

ชื่อภาคนิพนธ์ : ลักษณะการให้บริการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์
ในทัศนะของมัคคุเทศก์ จังหวัดเชียงราย

ชื่อผู้เขียน : นางสาวเสาวลักษณ์ อุโมง

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2547

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นคว้า 1) เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการท่องเที่ยวในทัศนะของมัคคุเทศก์ 2) เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ที่พึงประสงค์ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาคำให้การให้บริการ และการส่งเสริมมาตรฐานให้บริการนักท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ ในจังหวัดเชียงราย

วิธีการศึกษา เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจำนวน 15 ราย รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร เทคนิคในการให้บริการของบริษัท หรือโรงแรมรวมถึงเอกสารวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ หนังสือรายงาน รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์เชิงตรรกะ ควบคุมบริบท และใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบข้อมูลที่ได้

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ด้านทัศนะของมัคคุเทศก์ต่อแหล่งท่องเที่ยว มีทัศนะทางด้านลบ คือเห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวมีความเสื่อมโทรมลง และเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะโลก นักท่องเที่ยวเป็นผู้มีรายได้เข้ามาสู่ประเทศ องค์การท้องถิ่นเห็นความสำคัญในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวด้านโครงสร้างพื้นฐานส่วนกลาง ททท. เน้นให้การประชาสัมพันธ์ทำป้ายบอกระยะทาง มัคคุเทศก์ไม่ทราบนโยบายการท่องเที่ยวทั้งระดับจังหวัดและระดับประเทศ

2. ลักษณะการบริการนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน มอง 4 มิติ คือ 1) ลักษณะขั้นตอนการบริการแก่นักท่องเที่ยวตั้งแต่การเตรียมตัว ตรวจสอบรายชื่อนักท่องเที่ยว การนำเที่ยวโดยการอธิบายโปรแกรมพร้อมบอกระยะทาง มีแผนที่ประกอบการนำเสนอด้วยการอธิบาย เมื่อสิ้นสุดการนำเที่ยว นำนักท่องเที่ยวเข้าที่พักให้เรียบร้อย 2) ติดตามประเมินผลจากการให้นักท่องเที่ยวกรอกแบบสอบถาม 3) สังเกตของมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์อิสระ สามารถทำงานได้หลายบริษัท นิยมนำเที่ยวเพียงคนเดียวไม่มีทีมงานมัคคุเทศก์ 4) นำเสนอเนื้อหาสาระพร้อมกับสอดแทรกความสนุกสนานบันเทิง

3. การให้บริการการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ ในทัศนะของผู้ให้ข้อมูล คือ ต้องมีใจรักในอาชีพ รักงานบริการ มีบุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือ คือ มั่นใจในตนเอง แต่งกายสุภาพเรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ลักษณะการบริการที่พึงประสงค์ คือ ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยใช้ภาษาพูดสื่อสารชัดเจน มีความรู้จริงในข้อมูล ของแหล่งท่องเที่ยว

4. ปัญหาที่พบและเป็นอุปสรรคต่ออาชีพ คือการสื่อสาร การออกเสียงภาษาต่างประเทศไม่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และศูนย์การท่องเที่ยวกีฬานันทนาการของจังหวัด ควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรสนับสนุนบุคลากรพัฒนาทักษะด้านภาษา และด้านเนื้อหาสาระ หน่วยงานระดับกลางควรส่งเสริมให้มีการใช้บุคลากรท้องถิ่นให้มากขึ้น

This research comprises the following objectives 1) to study tourism services perceived by the tourguides ; 2) to study the tour guides' desirable services and 3) to find out problems, obstacles and ways to improve the services, promote the tourguides' service standard in Chiang Rai Province.

The method of data of collection is primarily the in-depth interview; 15 tourguides and four operators in Chiang Rai Province were interviewed in-depth, in addition to relevant documentary reviews. Data analysis is done by logical context description with the help of descriptive statistics

Results of the study are presented briefly below :

1. The tourists' perception on the tour services is mostly negative in the sense that tourism sources being exploited and eroded with the increase in tourists bringing a large amount of income to the ration. Local organizations improve the infra structure, the tourism organization of Thailand emphasizes the public relations activities. The tourguides do not learn about the tourism policy at the provincial and national levels.

2. Tourist services available at present can be divided into 4 categories, i.e, 1. Steps in tourist service starting from preparing for the tourists, checking tourist' s list of name, taking tourists to the tourists with explanation until taking them back to their hotel or other places for overnight stay safely.

3. Follow up the activities with evaluation, normally by giving out questionnaires for tourists to answer. 3) Most of the tourguides are under private organizations; some of the tour pack alone. 4) In giving add some jokes for tourist's entertaining.

4. Desirable tourism services perceived by key –informants are the tourguides should love to be a guide, service – minded, respectable , confident , good looking , presentable , communicable and knowing detailed facts of tourism sources.

5. Problems and obstacles found are language used not effectively communicable, especially in foreign languages.

Recommendations emerged from this study are the tourguides should have sufficient support to improve their language skills from relevant organizations at the provincial and national levels. Levels tourguides should be used and recognized more.