

ชื่อเรื่อง	ความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ที่มีต่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ภายในพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม
ผู้ศึกษาค้นคว้า	รัชชญา คงสวัสดิ์เกียรติ, วาสนา สมศรี
ที่ปรึกษา	ดร.สุรพิชัย พรหมลิขิต
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม สาขาการจัดการโรงแรมและ การท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551
คำสำคัญ	

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ที่มีต่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวด้านต่าง ๆ ภายใน พระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม และ 2. ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นกับมัคคุเทศก์ในระหว่างการนำนักท่องเที่ยวชมพระบรมมหาราชวัง และวัดพระศรีรัตนศาสดาราม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ มัคคุเทศก์ประเภททั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงิน ที่มีประสบการณ์ในการนำนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเที่ยวชมบริเวณพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดารามตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test และ One-Way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปี โดยประกอบอาชีพมััคคุเทศก์เป็นอาชีพหลัก และใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก

ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการภายในพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดารามของมััคคุเทศก์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มัคคุเทศก์เห็นด้วยต่อการบริหารจัดการภายในพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดารามเป็นอันดับแรก คือ ด้านการจัดการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ด้านบริการขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการบริหารจัดการบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา พบว่า ด้านการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว มีพื้นที่หรือเขตหวงห้ามไม่ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าชมมากเกินไป ดังนั้น ควรที่จะจัดสรรให้

เป็นส่วนสำคัญสำหรับเป็นสถานที่ท่องเที่ยวตามแต่เห็นสมควรที่ทางสำนักพระราชวังจัดไว้สำหรับชาวต่างชาติ รวมทั้งควรให้ความร่วมมือกับทุกฝ่ายในการวางแผนจัดการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน โดยให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยวควรจัดหาเจ้าหน้าที่คอยบริการโบกรถให้กับนักท่องเที่ยวที่จะข้ามถนน และจัดสถานที่จำหน่ายของที่ระลึกให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีและแลดูเหมาะสม ด้านการบริหารจัดการบุคลากรควรมีการจัดอบรมพนักงานทุกเดือนหรือตามสมควร และควรจะมีอัตราค่าจ้างไม่ต่ำกว่านี้ รวมทั้ง ควรให้บริการกับนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการบริการขั้นพื้นฐาน ป้ายบอกทางหรือสัญลักษณ์ต่างๆ มีจำนวนน้อย ดังนั้น จึงควรเพิ่มป้ายบอกทางหรือสัญลักษณ์ต่างๆ ให้เพียงพอ และมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ นอกจากนี้จำนวนห้องน้ำและที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในแต่ละวัน ควรมีบริการที่จอดรถโดยอาจจะจัดบริการไว้ให้จอดในที่ใกล้ ๆ กับวัด และมีบริการรถรับ-ส่งเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และด้านการจัดการประชาสัมพันธ์ควรร่วมมือกับกรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการประชาสัมพันธ์สถานที่อย่างเป็นรูปธรรม และควรที่จะเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อที่จะสามารถประชาสัมพันธ์สถานที่ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายสำหรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีเพศและลักษณะการประกอบอาชีพต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดารามแตกต่างกัน ส่วนมัคคุเทศก์ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพและภาษาหลักที่ใช้ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวภายในพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดารามไม่แตกต่างกัน