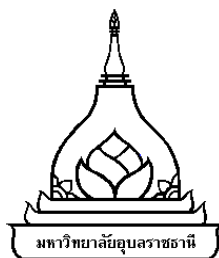


แนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยม
เวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ ยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี)

กิตต์กวีณเดชน์ วงศ์หมั่น

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



GUIDELINES FOR UPGRADING TOUR SERVICE QUALITY IN
SOCIALIST REPUBLIC OF VIETNAM OF TOUR LEADERS
IN THE 2nd REGIONAL LOWER NORTHEAST PROVINCES
(AMNAT CHAROEN, YASOTHORN, SI SA KET,
UBON RATCHATHANI)

KITKAWINDET WONGMUN

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF LIBERAL ARTS
MAJOR IN TOURISM INNOVATION
FACULTY OF LIBERAL ARTS
UBON RATCHATHANI UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2018
COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวัฒนธรรมการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์

เรื่อง แนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวใน
กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ ยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี)

ผู้วิจัย นายกิตต์กวีณเดชน์ วงศ์หมั่น

คณะกรรมการสอบ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปวีรรัต สมนึก

ประธานกรรมการ

ดร.พรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมพูนุท โมราชาติ

กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.พรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ คำคง)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.อริยาภรณ์ พงษ์รัตน์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2561

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ ยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี)” สำเร็จลุล่วงไปด้วยความอนุเคราะห์และความเมตตาของ ดร.พรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปวีรวิทย์ สมนึก ประธานกรรมการสอบ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมพูนุท โมราชาติ กรรมการสอบ ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวในการตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์ ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยา สัมพันธ์ อาจารย์คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ดร.ปานแพร เขาว์ประยูร อาจารย์คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง อาจารย์คณะกรรมการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือเขต 2 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สำนักงานอุบลราชธานี) สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี ผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดยโสธร จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดอุบลราชธานี และนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ และเก็บแบบสอบถามในครั้งนี้ และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ แลกเปลี่ยนความรู้ ให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่เลี้ยงดูและให้การสนับสนุนการศึกษาของข้าพเจ้า และพี่น้องทุกคนในครอบครัวที่ทำให้กำลังใจมาโดยตลอด จนทำให้ข้าพเจ้ามานะทำงานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงในครั้งนี้

กิตต์กวีณเดชน์ วงศ์หมั่น

ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

เรื่อง : แนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม
ของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ
ยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี)

ผู้วิจัย : กิตต์กวีนิเทศน์ วงศ์หมั่น

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : นวัตกรรมการท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.พรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ

คำสำคัญ : ผู้นำเที่ยว, คุณภาพการบริการ, กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพของการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 2) ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 และ 3) ยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 การวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีวิจัยเชิงผสมผสาน ซึ่งประกอบไปด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวยังสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจงความถี่ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล และประชุมกลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนผู้นำเที่ยว จำนวน 30 คน ตัวแทนผู้เชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยวจำนวน 15 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดหมวดหมู่เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า สภาพของการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ซึ่งมีกระบวนการทำงาน 3 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงานในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม 2) ขั้นตอนการปฏิบัติงานระหว่างนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และ 3) ขั้นตอนสิ้นสุดการปฏิบัติงานในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอุบลราชธานี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการประกันคุณภาพ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

แนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ประกอบไปด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้นำเที่ยวควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีอุปกรณ์ขยายเสียงสำหรับบรรยายให้ข้อมูล มีธงสัญลักษณ์ให้นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นได้ชัดเจน 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้นำเที่ยวควรมี

บัตรผู้นำเที่ยวที่ถูกต้องตามระเบียบของกรมการท่องเที่ยว มีการศึกษาภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ประเพณี กฎระเบียบข้อบังคับของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เพื่อบรรยายและตอบข้อซักถาม ของนักท่องเที่ยวได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้นำเที่ยวควรรู้จักเรียนรู้และสังเกตพฤติกรรมของ นักท่องเที่ยว และเสนอการบริการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวโดยที่นักท่องเที่ยวไม่ต้องร้องขอ ดูแลให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายโดยเท่าเทียมกัน 4) ด้านการประกันคุณภาพผู้นำเที่ยวควร ต้องมีการฝึกอบรม และพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เสมอ และสามารถทำงานภายใต้ความกดดันได้ มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษ และภาษาเวียดนาม รู้จักเส้นทางการเดินทางในประเทศเวียดนาม และรู้จัก พิธีการตรวจคนเข้าเมืองเป็นอย่างดี และ 5) ด้านความเข้าใจ ผู้นำเที่ยวควรรู้จักศึกษาและ สังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันเพื่อเตรียมการให้บริการที่เหมาะสมแก่นักท่องเที่ยว และให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกันทุกคน

ABSTRACT

TITLE : GUIDELINES FOR UPGRADING TOUR SERVICE QUALITY IN SOCIALIST
REPUBLIC OF VIETNAM OF TOUR LEADERS IN THE 2nd REGIONAL
LOWER NORTHEAST PROVINCES (AMNAT CHAREON, YASOTHORN,
SI SA KET, UBON RATCHATHANI)

AUTHOR : KITKAWINDET WONGMUN

DEGREE : MASTER OF ARTS

MAJOR : TOURISM INNOVATION

ADVISOR : PORNCHAI SUKSIRISOPON, Ph.D.

KEYWORDS : TOUR LEADER, SERVICE QUALITY, 2nd REGIONAL LOWER NORTHEAST
PORVINCES

This study aimed to 1) scrutinize the tour leaders' process of Vietnam tours in the 2nd Regional Lower Northeast Provinces, 2) to evaluate the tour leaders' process of Vietnam tours and 3) upgrade the tour leaders' process of Vietnam tours. The study was qualitative and quantitative research (mixed-method). Participants were 400 tourists who visited the Republic of Vietnam, 30 tour leaders, 15 tourism-specialized experts. The data were statistically analyzed with the coding analysis; average, percentage, deviation, frequency distributions.

The research methodology consisted of an individual in-depth interview, a small group discussion, and a questionnaire.

The findings revealed that the tour leaders' process of Vietnam tours in the 2nd regional lower northeast provinces consisted of 3 steps: 1) preparation 2) working, and 3) end of tour. In addition, most participants were female, married, 31 – 40 years-old, held a bachelor's degree, received a monthly income of more than 30,000 baht, worked as a private company staff, and stayed in Ubon Ratchathani. The tourists' satisfaction towards the tour service quality of Vietnam in the 2nd regional lower northeast provinces were high. The evaluated satisfactions consisted of assurance, reliability, responsiveness, empathy and tangibility, respectively (high-low score).

Also, the guidelines for upgrading the tour leaders' process of Vietnam tours were 1) courteous Services : the tour leaders had to dress appropriately, provide portable speakers and flags for clear sight-identification 2) reliability: the tour leaders had to have the official guide license, and know geography, history, and traditions and regulations of the Republic of Vietnam well to inform the tourists 3) customer service: the tour leaders had to observe tourists' behaviors and provide hospitality and assist

the tourists efficiently. 4) quality assurance: tour leaders had to attend additional training programs to update themselves on new knowledge and decrease their chances for work depression, have English and Vietnamese language proficiencies, know the tour routes and the immigrant office's regulations in Vietnam well and 5) empathy: tour leaders had to observe the tourists and provide appropriate services to the tourists equally.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว และการให้บริการนำเที่ยวต่างประเทศ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	29
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	33
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	36
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	38
2.6 ข้อมูลพื้นฐานสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม	45
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	61
2.8 กรอบแนวคิด	68
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 วิธีการดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ศักยภาพการบริการนำเที่ยว ในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียง ตอนล่าง 2	69
3.2 วิธีการดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยว ในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียง เหนือตอนล่าง 2	71
3.3 วิธีการดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางการยกระดับคุณภาพการ นำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2	75

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาสภาพการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2	78
4.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยม เวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2	86
4.3 วัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐ สังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง 2	107
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผล	123
5.2 อภิปรายผล	130
5.3 ข้อเสนอแนะ	135
เอกสารอ้างอิง	138
ภาคผนวก	
ก รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	143
ข แบบสัมภาษณ์	145
ค แบบสอบถาม	148
ประวัติผู้วิจัย	153

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	สถิตินักท่องเที่ยวไทยเดินทางไปท่องเที่ยวเวียดนาม	2
4.1	ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม	86
4.2	คุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำแนกโดยรวม	88
4.3	คุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	89
4.4	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน	90
4.5	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของนักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน	91
4.6	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน	92
4.7	คุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	93
4.8	คุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	94
4.9	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	95
4.10	คุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านการประกันคุณภาพ	96
4.11	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านการประกันคุณภาพของนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.14	การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ของนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	100
4.15	การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ที่มีอาชีพแตกต่างกัน	101
4.16	การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ที่มีอาชีพแตกต่างกัน	102
4.17	การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ที่มีรายได้แตกต่างกัน	103
4.18	การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ที่มีรายได้แตกต่างกัน	104
4.19	การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน	105
4.20	การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน	106

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	โปรแกรมท่องเที่ยวเวียดนามของบริษัท ยูบีเค ทราเวล เซ็นเตอร์	2
2.1	การรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า	30
2.2	กระบวนการรับรู้	31
2.3	มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ	41
2.4	มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการปรับปรุงใหม่ 5 มิติ	44
2.5	แผนที่ประเทศเวียดนาม	46
2.6	ประชากรประเทศเวียดนาม	47
2.7	การแต่งกายประจำชาติเวียดนาม	47
2.8	แผนที่แสดงแม่น้ำแดง แม่น้ำสายสำคัญของเวียดนาม	49
2.9	อ่าวฮาลอง สถานที่ท่องเที่ยวเวียดนาม	53
2.10	นาซันบันได ซาปา เวียดนาม	53
2.11	ทะเลมุยเน่ สถานที่ท่องเที่ยวประเทศเวียดนาม	54
2.12	มรดกโลกพระราชวังเว้ สถานที่ท่องเที่ยวประเทศเวียดนาม	55
2.13	เมืองเก่าฮอยอัน สถานที่ท่องเที่ยวประเทศเวียดนาม	55
2.14	บานา ฮิลล์ สถานที่ท่องเที่ยวประเทศเวียดนาม	56
2.15	สุสานโฮจิมินห์ สถานที่ท่องเที่ยวประเทศเวียดนาม	56
2.16	สุสานจักรพรรดิไคดิงห์ สถานที่ท่องเที่ยวประเทศเวียดนาม	57
2.17	อุโมงค์กูจี้ สถานที่ท่องเที่ยวประเทศเวียดนาม	58
2.18	พิพิธภัณฑสถานสงครามเวียดนาม สถานที่ท่องเที่ยวประเทศเวียดนาม	58
2.19	เกาะฟูก๊วก สถานที่ท่องเที่ยวประเทศเวียดนาม	59
2.20	วัดเทียนมู่ สถานที่ท่องเที่ยวประเทศเวียดนาม	60
2.21	เจ้าแม่กวนอิม วัดหลินอิง ดานัง สถานที่ท่องเที่ยวประเทศเวียดนาม	60
2.22	กรอบแนวคิดของการวิจัย	68
4.1	เอกสารตรวจคนเข้าเมืองประเทศไทย ขาเข้าและขาออก (ตม.6)	80
4.2	ใบนัดหมายการเดินทาง	81
4.3	คู่มือการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยว	81
4.4	นักท่องเที่ยวเตรียมพร้อมผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองประเทศเวียดนาม	82

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
4.5	ขั้นตอนกระบวนการทำงานของผู้นำเที่ยว	88
4.6	ป้ายติดหน้ารถนำเที่ยว	110
4.7	ป้ายชื่อบริษัทติดด้านหน้ารถนำเที่ยว	110
4.8	การแต่งกายของผู้นำเที่ยว	110
4.9	การแต่งกายของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น	111
4.10	มัคคุเทศก์ท้องถิ่นบรรยายให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว	111
4.11	ธงสัญลักษณ์สำหรับนำเที่ยวของผู้นำเที่ยว	111

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ประเทศไทยกับสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม (ประเทศเวียดนาม) ได้สถาปนาความสัมพันธ์ทางการทูตระหว่างกันเป็นเวลากว่า 41 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2519 จนถึงปัจจุบัน ทั้งสองประเทศได้พัฒนาความสัมพันธ์และร่วมมือกันในด้านการค้า การพาณิชย์ และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้เศรษฐกิจและการค้าของทั้งสองประเทศพัฒนาเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญบ่งบอกถึงระดับของการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ (สถานกงสุล ณ นครโฮจิมินห์, 2560)

การท่องเที่ยวแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National Administration of Tourism: VNAT) ได้ประกาศใช้คำขวัญและสัญลักษณ์ทางการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของเวียดนามในช่วง พ.ศ. 2555–2558 โดยกำหนดให้มีคำขวัญเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติว่า “Vietnam – Timeless Charm” (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2555) และใน พ.ศ. 2559 พบว่าประเทศมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเยือนจำนวน 899,700 คน ในขณะที่มีนักท่องเที่ยวไทยเดินทางเยือนประเทศเวียดนามมีจำนวน 266,984 คน เพิ่มขึ้นจาก พ.ศ. 2558 ประมาณ 24% (กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ, 2560) ถือได้ว่าเวียดนามประสบความสำเร็จอย่างมากจนได้รับการคาดหมายจาก World Travel and Tourism Council (WTTC) ให้เป็นประเทศที่มีอัตราการเจริญเติบโตด้านการท่องเที่ยวสูงสุดเป็นอันดับที่ 7 ของโลก ระหว่าง พ.ศ. 2548 – 2558 สืบเนื่องจากประเทศเวียดนามได้ชื่อว่าเป็นประเทศที่มีความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวมากที่สุดแห่งหนึ่งในอาเซียนรวมไปถึงประเทศเวียดนามมีแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลกถึง 4 แห่ง คือ อ่าวฮาลอง พระราชวังเว้ เมืองโฮยอัน (หรือฮอยอัน) และอาณาจักรจาม นอกจากนี้ยังมีสถานที่สำคัญเกี่ยวกับสงคราม ได้แก่ สถานที่สำคัญในการประกาศเอกราชจากฝรั่งเศสที่เดียนเบียนฟู อุโมงค์คูจีสมัยสงครามเวียดนามกับสหรัฐอเมริกาที่บริเวณใกล้กับนครโฮจิมินห์ อีกทั้งประเทศเวียดนามยังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่ทางธรรมชาติอีกมากมาย ได้แก่ สถานที่พักตากอากาศที่ซาปา ชายทะเลที่นครดานัง (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2560) ซึ่งทั้งนี้ นครดานังยังถือว่าเป็นศูนย์กลางการคมนาคมและขนส่งของภูมิภาคและมีทางหลวงหมายเลข 1A (National Road 1A) เชื่อมโยงการคมนาคมและขนส่งเดินทางไปยังภาคเหนือและภาคใต้ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถใช้เส้นทางดังกล่าวสำหรับการเดินทางไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการขึ้นทะเบียนให้เป็นมรดกโลกทั้ง 4 แห่ง จากองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (ยูเนสโก) ได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น อีกทั้งองค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ หรือ UNWTO ระบุไว้ว่าประเทศเวียดนามติด 1 ใน 10 ของประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางของการเดินทางท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ, 2560)

ตารางที่ 1.1 สถิตินักท่องเที่ยวไทยเดินทางไปท่องเที่ยวสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ปี (พ.ศ.)	จำนวนนักท่องเที่ยวไทย (คน) : แสน
2558	202,908
2559	266,984
2560	291,546

ที่มา: กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ (2560)

ใน พ.ศ. 2560 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและการท่องเที่ยวแห่งชาติเวียดนามได้มีการตกลงส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยให้มีการขายแพ็คเกจท่องเที่ยวเชื่อมโยง 2 ประเทศภายใต้แนวคิด 2 ประเทศ 1 จุดหมาย (Two Countries One Destination) เพื่อเป็นการสร้างแนวโน้มในการเดินทางท่องเที่ยวของทั้งสองประเทศให้มีอัตราสูงขึ้น (กรุงเทพธุรกิจ, 2560: เว็บไซต์) เมื่อประเทศที่มีการส่งเสริมให้มีการพัฒนาการท่องเที่ยว ธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศที่มีอัตราการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้น และเศรษฐกิจในประเทศนั้นดีขึ้นประชาชนเริ่มมีรายได้และเริ่มมีการเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การเดินทางไปท่องเที่ยวประเทศใกล้เคียง ๆ จึงถือได้ว่าเป็นจุดหมายปลายทางของการเดินทางท่องเที่ยว (พรทิพย์ หิรัญเกตุ, 2560: เว็บไซต์) ซึ่งปัจจุบันการเดินทางท่องเที่ยวตามประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะประเทศเวียดนามเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวนมากและถือเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการเป็นอย่างดีจึงทำให้มีบริษัทนำเที่ยวเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากและเกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรงซึ่งแต่ละบริษัทต่างมีการนำเอกลักษณ์ในการให้บริการลูกค้าที่แตกต่างกันมาใช้ในการขายไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอเส้นทางท่องเที่ยวที่น่าสนใจ โปรแกรมการนำเที่ยวมีความเหมาะสมกับเส้นทางการท่องเที่ยว รวมไปถึงราคาที่ดึงดูดใจและมีความเหมาะสม อีกทั้งยังมีการสร้างความประทับใจและดึงดูดใจนักท่องเที่ยวในด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้นโดยเฉพาะการเลือกไกด์นำเที่ยวที่มีคุณภาพ และมีความชำนาญเส้นทางเพื่อที่จะคอยดูแลและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและสร้างความพึงพอใจให้เป็นที่ยอมรับจากนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการผู้นำเที่ยวได้ (จิรศักดิ์ วงษ์คำจันทร์, 2560: เว็บไซต์)



ภาพที่ 1.1 โปรแกรมท่องเที่ยวเวียดนามของบริษัท ยูบีเค ทราเวล เซ็นเตอร์ พ.ศ. 2560

ธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่ที่นักท่องเที่ยวมีความประสงค์จะเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยวคือการดูแล และให้บริการที่ดีมีคุณภาพของผู้นำเที่ยว ซึ่งการบริการนั้นต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ เพื่อสร้างความประทับใจต่อการให้บริการนั้นและจะนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งในอนาคตและการบอกต่อของนักท่องเที่ยว ดังที่ ศุภลักษณ์ สุริยะ (2556) กล่าวว่าคุณภาพการบริการนั้นมีผลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในอาเซียนซึ่งมีผลต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำอีกของนักท่องเที่ยว ในขณะเดียวกัน ณงิจ หลี, (2556) กล่าวว่า ควรให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวได้อย่างมืออาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับ เณลิ้มชัย ชุตติปัญญะบุตร, (2554) กล่าวว่า บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ จากเหตุผลข้างต้นจะเห็นได้ว่าคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อธุรกิจการท่องเที่ยวโดยเฉพาะการบริการของธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งมีคหุเทศก์คือตัวแปรสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธุรกิจนำเที่ยว

ปัจจุบันประเทศไทยขาดแคลนคหุเทศก์และผู้นำเที่ยวในหลายภาษาอีกทั้งคหุเทศก์และผู้นำเที่ยวยังขาดทักษะในด้านต่าง ๆ และในปัจจุบันพบว่าผู้มีที่ได้รับใบอนุญาตให้เป็นคหุเทศก์และผู้นำเที่ยวมีจำนวนกว่า 60,000 คน ซึ่งในจำนวนนี้มีผู้ที่ประกอบอาชีพคหุเทศก์ และผู้นำเที่ยวอยู่เพียง 14,000 คน (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) อย่างไรก็ตาม ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงตอนล่าง 2 ซึ่งมีคหุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่ได้ทำการยื่นขอขึ้นทะเบียนและมีใบอนุญาตแล้วจำนวน 550 คน (สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและคหุเทศก์สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือเขต 2, 2560) ซึ่งในจำนวนนี้มีคหุเทศก์ และผู้นำเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมแล้วได้รับใบอนุญาตทันทีซึ่งนักศึกษาเหล่านี้ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านนำเที่ยวและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจึงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นคหุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวได้อย่างมีคุณภาพ อีกทั้งคหุเทศก์ยังขาดความรู้ความสามารถด้านภาษาซึ่งรวมไปถึงภาษาเวียดนามจึงทำให้การบริการนำนักท่องเที่ยวคหุเทศก์และผู้นำเที่ยวบางส่วนได้รับจ้างแสดงตัวเป็นคหุเทศก์ต่อเจ้าหน้าที่เมื่อมีการเรียกตรวจบัตรคหุเทศก์ตามสถานที่ท่องเที่ยวเท่านั้น (City guide) สำหรับหน้าที่อธิบาย บรรยาย แนะนำหรือให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่นั่นหัวหน้าผู้นำเที่ยวที่เดินทางมากับนักท่องเที่ยวจะทำหน้าที่บรรยายและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวเอง ดังนั้นจึงทำให้คหุเทศก์และผู้นำเที่ยวคนไทยไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนจึงทำให้ธุรกิจนำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 มีปัญหาในด้านคุณภาพการบริการของคหุเทศก์ และผู้นำเที่ยวซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคหุเทศก์ และธุรกิจนำเที่ยวที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว สอดคล้องกับ ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, (2548) ได้กล่าวว่า ปัญหาหนึ่งในการดำเนินธุรกิจบริการ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการและแนวทางสร้างคุณภาพในทุกกระบวนการของธุรกิจ ความผิดพลาดไม่สามารถแก้ไขได้ ดังนั้นต้องป้องกันไม่ให้มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นทุกขั้นตอน

ด้วยเหตุนี้จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาแนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 เพื่อให้ทราบถึงสภาพของการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยว ประเมินคุณภาพการบริการของผู้นำเที่ยว และเสนอแนวทางในการยกระดับคุณภาพการบริการของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 เพื่อให้ผู้ประกอบการภาคธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและบริการให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ สามารถนำเอาผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงการบริการของผู้นำเที่ยวและเลือกวางนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพของการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ โยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี)

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ โยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี)

1.2.3 เพื่อเสนอแนวทางยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ โยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี)

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาแตกต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ โยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี) แตกต่างกัน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผู้อำนวยการสำนักงานมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย สามารถนำข้อมูลและผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมการและพัฒนาคุณภาพของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว และสามารถออกแบบกิจกรรมการฝึกอบรมให้มีความเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวไทยให้มีคุณภาพและมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ

1.4.2 สถาบันการศึกษาที่เปิดอบรมมัคคุเทศก์ สามารถนำเอาข้อมูลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์ได้

1.4.3 ผู้นำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สามารถนำข้อมูลการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาตนเองเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่ได้อย่างมืออาชีพได้

1.4.4 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวสามารถนำเอาข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนาหรือออกแบบรูปแบบการบริการให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวและตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด

1.4.5 นักท่องเที่ยวได้รับบริการจากผู้นำเที่ยวที่มีคุณภาพและตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ตามที่คาดหวังไว้

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 **ขอบเขตด้านพื้นที่** ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ประกอบด้วย จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดยโสธร จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดอุบลราชธานี (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560)

1.5.2 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ ยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี) ได้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

1.5.2.1 ศึกษาสภาพของบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยทำการศึกษาเอกสาร ตำรา แนวคิดเกี่ยวกับหลักการมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว และการให้บริการนำเที่ยวต่างประเทศ

1.5.2.2 ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยทำการศึกษาจากแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

1.5.2.3 เสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

1.5.3 **ขอบเขตด้านประชากร** ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.5.3.1 ผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ ยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี) จำนวน 550 คน

1.5.3.2 นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวยังสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามจำนวน 266,984 คน

1.5.3.3 ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ที่มีใบอนุญาตให้เป็นผู้นำเที่ยวจากกรมการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว และผู้นำเที่ยว

1.5.4 **ขอบเขตด้านระยะเวลา** การศึกษาครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2562

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

สภาพของการบริการนำเที่ยว หมายถึง ขั้นตอนการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ ยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี) ประกอบไปด้วย ขั้นตอนก่อนปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยว ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยว และขั้นตอนสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ผู้นำเที่ยว หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้ให้บริการ ที่อยู่ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ ยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี) ที่มีใบอนุญาตเป็นผู้นำเที่ยวจากกรมการท่องเที่ยว และมีบทบาทในการนำทางพานักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวพร้อมทั้งอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว

กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 หมายถึง กลุ่มจังหวัดที่มีอารยธรรมอีสานใต้ ประกอบไปด้วยจังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดยโสธร จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีเขตพรมแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านสามารถเดินทางเชื่อมต่อไปท่องเที่ยวยังสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ราชอาณาจักรกัมพูชา และสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามได้อย่างสะดวก

คุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยวนำนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปท่องเที่ยวยังสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ที่สามารถตอบสนองและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว คุณภาพของการให้บริการประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการประกันคุณภาพ และด้านความเข้าใจ

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2) ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 และ 3) เสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาตามในหัวข้อต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว และการให้บริการนำเที่ยวต่างประเทศ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.6 ข้อมูลพื้นฐานสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว และการให้บริการนำเที่ยวต่างประเทศ

2.1.1 ความหมายของมัคคุเทศก์

ความหมายของ “มัคคุเทศก์” นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญได้ให้คำจำกัดความและความหมายไว้หลากหลายซึ่งแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปทั้งความหมายตามคำนิยามและความหมายตามกฎหมาย ดังนี้

ความหมายของคำว่า “มัคคุเทศก์” ตามคำศัพท์ในราชบัณฑิตยสถาน (2525: 626) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้บอกทาง ซึ่งสอดคล้องกับ กุลวรา สุวรรณพิมล (2552) ได้ให้ความหมายในทางเดียวกันว่า “มัคคุเทศก์” หมายถึง ผู้ชี้แนะทางให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นคนต่างถิ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวให้ได้ทราบเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว นอกจากนี้แล้วยังมีความหมายตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 มาตรา 3 ซึ่งได้ทำการให้ความหมายไว้ว่า “มัคคุเทศก์” คือผู้ที่ทำหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ และบรรยาย อธิบายให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคล โดยที่จะต้องได้รับค่าตอบแทน

อีกทั้งความหมายของมัคคุเทศก์ตามมาตราที่ 4 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 (อ้างอิงจาก ฉันทิช วรรณถนอม, 2551) ยังได้ให้ความหมายของคำว่า “มัคคุเทศก์” ว่าเป็นผู้ที่ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยให้บริการที่เกี่ยวข้องกับคำแนะนำและให้ความรู้ด้านในต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวให้แก่ นักท่องเที่ยวได้ ในขณะเดียวกัน (Cohen, 1985; อ้างอิงจาก Pond, 1993; 67-70) ได้กล่าวถึง บทบาทของการเป็นมัคคุเทศก์ไว้ 2 บทบาทที่สำคัญ คือ 1) บทบาทการเป็นผู้นำทาง (Pathfinder) ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นคนในพื้นที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับพื้นที่นั้น ๆ ไม่ได้รับการฝึกอบรมพิเศษ ตัวอย่างเช่น Mountain Guides, Safari Guides, Fishing Guides และ 2) บทบาทในการเป็นพี่เลี้ยง และในการ เป็นที่ปรึกษา (Mentor) ในขณะเดินทาง ซึ่งทั้ง 2 บทบาท ยังมีองค์ประกอบที่สำคัญในส่วนของ การเป็นผู้นำ (Leadership Sphere) และผู้ประนีประนอม (Mediatory Sphere) คือ ในส่วนของบทบาท ผู้นำสามารถแยกได้ คือ การเป็นผู้ควบคุม ผู้นำทาง ผู้จัดการขณะเดินทาง (Instrumental) และ เป็น นักสังคม (Social) ซึ่งจะสามารถสร้างบรรยากาศในการเดินทางให้มีความสนุกสนาน มีความบันเทิง อีกทั้งยังจะต้องทำหน้าที่ในการเป็นผู้ประสานงานที่ดีในการให้ข้อมูลระหว่างเจ้าบ้าน และผู้มาเยือน (Interactionary) และยังเป็นนักสื่อสาร (Communicative) สามารถที่จะคัดสรรนำเสนอเรื่องราวแก่นักท่องเที่ยวและถ่ายทอดวัฒนธรรมจากคนท้องถิ่นให้นักท่องเที่ยวทราบด้วย และหากเกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหานั้นให้นักท่องเที่ยวได้จึงทำให้เกิดความเชื่อถือได้และนำไปสู่การเดินทางที่ตรงตามแผนที่ได้วางไว้

จากการศึกษาความหมายของมัคคุเทศก์ ตามราชบัณฑิตยสถาน พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และจากนักวิชาการต่างได้ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ไว้ว่า “มัคคุเทศก์” หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้ให้บริการ และผู้ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยอธิบายแนะนำ และให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ตอบคำถาม รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่ดีจะต้องทำหน้าที่และสวมบทบาท 2 ประเภทเข้าไว้ในตัว คือ 1) บทบาทในการเป็นผู้นำเที่ยว (Pathfinder) 2) บทบาทการเป็นพี่เลี้ยง การเป็นที่ปรึกษา (Mentor) ซึ่งในขณะ การเดินทางนั้นหากเกิดปัญหามัคคุเทศก์จะต้องสามารถควบคุมและแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เพื่อให้การเดินทางได้สำเร็จลุล่วงตามแผนการเดินทางที่ได้กำหนดไว้ และมัคคุเทศก์ซึ่ง จะต้องได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยวตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535

2.1.2 บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์

2.1.2.1 บทบาทของมัคคุเทศก์

บทบาทของมัคคุเทศก์มีบทบาทของบุคคลหลายอาชีพรวมกันอยู่ในบุคคลคนเดียวซึ่งได้แก่ บทบาทของครู นักจิตวิทยา นักแสดง และนักการทูต ซึ่งมัคคุเทศก์จะสามารถใช้ บทบาทแต่ละอย่างนั้นในการปฏิบัติหน้าที่ของตน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546)

1) บทบาทของครู มัคคุเทศก์ทำหน้าที่อธิบายเรื่องราวทางด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปะและวัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบพร้อมทั้งตอบคำถาม ฉะนั้นมัคคุเทศก์จึงต้องมีความรู้ทั้งในด้านเนื้อหาและวิธีที่จะถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) บทบาทของนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์ควรต้องรู้จักจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่ามีความต้องการมากน้อยเพียงใดซึ่งความต้องการนั้นแตกต่างกัน เช่น นักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจจะไม่สนใจด้านประวัติศาสตร์ แต่สนใจด้านความสนุกสนานบันเทิงมากกว่า ในขณะที่นักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจต้องการความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่มัคคุเทศก์ต้องสังเกตจากการตอบสนองของนักท่องเที่ยวและพยายามปรับการปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์

3) บทบาทนักแสดง ในการนำเที่ยวมัคคุเทศก์ต้องสวมบทบาทของนักแสดงในบางครั้งเพื่อสร้างบรรยากาศการนำเที่ยวให้มีชีวิตชีวายิ่งขึ้น เช่น การร้องเพลง เล่าเรื่องตลกขบขัน และการเล่นเกม เป็นต้น แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับผู้จัดรายการบรรณ ตามขอบเขต ความเหมาะสม และการตอบสนองของนักท่องเที่ยวด้วย

4) บทบาทของนักการทูต มัคคุเทศก์ต้องรู้ว่าควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศหรือท้องถิ่นของตนให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างไร เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญของมรดกทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของประเทศหรือท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่ควรกล่าวถ้อยคำ หรือแสดงอาการดูถูกบุคคล หรือสถาบันใด ๆ อย่างเด็ดขาด

ดังที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้ที่สามารถแสดงออกได้หลายบทบาทหลายอาชีพรวมกัน ซึ่งที่สำคัญได้แก่ บทบาทของการเป็นครูที่ต้องบรรยายให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปะและวัฒนธรรม สามารถตอบคำถาม นักท่องเที่ยวได้ทุกครั้งที่นักท่องเที่ยวมีข้อสงสัย อีกทั้งยังมีบทบาทของนักจิตวิทยาที่ต้องคอยสังเกตพฤติกรรมหรืออาการของนักท่องเที่ยวตลอดเวลา รวมไปถึงบทบาทนักแสดงที่ต้องสร้างบรรยากาศในการเดินทางท่องเที่ยวให้มีความสนุกสนานเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในการเดินทาง อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวช่วยสร้างบรรยากาศระหว่างการเดินทางให้สนุกสนานไม่น่าเบื่อจนเกินไป และบทบาทสุดท้ายของมัคคุเทศก์คือต้องเป็นนักการทูตที่ต้องอธิบายหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศหรือท้องถิ่นของตนให้นักท่องเที่ยวฟัง ซึ่งบทบาททั้งหมดที่กล่าวมาหากมัคคุเทศก์สามารถสวมบทบาทและทำหน้าที่ได้อย่างครบถ้วนจะช่วยส่งเสริมและทำให้มัคคุเทศก์มีความเป็นมืออาชีพและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้

2.1.2.2 หน้าที่ของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์มีหน้าที่โดยทั่วไปคือเป็นผู้นำทาง และนำพานักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวพร้อมทั้งบรรยายและอธิบายข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวและความสำคัญให้นักท่องเที่ยวได้ทราบซึ่งหน้าที่โดยทั่วไปของมัคคุเทศก์มีดังนี้

- 1) ทำหน้าที่ดูแล อำนวยความสะดวก และให้บริการนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทาง
 - 2) ทำหน้าที่รับ – ส่ง นักท่องเที่ยวที่สนามบิน
 - 3) ทำหน้าที่นำนักท่องเที่ยวเข้าที่พัก
 - 4) ทำหน้าที่นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ
- ตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยว

5) ทำหน้าที่แนะนำ บรรยายให้ข้อมูลความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว
ท่องเที่ยว ร้านอาหาร ที่พัก และกิจกรรมต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

6) ทำหน้าที่ดูแลให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม แก่นักท่องเที่ยว

7) ทำหน้าที่สร้างความบันเทิงและความสนุกสนานให้แก่นักท่องเที่ยวตลอด
การเดินทางเพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการท่องเที่ยว

ดังที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า หน้าที่ของมัคคุเทศก์คือ ดูแลคอยให้
การบริการแก่นักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทาง ทำหน้าที่ในการ รับ-ส่ง
นักท่องเที่ยวที่สนามบินนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวตามที่ระบุไว้ในโปรแกรม และ
บรรยายให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวพร้อมทั้งดูแลให้บริการอาหารและ
เครื่องดื่ม แก่นักท่องเที่ยว อีกทั้งต้องสร้างความบันเทิงระหว่างการเดินทางอีกด้วย ดังนั้นมัคคุเทศก์มี
หน้าที่ดูแลให้บริการแก่นักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทางเพื่อสร้างความ
ประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

2.1.2.3 คุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์

คุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์ตามความหมายในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว
และมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 หมวดที่ 3 ในมาตรา 50 ซึ่งว่าด้วยเรื่องมัคคุเทศก์ ที่ได้มีข้อกำหนดให้ผู้
ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1) มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ในวันยื่นขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

2) มีสัญชาติไทย

3) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์ หรือ
สาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาในสาขา
มัคคุเทศก์ หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนด หรือ
ได้รับวุฒิปัตร์หรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการ
กำหนดนอกจากนี้มัคคุเทศก์ต้องไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

3.1) เป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่
คณะกรรมการกำหนด

3.2) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ หรือ
ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

3.3) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 46 (1)
(2) (3) หรือ (4) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา 63 (1) (2) (3) หรือ (4) และยังไม่พ้น
กำหนดห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

3.4) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 46 (5)
หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา 63 (5)

3.5) เคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่น
คำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

นอกจากคุณสมบัติตามที่พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
ดังกล่าวข้างต้นกำหนดไว้ในการปฏิบัติงานแล้วนั้นมัคคุเทศก์ยังต้องมีคุณสมบัติเฉพาะอื่น ๆ อีก

เนื่องจากเป็นอาชีพที่ต้องเจอกับบุคคลมากมาย ซึ่งแต่ละคนก็มีความแตกต่างกันไปในเรื่องของอาชีพ การศึกษา การอบรมเลี้ยงดู อารมณ์ และความต้องการของแต่ละคน ซึ่งมีคฤหัสถ์จำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับนักท่องเที่ยวทุกคน และจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับทุก ๆ ฝ่าย และนอกเหนือจากคนแล้วคฤหัสถ์ยังอาจต้องพบเจอกับปัญหาเฉพาะหน้าที่คาดไม่ถึงถึงจำนวนมากซึ่งจะต้องเป็นผู้จัดการดูแลรับผิดชอบเรื่องการเดินทางท่องเที่ยวทั้งหมดต้องเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวตลอดเวลาตั้งแต่เมื่อเขามาถึงประเทศไทยจนกระทั่งขึ้นเครื่องบินกลับไปยังประเทศของเขาโดยหลายสิ่งหลายอย่างนักท่องเที่ยวมักไม่ค่อยจะจดจำเป็นสาระระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวอันได้แก่ บริษัทนำเที่ยว สายการบิน แต่สิ่งหนึ่งที่นักท่องเที่ยวทุกคนต้องจำได้และเก็บเป็นความทรงจำไว้เสมอ ๆ ก็คือบุคลิกภาพของคฤหัสถ์ที่ตนได้ไปท่องเที่ยวด้วย (ฉันทิช วรรณณอม, 2551) ได้กล่าวว่า คฤหัสถ์ที่ดีควรมีคุณสมบัติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(1) มีบุคลิกภาพดี สามารถแยกประเด็นได้ดังต่อไปนี้

(1.1) ร่างกาย คฤหัสถ์ควรให้ความสนใจ และต้องใส่ใจต่อร่างกายเป็นอันดับแรก โดยพิจารณาที่จะทำให้ผู้พบเห็นเกิดความสบายตา โดยมีจุดสำคัญ ๆ ที่ควรคำนึงถึง ได้แก่

(1.1.1) ผมควรอยู่ในสภาพที่เรียบร้อย ควรรวบผมให้เรียบร้อยเพื่อความสะอาดในการทำงานควรดูแลผมให้สะอาดไม่ต้องตกแต่งให้สวยงามจนเกินไป

(1.1.2) ควรฝึกตนให้เป็นคนที่หน้าตาแจ่มใส สุภาพสตรีไม่ควรแต่งหน้ามากจนเกินไป

(1.1.3) หู ตา จมูก ฟัน ควรดูแลให้สะอาดเรียบร้อยก่อนออกปฏิบัติงานไม่ควรแคะหรือแกะ ตา หู จมูก ฟัน ในที่สาธารณะ หรือต่อหน้านักท่องเที่ยว

(1.1.4) เล็บควรตัดให้สั้นสะอาด ทั้งเล็บมือและเล็บเท้าเพราะหลายโอกาสที่จะต้องเสิร์ฟอาหาร และต้องใส่รองเท้าแตะในการทำงาน

(1.1.5) ร่างกายควรแข็งแรงสมบูรณ์ สมส่วน มีความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่วว่องไว มีความกระตือรือร้นสูง

(1.2) การแต่งกาย ควรแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบของบริษัทที่สุภาพเรียบร้อย เพราะเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ และควรคำนึงถึงความสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ และสภาพแวดล้อม ไม่แต่งกายฉูดฉาดเลศหลอเพราะจะทำให้พนักงานท่องเที่ยวเห็นว่าไม่เหมาะสม เพราะคฤหัสถ์ต้องไปทำงานให้บริการแก่ผู้อื่นจึงไม่เหมาะสมอย่างยิ่งที่จะทำให้ตัวรักสวยรักงามจนเกินไปอาจทำให้นักท่องเที่ยวไม่พอใจได้

(1.3) บุคลิกภาพภายนอกโดยรวมที่คฤหัสถ์ควรมี ได้แก่

(1.3.1) หน้าตาสดชื่น ยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา

(1.3.2) ต้องมีการดูแลร่างกายและการแต่งกายให้มีความถูกต้องเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ

(1.3.3) มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น

(1.3.4) การใช้ท่าทาง กิริยามารยาทอ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติผู้อื่น

(1.3.5) ควรสบสายตา มองและใส่ใจผู้ฟังทั่วถึงตลอดเวลาขณะพูด

(1.3.6) การพูดจาใช้น้ำเสียง ถ้อยคำภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสม

(1.4) บุคลิกภายในโดยรวมที่มัคคุเทศก์ควรมี ได้แก่

(1.4.1) มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพและหน้าที่ของมัคคุเทศก์

(1.4.2) มีความเชื่อมั่น กล้าแสดงออก มีความกล้าในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และในสิ่งที่เป็นผลประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว

(1.4.3) มีความกระตือรือร้น มีความจริงใจในการบริการผู้อื่น

(1.4.4) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน

(1.4.5) มีความรอบรู้ รู้กว้างและรู้จักได้ยิ่งดี

(1.4.6) มีความช่างสังเกต สนใจในสิ่งรอบตัว และมีความจดจำที่ดี

(1.4.7) มีอารมณ์ขันเพื่อสร้างบรรยากาศในการเดินทาง

นอกจากบุคลิกภาพด้านร่างกายแล้ว บุคลิกภาพภายในและภายนอกที่ต้องดูดีแล้วคำว่าบุคลิกภาพในที่นี้รวมไปถึงต้องมีความประพฤติมีกิริยามารยาทเป็นแบบอย่างที่ดี มีความสุภาพ อ่อนน้อมปฏิบัติตัวให้เป็นแบบอย่างที่ดีให้นักท่องเที่ยวได้เห็นด้วย

(2) มีมนุษยสัมพันธ์ดี ซึ่งถือเป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการให้บริการนั้นมีแนวปฏิบัติดังนี้

(2.1) ต้องมองโลกในแง่ดีมีความเข้าใจในความต่างระหว่างบุคคลไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงานหรือนักท่องเที่ยว

(2.2) มีศิลปะในการเข้าหาคนและทำให้ชนะใจคนและสามารถครองใจคน เพื่อนักท่องเที่ยวให้ความร่วมมือและฟังคำแนะนำ ปฏิบัติตามผู้นำเที่ยวด้วยความเต็มใจ

(2.3) ควรฝึกเป็นคนที่ยิ้มแย้มแจ่มใสไม่ว่าเจอเหตุการณ์ใด เพราะการยิ้มทำให้นักท่องเที่ยวอบอุ่นใจสบายใจ

(2.4) มีน้ำใจพร้อมที่จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบาย

(2.5) มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักห่วงใยผู้อื่น

(2.6) มีอัธยาศัยไมเก้าวร้าว ไม่สำคัญตนว่ามีความรู้เหนือกว่าผู้อื่น

(2.7) ต้องเป็นผู้เริ่มแนะนำตัวเองให้นักท่องเที่ยวรู้จักก่อนโดยการกล่าวทักทายด้วยน้ำเสียงกิริยาและท่าทางที่เป็นมิตรแสดงความจริงใจในการต้อนรับแสดงความเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยวและเพื่อนร่วมงาน

(2.8) ให้ความสนใจในตัวนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างจริงจังตั้งแต่ครั้งแรกที่ได้พบกับนักท่องเที่ยวจนถึงวันที่ส่งนักท่องเที่ยวเดินทางกลับ

(2.9) มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีความจำเอนที่ดีต้องจำชื่อนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเที่ยวเป็นเวลาหลาย ๆ วันมัคคุเทศก์ก็ต้องจำชื่อนักท่องเที่ยวให้ได้

(2.10) มัคคุเทศก์ควรที่จะเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดีเสมอ มัคคุเทศก์ควรจะพูดให้ความรู้ในเรื่องแหล่งท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวทราบรู้จักสังเกตว่านักท่องเที่ยวอยากให้เราพูดเรื่องอะไรเป็นพิเศษหรือไม่ และมัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย กล่าวคือ มัคคุเทศก์ควรเปิดใจกว้างสำหรับที่จะรับฟังคำแนะนำจากนักท่องเที่ยวจึงไม่ควรยึดติดความรู้ของตนเองมากเกินไป และที่สำคัญจะต้อง

เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้ซักถามด้วย ทั้งนี้การพูดคุยกับนักท่องเที่ยวต้องแสดงความสนใจการถามจากนักท่องเที่ยวด้วยการตอบรับด้วยเสียงที่มีความสุภาพทุกครั้ง

(3) มีความรู้ดี โดยต่อไปนี้จะกล่าวถึงความรู้ที่มีภาคีเทศก์ที่ดีควรมีเพื่อที่จะสามารถทำหน้าที่นำเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

(3.1) ความรู้เกี่ยวกับภาษา ในการให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะต้องสามารถสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้ โดยเฉพาะภาคีเทศก์ Inbound ที่จะต้องใช้ภาษาต่างประเทศสำหรับการสื่อสารอย่างเต็มรูปแบบ ส่วนการนำเที่ยวแบบ Outbound อย่างน้อยภาคีเทศก์จะต้องสามารถใช้ภาษาสากลหรือภาษาอังกฤษในการ Check-In, Check-Out การผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมือง การกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ รวมไปถึงการช่วยต่อรถสินค้าแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นภาคีเทศก์จึงควรศึกษาภาษาอังกฤษที่เป็นคำศัพท์ที่เกี่ยวกับการเดินทางที่จำเป็นไว้เพื่อความสะดวกและความเข้าใจอย่างถูกต้องในทุกขั้นตอนของการเดินทาง แม้แต่คำพูดหรือประโยคเบื้องต้นที่ควรรู้ของภาษาท้องถิ่นที่เดินทางไปด้วย ภาคีเทศก์ก็ควรต้องทราบด้วยเพื่อความเป็นมืออาชีพในการทำงาน

(3.2) ข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ท่องเที่ยว รวมไปถึงสถานที่เข้าชม โบราณสถาน โบราณคดี โบราณวัตถุต่าง ๆ ภาคีเทศก์ควรอธิบายเล่าประวัติ และความเป็นมาจุดเด่นที่สำคัญของแหล่งท่องเที่ยวชมเหล่านั้นให้แหล่งท่องเที่ยวทราบ รวมไปถึงข้อควรปฏิบัติ และข้อห้ามในการเข้าชมของแต่ละสถานที่โดยละเอียด ข้อมูลเหล่านี้ภาคีเทศก์ต้องศึกษาและเตรียมการมาให้พร้อมด้วยตนเอง สำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่เข้าชมใดที่มีหลักฐานอ้างอิงและความเป็นมาภาคีเทศก์ควรอธิบายตามหลักฐานที่มีตามความจริงไม่บิดเบือน เป็นต้น

(3.3) ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ที่ติดอันเกี่ยวกับสภาพภูมิศาสตร์ อากาศ ภาษา ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณีของแต่ละท้องถิ่นที่ไปนำเที่ยวจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดการเรียนรู้สามารถปฏิบัติตนในการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง ศึกษาเวลาที่แตกต่างกันของแต่ละประเทศเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ตั้งเวลาท้องถิ่นให้ตรงกันจะได้มีกิจกรรมที่ต่อเนื่องได้อย่างเหมาะสม

(3.4) ต้องมีความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากภาคีเทศก์ต้องประกอบอาชีพอยู่ในอุตสาหกรรมบริการจึงจำเป็นต้องติดตามข่าวสารใหม่อยู่เสมอเพื่อให้ตัวเองมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเป็นปัจจุบันเสมอ และจะได้มีแนวทางปรับตัวและพัฒนาตนเองในการทำงานให้เข้ากับสภาพของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบัน

(3.5) ต้องมีความรู้ในเรื่องการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ สังคม ศาสนา การศึกษา การประกอบอาชีพของคนในแต่ละประเทศ และความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่น อิสราเอลห้ามล่านก และสัตว์ป่าเป็นอาหาร ห้ามทำร้ายสัตว์เลี้ยง มิเช่นนั้นอาจมีความผิดตามกฎหมายและจะถูกส่งตัวกลับประเทศไทย เป็นต้น และเนื่องจากแต่ละประเทศมีความแตกต่างในเรื่องดังกล่าวการอธิบายให้นักท่องเที่ยวให้เข้าใจถึงสิ่งเหล่านี้ จะเป็นการช่วยให้เขามีความเข้าใจถึงพื้นฐานของท้องถิ่นได้ดีขึ้น ซึ่งจะทำให้เขาเข้าใจสืบเนื่องต่อไปถึงเรื่องอื่นด้วย

(3.6) ความรู้เกี่ยวกับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราและสถานที่การแลกเปลี่ยนเงินตรา โดยเฉพาะการนำเที่ยวในลักษณะของ Inbound กับ outbound ภาคีเทศก์ควรจะต้องทราบอัตราแลกเปลี่ยนระหว่างเงินบาทกับเงินสกุลชาติของนักท่องเที่ยว หรือเงินบาทกับอัตราสกุลเงินชาติ

ของที่จะนำนักท่องเที่ยวไปเที่ยวควรเปรียบเทียบราคาให้เห็นว่าถ้าซื้อของชิ้นหนึ่งซื้อเป็นเงินสดขาดตินั้นเป็นราคาเท่าไร หรือถ้าหากซื้อเป็นเงินสดบาทไทยจะซื้อได้ในราคาเท่าไร ในการแสดงความช่วยเหลือนี้จะทำให้นักท่องเที่ยวเห็นว่ามัคคุเทศก์มีความรู้ความชำนาญสามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงที

(3.7) มีความรู้เกี่ยวกับโรงแรมที่พักและสามารถอธิบายวิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในโรงแรมและห้องพักแก่นักท่องเที่ยวได้

(3.8) มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวหรือจุดสำคัญที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงกับโรงแรมที่พัก ไม่ว่าจะเป็นสถานบันเทิงยามค่ำคืน สถานที่แสดงโชว์ต่าง ๆ หรือสถานที่ที่เป็นย่านธุรกิจการค้าหรือตลาดจำหน่ายสินค้าเพื่อที่จะได้แนะนำนักท่องเที่ยวได้ในกรณีที่นักท่องเที่ยวสอบถาม

(3.9) มีความรู้เกี่ยวกับร้านค้าจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกที่ดีมีคุณภาพและน่าเชื่อถือ การดูลักษณะสินค้าที่มีคุณภาพ ราคาไม่แพง เทคนิคในการต่อรองราคาสินค้า

(3.10) มีความรู้ในเรื่องกฎหมายและกฎระเบียบของแต่ละประเทศซึ่งรวมไปถึงมีความรู้เรื่องขั้นตอนการเข้าออกประเทศ รู้ระเบียบพิธีการเข้า - ออกประเทศ พิธีการทางศุลกากร ระเบียบขั้นตอนการกรอกเอกสารต่าง ๆ มีความรู้เกี่ยวกับสายการบิน การอ่านตัวเครื่องบิน มีความรู้เกี่ยวกับท่าอากาศยานที่จะนำนักท่องเที่ยวเดินทางไป สามารถแนะนำนักท่องเที่ยวในเรื่องการนำสินค้าเข้าหรือออกประเทศได้อย่างถูกต้อง เพราะแต่ละประเทศจะมีกฎหมายระเบียบพิธีปฏิบัติที่ต่างกัน เช่น ประเทศออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ สหรัฐอเมริกาจะห้ามนำพืช ผัก ผลไม้ เนย และเนื้อสัตว์ เข้าประเทศโดยเด็ดขาดเพื่อป้องกันการแพร่เชื้อไปยังการเกษตรกรรม เป็นต้น

(3.11) มัคคุเทศก์ต้องรู้จักศึกษาที่ตั้งของสถานที่บริการที่สำคัญ ๆ ที่ตั้งอยู่ใกล้กับบริเวณโรงแรมที่พัก เช่น โรงพยาบาลในกรณีที่นักท่องเที่ยวอาจเจ็บป่วยกะทันหันจำเป็นต้องเข้ารับการรักษา สถานีตำรวจกรณีต้องแจ้งความ สถานที่ไทยประจำประเทศนั้น ๆ ในกรณีที่นักท่องเที่ยวทำหนังสือเดินทางสูญหาย หรือ รู้จักจุดที่น่าสนใจ เช่น ห้างสรรพสินค้า และแหล่งช้อปปิ้ง เป็นต้น

(3.12) มัคคุเทศก์ที่ดีควรจะต้องเป็นคนมีความรู้และทำการศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์ และเหตุการณ์โลกที่เป็นปัจจุบันในทุก ๆ เรื่อง เนื่องจากจะได้เตรียมเป็นข้อมูลสำหรับสนทนาแลกเปลี่ยนกับนักท่องเที่ยวได้ เพราะนักท่องเที่ยวแต่ละคนก็สนใจในเรื่องที่แตกต่างกัน

(3.13) มัคคุเทศก์ควรที่จะต้องมีความรู้เบื้องต้นและรู้จักเทคนิคเฉพาะในการถ่ายภาพด้วยกล้องอัตโนมัติ หรือกล้องถ่ายรูปแบบธรรมดา สามารถเปลี่ยนถอดหรือใส่ฟิล์ม และรู้จักแนะนำมุมกล้องหรือจุดถ่ายภาพให้ได้อย่างสวยงามแก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น

(3.14) มีความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาล การช่วยเหลือผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน โดยเฉพาะการปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรือมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ยาสำหรับรักษาโรคในเบื้องต้น เช่น อาการเป็นลม เมารถ เมาเรือ หรือถูกสัตว์มีพิษกัด เพื่อที่จะได้ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ทันท่วงที

(4) มีวาทศิลป์

(5) เป็นคนช่างสังเกต

(6) มีจิตวิญญาณรักและตั้งใจในการทำงานเป็นมัคคุเทศก์

(7) มีประสบการณ์เดินทาง

(8) มีความรับผิดชอบสูงตรงต่อเวลา

- (9) มีความอดทนอดกลั้นรับได้ทุกสถานการณ์
- (10) มีสติปัญญา และไหวพริบที่ดี
- (11) สามารถสร้างอารมณ์ขัน
- (12) มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี
- (13) มีความจำที่ดี
- (14) เป็นผู้นำที่ดี และซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน
- (15) มีความสามารถในการใช้ภาษา
- (16) มีความกระตือรือร้นใฝ่รู้อยู่ตลอดเวลา
- (17) มีความยืดหยุ่น แก้ปัญหาได้ฉับไว
- (18) มีความสามารถด้านนันทนาการ
- (19) มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ

ดังที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีใจรักในงานบริการ มีบุคลิกภาพที่ดี ตั้งแต่การดูแลร่างกายที่สะอาด และการแต่งกายที่เป็นระเบียบของกรมการท่องเที่ยว อีกทั้งต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ที่ดีซึ่งประกอบไปด้วยการมีความรู้ทางด้านภาษาที่ดี เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาเวียดนาม และภาษาอื่น ๆ ที่จำเป็นจะต้องใช้ในการทำงาน และต้องมีความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรม และข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวด้วย รวมถึงการเมืองการปกครองของแต่ละประเทศที่จะนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยว มีความรู้เกี่ยวกับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราของแต่ละประเทศ มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่พักโรงแรม มีความรู้เกี่ยวกับการรักษาปฐมพยาบาลเบื้องต้นซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพราะการทำงานของมัคคุเทศก์จะต้องพบปะกับนักท่องเที่ยว และประสานงานกับบุคคลหลายส่วน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้การทำงานของมัคคุเทศก์ราบรื่นไม่มีปัญหาขณะปฏิบัติงาน มัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ที่รู้จักสังเกต สามารถทำกิจกรรมนันทนาการระหว่างการเดินทางได้เป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบสูงสามารถทำงานภายใต้สภาวะกดดันได้เป็นอย่างดี และต้องเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะตรงตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ระบุไว้ ประการสำคัญมัคคุเทศก์จะต้องเป็นบุคคลที่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จากกรมการท่องเที่ยวเท่านั้นจึงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

2.1.3 ประเภทของมัคคุเทศก์

ฉันทิช วรรณถนอม (2551) ได้กล่าวถึงประเภทของมัคคุเทศก์คนไทยไว้ว่า มัคคุเทศก์มีอยู่ 2 ประเภท ได้แก่ มัคคุเทศก์อิสระ (Freelance Guide) สามารถที่จะรับงานนำเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ที่เรียกใช้ได้ทุกครั้งจะไม่สังกัดบริษัทใดบริษัทหนึ่ง มัคคุเทศก์ประเภทนี้จะมีมากเนื่องจากรับงานได้อิสระ และมัคคุเทศก์อีกประเภทหนึ่งคือมัคคุเทศก์สังกัดบริษัทหรือมัคคุเทศก์ประจำบริษัท มัคคุเทศก์ประเภทนี้จะต้องนำเที่ยวให้กับบริษัทที่ตนสังกัดอยู่เท่านั้นไม่สามารถที่จะรับงานเป็นผู้นำเที่ยวให้กับบริษัทอื่นได้ การแบ่งประเภทมัคคุเทศก์สามารถแบ่งมัคคุเทศก์ได้ตามหลักธุรกิจนำเที่ยวหรือตามลักษณะของการนำเที่ยว ได้แก่

2.1.3.1 มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่งานนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในราชอาณาจักรไทยหรือที่เรียกว่ามัคคุเทศก์อินบาวด์ (Inbound Guide) คือมัคคุเทศก์

ที่มีคุณสมบัติตามกฎหมายหรือพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ปี พ.ศ. 2551 กำหนดให้ต้องมีบัตรมัคคุเทศก์ถูกต้องทำหน้าที่นำเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ตามขอบเขตที่ได้รับไว้ในใบอนุญาตของการเป็นมัคคุเทศก์ในแต่ละประเภทระบุ มีหน้าที่นำนักท่องเที่ยวต่างชาติท่องเที่ยวภายในประเทศและใช้ภาษาต่างประเทศในการนำเที่ยว และยังทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทและเป็นตัวแทนของประเทศในการต้อนรับนักท่องเที่ยวและให้ข้อมูลที่เป็นความจริงและถูกต้องเหมาะสม อีกทั้งต้องปฏิบัติตามเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักท่องเที่ยว หลายครั้งมัคคุเทศก์ Inbound ในบางกรณีก็ต้องทำหน้าที่รวมไปถึงการรับเข้าและส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-In, Transfer-Out)

2.1.3.2 มัคคุเทศก์ที่นำคนไทยหรือนักท่องเที่ยวไทยเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ หรือมัคคุเทศก์เอาท์บาวด์ (Outbound guide) ซึ่งมัคคุเทศก์ประเภทนี้โดยทั่วไปเรียกว่าหัวหน้าทัวร์ (Tour Leader) มากกว่าซึ่งเนื่องจากบางกรณีการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศแถบเอเชียที่มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (Local Guide) เป็นผู้ให้ข้อมูลความรู้ซึ่งกรณีนี้เราจะไม่เรียกมัคคุเทศก์คนไทยที่นำพานักท่องเที่ยวไทยเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศว่าเป็นมัคคุเทศก์ ควรเรียกว่าหัวหน้าทัวร์ (Tour Leader) เพราะจะไม่ได้ไปนำเที่ยวให้ข้อมูลความรู้แบบที่มัคคุเทศก์ทั่วไปพึงปฏิบัติ เพียงแต่คอยอำนวยความสะดวกในเรื่องทั่วไปได้แก่ การอำนวยความสะดวก ทำอากาศยานการเข้าออกประเทศ ดูแลเรื่องการขนย้ายสัมภาระของนักท่องเที่ยว การเข้าที่พัก และการรับประทานอาหาร ในส่วนผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูล บรรยายให้ข้อมูลความรู้ คือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นประจำประเทศนั้น ๆ แต่หากกรณีที่ต้องพาคณะทัวร์เดินทางไปในประเทศที่ไม่มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นซึ่งโดยมากได้แก่ประเทศในทวีปยุโรป แอฟริกา บางประเทศในแถบอเมริกาใต้ และในเอเชียบางประเทศ ซึ่งมัคคุเทศก์ไทยจะต้องทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์และหัวหน้าทัวร์ไปในคราวเดียวกันด้วยการปฏิบัติหน้าที่ดังที่กล่าวมาจึงเรียกว่า Outbound Guide มัคคุเทศก์ประเภทนี้ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มิได้บังคับว่าต้องได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เนื่องจากมิได้นำเที่ยวในประเทศไทย

2.1.3.3 มัคคุเทศก์ที่ต้องทำหน้าที่นำนักท่องเที่ยวคนไทยเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ภายในประเทศไทยเรียกว่า มัคคุเทศก์นำเที่ยวภายในประเทศ หรือมัคคุเทศก์โดเมสติคส์ (Domestic Guide) มัคคุเทศก์ประเภทนี้จะต้องมีคุณสมบัติถูกต้องตามกฎหมายหรือคุณสมบัติถูกต้องตรงตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ที่กำหนดให้มีบัตรมัคคุเทศก์ที่ถูกต้องในการทำหน้าที่นำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ตามขอบเขตที่ใบอนุญาตการเป็นมัคคุเทศก์แต่ละประเภทระบุไว้ มัคคุเทศก์ Domestic ซึ่งจะนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยเที่ยวในประเทศ หรือเที่ยวตามชายแดนของประเทศ เช่น อำเภอแม่สาย ตลาดโรงเกลือ โดยภาษาที่ใช้ในการนำเที่ยวคือภาษาไทย ดังนั้น การนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ประเภทนี้จึงค่อนข้างง่าย มีความเป็นกันเองไม่มีขั้นตอนเข้าออกระหว่างประเทศให้ยุ่งยาก

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แยกประเภทมัคคุเทศก์ไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 เพื่อความชัดเจนในการพิจารณาออกใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้เหมาะสมและง่ายในการควบคุมให้เป็นไปตามกฎหมาย จึงแบ่งประเภทมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

(1) มัคคุเทศก์ทั่วไป เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานทั่วไปในการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวไปยังที่ต่างๆ ได้ทั่วราชอาณาจักร โดยใช้ภาษาไทย หรือภาษาต่างประเทศปฏิบัติงานในการบรรยายให้

ความรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่นับตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการเดินทางตามรายการนำเที่ยว กระทั่งเดินทางกลับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

(1.1) มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงิน นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

(1.2) มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

(2) มัคคุเทศก์เฉพาะ เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เฉพาะทางเป็นพิเศษ เช่น การให้ความรู้พิเศษในด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี การนำเที่ยวป่า เป็นต้น อันเป็นการให้ความรู้พิเศษอย่างอื่นที่นักท่องเที่ยวโดยทั่วไปที่มีความสนใจในด้านนั้นต้องการจะทราบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ประเภท คือ

(2.1) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือต่างประเทศ เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกัน

(2.2) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย-เฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า สามารถจะนำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยเฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกัน

(2.3) มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว สามารถนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ป่า

(2.4) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) บัตรสีแดง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรม วรรณคดีไทย สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

(2.5) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรสีส้ม นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเล

(2.6) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเลหรือเกาะต่างๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล

(2.7) มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้บนบัตร

(2.8) มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้บนบัตรเท่านั้น

ดังที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า มัคคุเทศก์สามารถแบ่งได้ตามหลักธุรกิจนำเที่ยวหรือตามลักษณะของการนำเที่ยวแต่ละประเภทซึ่งมีการแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท 1) มัคคุเทศก์อินบาวน์ (Inbound Guide) ซึ่งจะสามารถทำหน้าที่นำเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ มีหน้าที่นำนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยจะต้องใช้ภาษาต่างประเทศในการนำเที่ยวซึ่งจะรวมไปถึงการรับเข้าและส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-In, Transfer-Out) ด้วย 2) มัคคุเทศก์เอาท์บาวน์ (Outbound guide) มัคคุเทศก์ประเภทนี้โดยทั่วไปแล้วเราจะต้องเรียกหัวหน้าทัวร์ (Tour Leader) กันโดยส่วนใหญ่เนื่องจากกรณีนำเที่ยวไปยังต่างประเทศซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วมักจะมีคนในท้องถิ่นทำหน้าที่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (Local Guide) ซึ่งจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลความรู้แต่กรณีนี้เราจะไม่นิยม

เรียกมัคคุเทศก์คนไทยที่นำนักท่องเที่ยวไทยเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศว่าเป็นมัคคุเทศก์ เพราะส่วนใหญ่แล้วตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จะเรียกว่าหัวหน้าทัวร์ (Tour Leader) และ 3) มัคคุเทศก์ที่นำคนไทยท่องเที่ยวภายในประเทศไทย หรือที่โดยส่วนใหญ่นิยมเรียกมัคคุเทศก์ประเภทนี้กันว่ามัคคุเทศก์โดเมสติกส์ (Domestic Guide) ซึ่งจะทำหน้าที่นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยท่องเที่ยวในประเทศ และการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ประเภทนี้จะค่อนข้างง่ายไม่ซับซ้อนเข้าออกระหว่างประเทศให้ยุ่งยาก อีกทั้ง กรมการท่องเที่ยวยังได้ทำการแบ่งประเภทมัคคุเทศก์ไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 เพื่อความชัดเจนในการพิจารณาออกใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้มีความเหมาะสม และสะดวกต่อการควบคุมและปฏิบัติตามกฎหมายการท่องเที่ยว จึงได้ทำการแบ่งประเภทมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

(1) มัคคุเทศก์ทั่วไป แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1.1) มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงิน นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

(1.2) มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง สามารถนำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

(2) มัคคุเทศก์เฉพาะ มัคคุเทศก์ประเภทนี้เป็นผู้ซึ่งมีความรู้ความสามารถเฉพาะทางเป็นพิเศษ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 8 ประเภท คือ

(2.1) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกัน

(2.2) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย-เฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า สามารถที่นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยเฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกัน

(2.3) มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว สามารถนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ป่า

(2.4) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) บัตรสีแดง สามารถนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรม วรรณคดีไทย ได้ทั่วราชอาณาจักร

(2.5) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรสีส้ม สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเล

(2.6) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเลหรือเกาะต่าง ๆ

(2.7) มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง สามารถที่จะนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้บนบัตร

(2.8) มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล สามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการที่จะนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ด้านวัฒนธรรม ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี

ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ในประเทศไทยจะต้องขอขึ้นทะเบียนรับอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ที่ถูกต้องตามระเบียบของกรมการท่องเที่ยว และต้องมีบัตรมัคคุเทศก์ที่ตรงตามประเภทที่ปฏิบัติงานเพื่อความถูกต้อง เป็นระเบียบ และสามารถตรวจสอบได้

2.1.4 สิ่งที่มีมัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ

สิ่งที่มีมัคคุเทศก์พึงปฏิบัตินอกจากมารยาทและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ควรต้องคำนึงถึงหลักการปฏิบัติดังต่อไปนี้

2.1.4.1 ต้องรู้จักกล่าวคำขอโทษก่อนเสมอเมื่อเกิดปัญหา อุปสรรค หรือข้อผิดพลาดซึ่งอาจจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่สะดวกสบายในการเดินทางหรือเกิดเหตุขัดข้องบางประการในการท่องเที่ยว และควรรู้จักให้อภัยนักท่องเที่ยวเมื่อเขาทำผิดไป เช่น มาไม่ตรงต่อเวลา

2.1.4.2 หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส รักษาความสะอาดและสุขนิสัยส่วนตัวไม่ให้น่ารังเกียจ

2.1.4.3 ก่อนพูดทุกครั้งต้องควานักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พร้อมที่จะรับฟังสิ่งที่หรือยัง

2.1.4.4 ต้องให้เวลาเป็นการส่วนตัวแก่นักท่องเที่ยวทุกครั้งเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้มีเวลาในการเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวและถ่ายรูป ซื้อของที่ระลึก หรือทำภารกิจส่วนตัว โดยมีมัคคุเทศก์ต้องทำการนัดหมายเวลาพร้อมบอกจุดขึ้นรถให้ชัดเจน

2.1.4.5 ต้องรักษากิริยาอาการและมารยาทที่งดงามแบบไทยในการแสดงออกในขณะปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่หิยา โยน ตะโกน หรือเสียงดังต่อนักท่องเที่ยว

2.1.4.6 ต้องเป็นคนที่รู้จักถ่อมตนเสมอและไม่ควรที่จะโอ้อวดว่าตนเองนั้นรู้ในทุกเรื่อง เพราะนักท่องเที่ยวบางคนอาจมีความรอบรู้มากกว่ามัคคุเทศก์ก็ได้

2.1.4.7 ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุกครั้งเมื่อมีโอกาสโดยไม่ต้องรอให้นักท่องเที่ยวร้องขอ และสำคัญที่สุดอย่าละเลยเด็กเล็ก คนชรา และผู้พิการ ควรให้ความช่วยเหลือทุกครั้งโดยเฉพาะการเดินทางขึ้นลงบันได การข้ามถนน เป็นต้น

2.1.4.8 เมื่อมีนักท่องเที่ยวหรือคนถามคำถามง่ายโดยที่คำถามนั้นนักท่องเที่ยวอาจจะต้องการทดสอบความรู้ของมัคคุเทศก์หรืออาจไม่รู้จริง ๆ มัคคุเทศก์ควรจะตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวถามนั้นตามความรู้ที่มี และหากไม่สามารถตอบได้ในทันทีหรือไม่มีข้อมูลควรตอบเท่าที่ทราบและบอกกับนักท่องเที่ยวเสมอว่าขอกลับไปหาคำตอบที่ถูกต้องมาตอบอีกครั้ง

2.1.4.9 ในขณะที่เดินทางอยู่บนรถนั้นถ้าหากนักท่องเที่ยวยังตื่นตัว มัคคุเทศก์ไม่ควรปล่อยให้บรรยากาศเงียบเหงา ควรเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว หรือจัดกิจกรรมเพื่อสร้างบรรยากาศของการท่องเที่ยว ควรรู้จักวิธีการสร้างบรรยากาศให้อบอุ่นเป็นกันเองให้นักท่องเที่ยวได้มีความรู้สึกผ่อนคลาย และสนุกสนานเป็นกันเองไปด้วยกัน

2.1.4.10 มัคคุเทศก์ที่ดีควรจำชื่อของนักท่องเที่ยวและสามารถเรียกชื่อนักท่องเที่ยวให้ได้จะทำให้ นักท่องเที่ยวรู้สึกภูมิใจ และเป็นการช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว

2.1.4.11 ควรจะมีการสอดแทรกความรู้ และเพิ่มเติมเกร็ดความรู้ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้คำแนะนำนักท่องเที่ยวตลอดระยะเวลาการเดินทางจะทำให้มีความรู้สึกคุ้มค่าในการเดินทางท่องเที่ยว

2.1.4.12 หลักปฏิบัติของ “มัคคุเทศก์” ควรจะต้องตื่นก่อนนอนที่หลัง และกินที่หลังแต่ต้องอ้อมก่อนนักท่องเที่ยวทุกครั้ง

- 2.1.4.13 มีไมตรีจิตสุภาพ อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน
- 2.1.4.14 มีวินัยในตนเอง เก็บอารมณ์ ความรู้สึก ไม่หวั่นไหวง่ายเมื่อเจอปัญหา
- 2.1.4.15 เป็นคนช่างสังเกตรู้จักแยกแยะการทำงานให้ได้อย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว
อย่างมีประสิทธิภาพ มีปฏิภาณไหวพริบที่ดีสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
- 2.1.4.16 มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ และต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- 2.1.4.17 มีความเป็นตัวของตัวเอง เชื้อมั่นในตัวเอง สามารถตัดสินใจในปัญหาโดยไม่
ลังเลใจ กล้าในสิ่งที่ควรกล้า ไม่หลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่อยู่ในหน้าที่
- 2.1.4.18 มีความซื่อสัตย์ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยว
- 2.1.4.19 ต้องมีใจรักในงานบริการและสามารถที่จะทำงานภายใต้ความกดดันต่าง ๆ ได้
- 2.1.4.20 ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว
- 2.1.4.21 ตรงต่อเวลา และต้องควบคุมให้นักท่องเที่ยวตรงต่อเวลาด้วย
- 2.1.4.22 แต่งกายถูกต้องเหมาะสมเป็นแบบอย่างที่ดี
- 2.1.4.23 มีความประพฤติ และกิริยามารยาทที่ดี
- 2.1.4.24 ต้องเป็นแบบอย่างที่ดีต่อรุ่นน้อง ทำงานให้ฉับไว จ่ายงานให้ทุกคนอย่างทั่วถึง
- 2.1.4.25 ต้องนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปตามรายการต่าง ๆ ตามที่ได้ระบุไว้ในโปรแกรม
การเดินทางอย่างเคร่งครัดครบถ้วน ถ้าหากมีการเปลี่ยนแปลงต้องอธิบายเหตุผลให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ
หรืออาจขอคำปรึกษาปรึกษาบริษัทก่อนการตัดสินใจแก้ไขปัญหาทุกครั้ง
- 2.1.4.26 ต้องเชื่อฟังและให้เกียรติมัคคุเทศก์รุ่นพี่ แต่การเชื่อฟังนั้นต้องอยู่บนขอบเขต
ของจรรยาบรรณ และความถูกต้อง
- 2.1.4.27 ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้จากตำรา ข่าวสาร เหตุการณ์และสถานการณ์
บ้านเมืองรวมถึงสิ่งต่าง ๆ รอบตัวขณะปฏิบัติงาน เพื่อจะได้เป็นมัคคุเทศก์ที่ดีมีความรู้ และทันต่อ
สถานการณ์ปัจจุบันเสมอ
- 2.1.4.28 การพูดคุยกับนักท่องเที่ยวต้องวางตัวให้เหมาะสม ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่า
เทียมกันไม่ว่า เด็ก คนแก่ ลูกจ้าง คนทำงาน นายจ้าง ต้องไม่เลือกปฏิบัติ
- 2.1.4.29 หลังกลับจากนำเที่ยว ต้องบริหารจัดการเคลียร์บัญชีค่าใช้จ่ายและคืนอุปกรณ์ที่ยืม
มาให้เรียบร้อยทุกครั้ง

ดังที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า สิ่งสำคัญที่มัคคุเทศก์จะต้องพึงปฏิบัติ คือการเป็นบุคคลที่รู้จักกาลเทศะ แต่งกายสุภาพถูกต้องเหมาะสม มีทัศนคติที่ดีต่องานการให้บริการ ให้ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุกครั้งเมื่อมีโอกาสโดยไม่ต้องรอให้นักท่องเที่ยวร้องขอ มัคคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีความประพฤติที่ดี และมีความผิชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา รู้จักการวางตัวที่ดีเหมาะสม ปฏิบัติกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และหลังกลับจากนำเที่ยว ต้องบริหารจัดการเคลียร์บัญชีค่าใช้จ่ายและคืนอุปกรณ์ที่ยืมมาให้เรียบร้อยทุกครั้ง

2.1.5 ผู้นำเที่ยว

2.1.5.1 ความหมายของผู้นำเที่ยว

ผู้นำเที่ยว หมายถึง ผู้ที่รับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่
นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ (พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

พ.ศ. 2551) ดังนั้น ผู้นำเที่ยวจึงจำเป็นที่จะต้องมีใบอนุญาตถูกต้องตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

ผู้ที่ประสงค์จะเป็นผู้นำเที่ยวต้องขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวไว้กับสำนักงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง กฎกระทรวงตามวรรคหนึ่งให้กำหนดคุณสมบัติของผู้นำเที่ยวไว้ด้วยผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์และมีคุณสมบัติตามวรรคสอง ให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยวได้โดยไม่ต้องขึ้นทะเบียนตามวรรคหนึ่ง แต่ให้แจ้งให้นายทะเบียนทราบเพื่อประโยชน์ด้านข้อมูลของสำนักงาน

2.1.5.2 ผู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ในวันยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว
- 2) มีสัญชาติไทย
- 3) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนดหรือสำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าและได้รับวุฒิบัตรว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวตามหลักสูตรและสถานฝึกอบรมที่คณะกรรมการกำหนด
- 4) ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดชนิดให้โทษ หรือ เป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด
- 5) ไม่เคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว

มาตรา 65 ในการจัดให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปต่างประเทศ ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดให้มีผู้นำเที่ยวเดินทางไปด้วย ผู้นำเที่ยวนั้นต้องเป็นผู้ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานตามมาตรา 64 อย่างถูกต้อง

มาตรา 66 มาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย การรักษามารยาท และความประพฤติของผู้นำเที่ยว ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดผู้นำเที่ยวต้องปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดตามวรรคหนึ่ง

มาตรา 67 ในกรณีที่ปรากฏว่าผู้นำเที่ยวประพฤติหรือปฏิบัติการใดอันถือว่าเป็นการฝ่าฝืนระเบียบที่ออกตามจะต้องได้รับการลงโทษตามบทบัญญัติ

มาตรา 66 หรือกระทำการใด ๆ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวหรือธุรกิจนำเที่ยวอย่างร้ายแรง ให้นายทะเบียนมีอำนาจตักเตือนและสั่งให้ระงับหรือแก้ไขการกระทำนั้นได้

นอกจากหน้าที่ในการนำเที่ยวและอำนวยความสะดวกแล้ว ผู้นำเที่ยวมีหน้าที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรายการนำเที่ยวตามมาตรา 26 หรือมาตรา 29 แล้วแต่กรณีด้วย

ดังที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผู้นำเที่ยว คือ ผู้ที่รับผิดชอบในการดูแลและคอยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ ซึ่งผู้นำเที่ยวจะต้องทำการขึ้นทะเบียนและมีใบอนุญาตเป็นผู้นำเที่ยวที่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว

และมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ประการสำคัญในขณะปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยวจะต้องแต่งกายให้สุภาพด้วยชุดเครื่องแบบของบริษัทหรือถูกต้องตามระเบียบของกรมการท่องเที่ยวที่ได้กำหนดไว้

2.1.6 การให้บริการนำเที่ยวต่างประเทศ

การให้บริการนำเที่ยวเพื่อนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศมีขั้นตอนและลำดับการปฏิบัติงานประกอบไปด้วย การทำหน้าที่ของหัวหน้าทัวร์ไทย และขั้นตอนการปฏิบัติงานนำเที่ยวนักท่องเที่ยวไปยังต่างประเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.6.1 การทำหน้าที่ของหัวหน้าทัวร์ไทย

หัวหน้าทัวร์ไทยกรณีที่น่าคนไทยไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ ถ้าไปประเทศในแถบเอเชียเราจะเรียกตัวแทนของบริษัทว่าหัวหน้าทัวร์หรือผู้นำเที่ยว และเนื่องจากประเทศหรือเมืองท่องเที่ยวในแถบเอเชียไม่ว่าจะเป็นจีน เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฮองกง กัมพูชา ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วประเทศเหล่านี้มักจะมีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นทำหน้าที่เป็นผู้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว เช่นเดียวกับประเทศไทยที่ถ้ามีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาเที่ยวในประเทศไทยเขาก็ต้องใช้บริการมัคคุเทศก์ที่เป็นคนไทยเท่านั้น หัวหน้าทัวร์คนไทยที่นำทัวร์ไปต่างประเทศจึงต้องอาศัยมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ในการบรรยายข้อมูลความรู้กับนักท่องเที่ยว สำหรับหัวหน้าทัวร์คนไทยจะทำหน้าที่คอยดูแลให้บริการและอำนวยความสะดวกในสถานที่ต่าง ๆ เช่น ที่สนามบิน ที่พักแรม ร้านอาหาร โดยหัวหน้าทัวร์สามารถให้ข้อมูลเสริมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นได้ซึ่งบางในกรณีที่มัคคุเทศก์ท้องถิ่นบรรยายแล้วมีนักท่องเที่ยวไม่เข้าใจ หรือพูดในกรณีที่ข้อมูลที่ตนถนัดเพื่อที่หัวหน้าทัวร์จะได้ทำหน้าที่ของตนเองด้วย หัวหน้าทัวร์อาจมีหน้าที่หลักอีกอย่างคือเป็นผู้ที่คอยสร้างบรรยากาศในการท่องเที่ยวด้วยการสร้างกิจกรรมระหว่างการเดินทาง หรือเล่าเรื่องสนุกสนานเพราะหัวหน้าทัวร์คนไทยจะรู้จักความต้องการของคนไทยด้วยกันเป็นอย่างดี และรู้สิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบของคนไทยดีกว่ามัคคุเทศก์ท้องถิ่นชาวต่างประเทศ

กรณีต้องปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยวในบางประเทศโดยเฉพาะประเทศแถบยุโรปส่วนใหญ่จะไม่มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่น หัวหน้าทัวร์คนไทยต้องทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์เอง ดังนั้นการไปนำเที่ยวในยุโรปผู้นำเที่ยวจะต้องทำหน้าที่เป็นทั้งหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ไปในคราวเดียวกันด้วย และต่อไปนี้เป็นเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางไปต่างประเทศของผู้ที่เป็นหัวหน้าทัวร์หรือมัคคุเทศก์

1) ควรศึกษาข้อมูลจากรายการนำเที่ยวเพื่อศึกษาเส้นทางการเดินทางและสถานที่ท่องเที่ยวแล้วนำไปวางแผนรายการนำเที่ยวเพื่อไม่ให้เส้นทางการท่องเที่ยววนไปมา และเมื่อเดินทางถึงสนามบินแล้วจะต้องไปพบหรือติดต่อประสานกับใคร โดยทำการศึกษาจากรายการนำเที่ยวที่เป็นปัจจุบันจากเอกสารที่บริษัทได้จัดส่งให้ (Final Itinerary)

2) ตรวจสอบและจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปต่างประเทศให้พร้อม ได้แก่ ใบตรวจคนเข้าเมือง หนังสือเดินทาง วีซ่า สำแดงสิ่งของต่อศุลกากร บัตรโดยสารเครื่องบิน ต้องตรวจสอบให้ครบ ตรวจสอบว่านักท่องเที่ยวต้องการกลับเองหรือแยกเดินทางไปเองบ้างตรงนี้ต้องระวัง โดยเฉพาะการไปประเทศสหรัฐ อเมริกา แคนาดา ซึ่งส่วนหนึ่งจะนิยมไปเยี่ยมญาติอาจมีการแยกตัวไปกลับเอง มัคคุเทศก์อาจเป็นอิสระตรงนี้ให้ โดยการเตรียมเอกสารทั้งหมดให้แก่

นักท่องเที่ยว มักคุเทศก์ต้องตรวจสอบ และจะต้องกรอกข้อมูลแทนนักท่องเที่ยวทุกอย่างให้ถูกต้อง ด้วยตัวบรรจง นักท่องเที่ยวเพียงแต่เซ็นชื่อกำกับให้เหมือนในหนังสือเดินทางเท่านั้น

3) กรณีที่เดินทางไปเป็นกรุ๊ปใหญ่ หรือเป็นหมู่คณะเดียวกัน มักคุเทศก์ควรทำการนัดหมายกลุ่มนักท่องเที่ยวเพื่อให้การปฐมนิเทศก่อนการออกเดินทาง เพื่อเป็นการชี้แจง แนะนำ การปฏิบัติในการเดินทางไปต่างประเทศเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เช่น เรื่องการเตรียมสิ่งของ เครื่องใช้ มารยาทในการเข้าชม การแต่งกาย อาหาร ขนบธรรมเนียมประเพณี และการใช้ชีวิตในต่างประเทศ เป็นต้น

4) เตรียมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของประเทศนั้น โดยเฉพาะในการไปในประเทศที่ไม่มีมัคุเทศก์ท้องถิ่น หัวหน้าทัวร์ต้องศึกษาข้อมูลเรื่องสภาพอากาศของแต่ละเมือง ศึกษา ความแตกต่างเรื่องเวลา เรื่องภาษาถิ่นอย่างง่าย เพื่อใช้ประโยชน์ในการท่องเที่ยว รวมถึงควร ศึกษากฎหมายของประเทศ ระเบียบข้อบังคับประเพณีปฏิบัติในแต่ละแหล่งท่องเที่ยวด้วย

5) เบิกเงินสำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางกับบริษัท โดยส่วนใหญ่จะเป็น ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด เช่น ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าภาษีสนามบิน ซึ่งค่าใช้จ่ายส่วนนี้บริษัทจะเป็น ผู้เตรียมไว้ให้ ส่วนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทางบริษัทจะทำการชำระเงินให้แก่บริษัททัวร์ตัวแทนใน ต่างประเทศ สำหรับเป็นค่ารถนำเที่ยว ค่าเข้าชม ค่าอาหาร ค่าที่พัก ทั้งหมดแล้ว โดยส่วนใหญ่บริษัท จะไม่ให้หัวหน้าทัวร์ถือเงินสดจำนวนมากเพื่อป้องกันการสูญหายจากนั้นก็เคลียร์ปัญหาข้อสงสัยต่าง ๆ ให้เรียบร้อย

6) เตรียมสิ่งของเครื่องใช้และอาหารที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะ การไปเที่ยวในหลายประเทศ เช่น จีน เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น เนื่องจากประเทศเหล่านี้รสชาติอาหารไม่ถูกปากคนไทย หัวหน้าทัวร์คนไทยจะต้องเตรียมอาหารแห้ง เช่น น้ำพริก น้ำปลาพริก (นำไปปรุงเอง) หรืออาหารกระป๋องที่พกพาง่ายไปด้วยเพื่อความสะดวก

2.6.1.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานนำเที่ยวนักท่องเที่ยวไปยังต่างประเทศ

พิมพรรณ สุจารินพงศ์ (2549) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานนำเที่ยวไว้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ในการต้อนรับและดูแลนักท่องเที่ยวของมัคุเทศก์เปรียบเสมือนการให้บริการแก่ ลูกค้าที่มุ่งหวังจะทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการหรือกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีกครั้ง ดังนั้นจำเป็นอย่ างยิ่งที่มัคุเทศก์จะต้องทำหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ มีใจรักการบริการ สร้างความอบอุ่น ให้กับนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังมีหน้าที่คอยดูแล ชี้แนะ อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประเทศ หรือแหล่งท่องเที่ยวที่พาไปชมไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และรวมไปถึงวิถีชีวิตต่าง ๆ ในฐานะที่ถือว่าเป็นตัวแทนของ บริษัทนำเที่ยว กรณีที่นำนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปเที่ยวยังต่างประเทศ หัวหน้าทัวร์จะต้อง ปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ณ ท่าอากาศยานทั้งขาออกจากประเทศไทย และ ขาเข้าในต่างประเทศ จนกระทั่งกลับเข้าประเทศอีกครั้งในวันเดินทางกลับถึงประเทศ โดยจะมีการ แบ่งการปฏิบัติงานของมัคุเทศก์ ออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) ขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยว มีกระบวนการและขั้นตอน สำหรับการปฏิบัติงานดังนี้

1.1) ประชุมรับงานจากบริษัทเพื่อทราบรายละเอียดการเดินทาง

1.2) ต้องทราบจำนวนนักท่องเที่ยว

1.3) ทราบข้อมูลส่วนตัวนักท่องเที่ยว

1.4) ต้องทราบบุคคลที่สามารถติดต่อได้พร้อมหมายเลขโทรศัพท์

1.5) จัดเตรียมรายการนำเที่ยวฉบับสมบูรณ์

1.6) จัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่จำเป็นจะต้องนำติดตัวไปใช้ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว อาทิเช่น ใบรายชื่อนักท่องเที่ยวสำหรับจัดที่นั่งบนเครื่องบิน ใบรายชื่อนักท่องเที่ยวสำหรับการจัดห้องพัก โรงแรม สำเนาจดหมายติดต่อธุรกิจต่าง ๆ เอกสารเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงินตรา แบบฟอร์ม การเข้า และออกประเทศ (ต.ม 6) เอกสารสำคัญการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยว และผู้นำเที่ยว เช่น หนังสือเดินทาง บัตรโดยสารเครื่องบิน เอกสารการชำระเงิน ใบสำคัญแทนการชำระเงิน (Voucher)

1.7) ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว เช่น ศึกษาข้อมูลประวัติและประสบการณ์การเดินทางของนักท่องเที่ยว ศึกษาข้อมูลเส้นทางการเดินทาง เช่น เมืองสำคัญ ถนนและการเดินทาง จุดหยุดพักระหว่างการเดินทาง ศึกษารายการนำเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวที่ต้องนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปก่อน และหลัง เบอร์โทรศัพท์ของสถานที่ที่จะติดต่อ ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประเทศที่จะเดินทางไป เช่น ศึกษาประวัติความเป็นมา วิถีชีวิต วัฒนธรรม ประเพณี อากาศ ภาษา เงินท้องถิ่น และสินค้าที่ระลึก เป็นต้น

1.8) จัดเตรียมอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น คู่มือหรือโปรแกรมท่องเที่ยว เอกสารการตรวจคนเข้าเมือง ป้ายชื่อสำหรับผูกติดกระเป๋า กระเป๋ายา และของที่ระลึก เป็นต้น

1.9) จัดเตรียมเครื่องใช้ส่วนตัวของผู้นำเที่ยว เช่น ตัวเครื่องบิน หนังสือเดินทาง เสื้อผ้า ของใช้ส่วนตัว และอุปกรณ์สำหรับใช้ในการนำเที่ยว เป็นต้น

2) ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยว มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

การปฏิบัติงานนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยวในต่างประเทศนั้น เมื่อนำนักท่องเที่ยวเดินทางออกนอกประเทศไทยแล้วสถานะของมัคคุเทศก์จะเปลี่ยนเป็นหัวหน้าทัวร์หรือผู้นำเที่ยวและเมื่อเดินทางไปต่างประเทศแล้วจะมีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นมาทำหน้าที่เป็นผู้บรรยายให้ข้อมูล ซึ่งสำหรับผู้นำเที่ยวมีหน้าที่ในการคอยให้บริการและดูแลนักท่องเที่ยวโดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

2.1) ผู้นำเที่ยวควรเดินทางมาถึงสนามบินก่อนเวลานัดหมายกับนักท่องเที่ยวอย่างน้อย 2 ชั่วโมงก่อนเดินทางเพื่ออำนวยความสะดวกเรื่องจัดกระเป๋า ดูแลเรื่องบัตรขึ้นเครื่องบิน (Boarding Pass) จัดเตรียมแบบฟอร์มในการตรวจคนเข้า และออกประเทศ (ต.ม 6) (Immigration Form) และแบบฟอร์มแจ้งรายการสิ่งของต่อศุลกากร (Customs Declaration Form)

2.2) ทำการนัดหมายนักท่องเที่ยวก่อนออกเดินทางอย่างน้อย 2-3 ชั่วโมง และเมื่อนักท่องเที่ยวเริ่มเดินทางมาถึง ณ จุดนัดบริเวณด้านหน้าก่อนทางเข้าเช็คอินบัตรโดยสาร มัคคุเทศก์ต้องกล่าวทักทายสวัสดิ์และแนะนำตัวสร้างมนุษยสัมพันธ์ จากนั้นจึงทำการติดป้ายชื่อที่สัมภาระของนักท่องเที่ยวเพื่อแสดงความเป็นเจ้าของ รายละเอียดบนป้ายชื่อนั้นควรมีข้อมูลเกี่ยวกับชื่อสกุล ที่อยู่ จุดหมายปลายทางที่จะเดินทางไป มัคคุเทศก์ต้องช่วยตรวจสอบสัมภาระทุกชิ้นของนักท่องเที่ยว ที่จะนำเข้าใต้ท้องเครื่องบินโดยดูแลให้ผ่านการชั่งน้ำหนักและสแกนผ่านเครื่อง X-Ray

2.3) ในระหว่างหรือก่อนที่นักท่องเที่ยวเริ่มทยอยมา มัคคุเทศก์จะนำบัตรโดยสารเครื่องบินไปเช็คอิน ถ้ามาเป็นกลุ่มใหญ่ให้เข้าเช็คอินช่องเคาน์เตอร์ที่เขียนว่า Check-In Group เพื่อให้เจ้าหน้าที่สายการบินออกบัตรที่นั่ง (Boarding Pass) โดยมีมัคคุเทศก์ต้องนำสัมภาระของนักท่องเที่ยวแต่ละคนเพื่อชั่งน้ำหนัก เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจเช็คน้ำหนักกระเป๋าของนักท่องเที่ยวแต่ละคนแต่ละใบมีน้ำหนักเกินกว่ากำหนดหรือไม่ มัคคุเทศก์ควรยื่นบัตรโดยสารสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาด้วยกันแนบไปพร้อมกันและบอกทางเจ้าหน้าที่สายการบินเกี่ยวกับที่นั่ง เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่มาด้วยกันได้นั่งใกล้กัน เมื่อได้บัตรที่นั่งมาแล้ว มัคคุเทศก์ควรเรียกชื่อนักท่องเที่ยวให้มารับด้วยตนเอง เมื่อให้ครบทุกคนแล้ว ควรอธิบายเกี่ยวกับรายละเอียดการเดินทางโดยเครื่องบิน ควรแจ้งชื่อสายการบิน เที่ยวบิน (Flight No) หมายเลขที่นั่ง (Seat No) เวลาขึ้นเครื่องบิน (Boarding Time) หมายเลขทางประตูขึ้นเครื่องบิน (Get No) จากนั้นควรอธิบายถึงการใช้เอกสารแต่ละประเภทที่จำเป็นสำหรับการออกไปต่างประเทศ โดยอธิบายกระบวนการในการออกนอกราชอาณาจักร และย้ำเตือนนักท่องเที่ยวคนใดไม่มั่นใจในขั้นตอนต่าง ๆ ควรให้นักท่องเที่ยวรอเข้าไปพร้อมกับมัคคุเทศก์จากนั้นให้ย่ำถึงเวลาขึ้นเครื่อง และย้ำถึงหมายเลขทางขึ้นเครื่องให้ชัดเจนอีกครั้ง

2.4) หน้าเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร เมื่อทำชั่งน้ำหนักสัมภาระทุกคนเป็นที่เรียบร้อยแล้วเจ้าหน้าที่ของสายการบินจะติดบัตรติดกระเป๋า (Baggage Claim Tag) ส่วนหนึ่งติดที่กระเป๋าเพื่อได้ส่งไปยังจุดหมายปลายทาง ย้ำเตือนเรื่องสิ่งของที่ไม่น่าติดตัวขึ้นเครื่องแก่นักท่องเที่ยวเสมอว่าต้องไม่เป็นสิ่งของต้องห้ามที่อาจถูกตรวจจับโดยเครื่องสแกน เช่น มีด วัตถุมีคม วัตถุโลหะบางชนิด เป็นต้น มิเช่นนั้นนักท่องเที่ยวอาจจะถูกริบและอาจไม่ได้คืน

2.5) หลังจากที่ได้ทำการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารแล้วมัคคุเทศก์ควรที่จะนำนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปยังห้องพัสดุโดยสารเพื่อรอขึ้นเครื่อง โดยจะต้องผ่านด่านตรวจหนังสือเดินทางพร้อมตัวเครื่องบินก่อนเข้าไปรับการตรวจลงตราในหนังสือเดินทาง

2.6) นำนักท่องเที่ยวตรวจลงตราหนังสือเดินทางโดยเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง นักท่องเที่ยวจะต้องแสดงหนังสือเดินทาง ใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน บัตรที่นั่ง และเอกสารตรวจคนเข้าเมืองใบ ตาม.6 ที่กรอกรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว

2.7) มัคคุเทศก์นำนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปยังห้องพัสดุโดยสารก่อนขึ้นเครื่อง โดยผ่านการตรวจค้นอาวุธ และวัตถุระเบิด ก่อนที่จะเข้าสู่ห้องพัสดุโดยสารเมื่อถึงเวลาขึ้นเครื่องบิน มัคคุเทศก์ควรเดินนำนักท่องเที่ยวผ่านการตรวจบัตรที่นั่งบนเครื่องโดยพนักงานสายการบินจะประจำที่ประตูทางออกจะทำหน้าที่ตรวจบัตรที่นั่งว่าผู้โดยสารขึ้นเครื่องถูกต้องหรือไม่ จากนั้นเมื่อเข้าสู่บนเครื่องบินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว มัคคุเทศก์ควรช่วยเหลือ และทำการแจ้งที่นั่งของนักท่องเที่ยวแต่ละคนแล้ว ช่วยนำของเก็บวางบนชั้นวางเหนือศีรษะให้เรียบร้อย เมื่อนักท่องเที่ยวมีที่นั่งเป็นที่เรียบร้อยแล้วเป็นอันสิ้นสุดขั้นตอนกระบวนการขาออก และเมื่อเครื่องบินทำการบินได้ขึ้นไต่ระดับที่ปลอดภัยแล้ว และนักบินอนุญาตให้ปลดเข็มขัด และสามารถลุกขึ้นเดินไปมาได้มัคคุเทศก์ควรเดินดูแลสอบถาม ทักทาย สร้างมนุษยสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวเป็นระยะ ๆ และเมื่อไปถึงประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทาง มัคคุเทศก์จะต้องนำนักท่องเที่ยวเข้าประเทศโดยผ่านขั้นตอนการตรวจคนเข้าเมือง และขั้นตอนต่าง ๆ ให้ถูกต้องครบถ้วน

2.8) บนเครื่องบิน ผู้นำเที่ยวต้องดูแลที่นั่งของนักท่องเที่ยว กล่าวคำทักทายทำความรู้จักกับนักท่องเที่ยวทุกคน และเมื่อใกล้ถึงจุดหมายปลายทางผู้นำเที่ยวควรแจกแบบฟอร์มเอกสารตรวจคนเข้าเมืองให้แก่นักท่องเที่ยว (Immigration Form) และจะต้องแจกแบบฟอร์มสำหรับการแจ้งรายการหรือสำแดงสิ่งของต่อศุลกากร (Customs Declaration Form) เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางเป็นหมู่คณะ

2.9) เมื่อถึงสนามบินผู้นำเที่ยวควรดูแลความสะดวกเรื่องพิธีการตรวจคนเข้าเมือง หลังจากนั้นช่วยนักท่องเที่ยวเรื่องกระเป๋าและสัมภาระ รวมทั้งนับจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบ จากนั้นนำนักท่องเที่ยวไปยังจุดนัดพบเพื่อเจอกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่จะเป็นผู้ให้บริการนำเที่ยว และแนะนำให้นักท่องเที่ยวรู้จักกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นก่อนรถจะออกเดินทาง

2.10) ควรจะต้องกล่าวคำทักทายนักท่องเที่ยวทุกคนก่อนเสมอเพื่อแนะนำตัวเองให้นักท่องเที่ยวได้รู้จัก ซึ่งถ้าหากเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติควรจะใช้ภาษาไทยก่อน จากนั้นตามด้วยภาษาต่างประเทศ

2.11) แนะนำตัวเอง และทีมงานให้นักท่องเที่ยวรู้จักเพื่อความคุ้นเคยในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

2.12) แจกเอกสารและแนะนำรายการนำเที่ยว และข้อมูลทั่วไปเบื้องต้นให้นักท่องเที่ยวทราบด้วยเพื่อการปฏิบัติตนที่ถูกต้องขณะเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ

2.13) เมื่อถึงโรงแรมที่พัก ผู้นำเที่ยวประสานกับแผนกต้อนรับเรื่องการลงทะเบียนของแขก แจกกุญแจห้องพักให้กับนักท่องเที่ยวพร้อมแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ห้องอาหาร แนะนำอาหารเช้า การปลุกตอนเช้า และแนะนำการให้ความปลอดภัยต่าง ๆ ในขณะที่พักอยู่ในโรงแรมเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันของนักท่องเที่ยว

2.14) ขณะเดินทางท่องเที่ยวบนรถโค้ช ควรมีการจัดกิจกรรมบนรถเพื่อให้เกิดความรู้ ความบันเทิง และความสนุกสนาน เช่น การเล่นเกมส์ การร้องเพลง ดูทีวี การพูดคุย การเล่าเรื่องตลก การเลือกกิจกรรมมาใช้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้นำเที่ยว เพราะขึ้นอยู่กับโอกาสความชอบของนักท่องเที่ยวและเหมาะสมกับกาลเทศะ

2.15) การให้บริการนักท่องเที่ยวบนรถหัวหน้าทัวร์ควรจะต้องมีทักษะในการที่จะให้บริการนักท่องเที่ยวที่ดี เช่น การบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม ควรที่จะแจกจากด้านหลังมาด้านหน้ารถ ส่วนการเก็บขยะควรเก็บจากด้านหน้าไปด้านหลังรถ เพราะสามารถนำขยะไปเก็บชั้นล่างของรถโดยไม่ต้องผ่านนักท่องเที่ยวหลายครั้ง

2.16) ควรจะนำนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดในรายการ และตรงตามเวลาที่กำหนด ดูแลอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่นักท่องเที่ยว

2.17) การบรรยาย ควรบรรยายข้อมูลทั่วไปบนรถแต่ไม่ควรเป็นข้อมูลเชิงลึก เพราะจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวไม่น่าสนใจ ควรรอให้ถึงสถานที่ท่องเที่ยวก่อนแล้วเลือกสถานที่ที่เหมาะสมในการบรรยายให้ข้อมูล เช่น ไตรรมย์ ในอาคาร หรือจุดที่สำคัญ และน่าสนใจ เป็นต้น

2.18) เมื่ออยู่ในแหล่งท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ควรแจ้งข้อบังคับหรือข้อควรระวังให้นักท่องเที่ยวทราบทุกครั้ง ไม่ควรสนับสนุนหรือเพิกเฉยเมื่อนักท่องเที่ยวประพฤติตัวไม่เหมาะสม ควรเข้าไปแนะนำและตักเตือนในทันที เช่น การปีนป่ายโบราณสถาน การแต่งกายไม่สุภาพ เป็นต้น

2.19) การนัดหมายเวลา ควรแจ้งเวลาท้องถิ่นหรือตั้งเวลาให้ตรงกันเสมอ สำหรับการนัดเวลาพบกัน และสถานที่นัดหมาย เมื่อปล่อยให้นักท่องเที่ยวได้เที่ยวชมเอง หรือเวลาออกเดินทาง และก่อนออกเดินทางต้องนับจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบทุกครั้ง

2.20) ควรรู้จักที่จะสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวระหว่างฟัง หากพบว่านักท่องเที่ยวไม่สนใจฟัง ควรปรับเปลี่ยนและเลือกบรรยายเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นและน่าสนใจ และสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยวว่าสนใจจุดใดเป็นพิเศษ หรือหากพบว่านักท่องเที่ยวเหนื่อย ควรให้นั่งพัก และทำการแจกอาหารว่างและเครื่องดื่ม

2.21) การปฏิบัติตัวต่อนักท่องเที่ยว ไม่ควรให้ความสนใจบุคคลใดหรือกลุ่มใดเป็นพิเศษควรปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ไม่ควรแสดงกิริยาไม่เหมาะสม เช่น พรบมือหรือตะโกนเสียงดังเรียกนักท่องเที่ยว การถูกเนื้อต้องตัวนักท่องเที่ยวโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

2.22) นำนักท่องเที่ยวเข้าที่พัก และนัดหมายวัน เวลาครั้งต่อไป ถ้ามีรายการท่องเที่ยวต่อในช่วงค่ำหรือนัดหมายเวลาในการรับประทานอาหารเย็น

2.23) หากไม่มีรายการอะไรแล้วผู้นำเที่ยวควรจะพักผ่อน เพื่อที่จะไม่เหนื่อยจนเกินไป และสามารถปฏิบัติหน้าที่ในวันถัดไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.24) วันสุดท้ายของการเดินทาง ผู้นำเที่ยวจะต้องชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งหมดก่อนออกเดินทาง อาทิเช่น ค่าโรงแรม ค่ามัคคุเทศก์ท้องถิ่น และช่วยดูสัมภาระ และเตือนนักท่องเที่ยวเรื่องการคืนกุญแจห้องพัก และของมีค่าในตู้নিরায়หากนักท่องเที่ยวเก็บไว้ในตู้নিরায়หลังจากนั้นผู้นำเที่ยวจะต้องนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสนามบินก่อนเวลาอย่างน้อย 2 ชั่วโมง เพื่อทำการเช็คอินสายการบินพร้อมแจกบัตรโดยสารให้กับนักท่องเที่ยว จากนั้นนำนักท่องเที่ยวผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมือง และพิธีการทางศุลกากร เข้าห้องพักผู้โดยสารต่อไปตามลำดับ

2.25) เมื่อเดินทางถึงประเทศไทยควรช่วยดูแลเรื่องสัมภาระ และกระเป๋าเดินทางของนักท่องเที่ยวอีกครั้งเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือสัมภาระสูญหาย

2.26) ก่อนจากกันผู้นำเที่ยวควรกล่าวคำขอบคุณ และดูแลนักท่องเที่ยวจนกว่านักท่องเที่ยวจะกลับบ้านหมดทุกคน

2.27) หลังจากการปฏิบัติงานแล้วควรจัดให้มีการประเมินผลการทำงานของมัคคุเทศก์ โดยแบ่งเป็นการประเมินจากลูกค้า การประเมินจากผู้ร่วมงาน และมัคคุเทศก์ควรประเมินการให้บริการอื่น ๆ ด้วยเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับให้บริษัทได้นำไปปรับปรุงต่อไป นอกจากนี้ผู้นำเที่ยวต้องส่งบันทึกการทำงานและการใช้เงินส่งให้แผนกปฏิบัติงานและบัญชี

3) ขั้นตอนสิ้นสุดการปฏิบัติ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

3.1) เมื่อลงจากเครื่องบินแล้ว ผู้นำเที่ยวจะต้องนำนักท่องเที่ยวแสดงหนังสือเดินทางและใบรายการของบุคคลต่อเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเพื่อรับการตรวจลงตราหนังสือเดินทาง ณ บริเวณเคาน์เตอร์ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

3.2) นำนักท่องเที่ยวไปรับสัมภาระ โดยผู้นำเที่ยวต้องสังเกตว่าจะต้องไปรับสัมภาระจากสายพานใดโดยดูได้จากจอที่ปรากฏอยู่ตามจุดที่สังเกตได้ง่ายภายในบริเวณท่าอากาศยาน ก่อนถึงสายพานรับสัมภาระและเมื่อสัมภาระเคลื่อนมาผู้นำเที่ยวควรจะนำสัมภาระออกมาวางรวมกัน เพื่อให้พนักงานท่องเที่ยวได้มาตรวจสอบและรับสัมภาระของตนไป

3.3) จากนั้นน่านักท่องเที่ยวผ่านจุดตรวจสัมภาระภายในสนามบินซึ่งในบางครั้งอาจมีการสุ่มตรวจสัมภาระของนักท่องเที่ยวเป็นบางคนเท่านั้นโดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรของแต่ละประเทศ แต่บางท่าอากาศยานอาจไม่ตรวจสัมภาระเพราะถือว่าได้รับการตรวจก่อนขึ้นเครื่องแล้ว โดยยื่นใบรายการสำแดงสิ่งของผู้โดยสารก่อนนำสัมภาระผ่านเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีเข้าประเทศไทย หากไม่มีของต้องเสียภาษีอากร ของต้องห้าม ของต้องจำกัด ให้ยื่นใบสำแดงสิ่งของผู้โดยสารแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรในช่องสีเขียว (ไม่มีของต้องสำแดง) หากนักท่องเที่ยวมีสิ่งของที่จะต้องเสียภาษีอากร หรือไม่แน่ใจว่าของเหล่านี้ต้องเสียภาษีอากรหรือไม่ ให้ยื่นใบสำแดงสิ่งของผู้โดยสารแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรในช่องสีแดง (มีของต้องสำแดง) ก่อนหน้านั้นควรย้ำเตือนนักท่องเที่ยวว่าในกรณีลักลอบนำของที่ต้องเสียภาษีอากรผ่านทางช่องเขียวแล้วถูกเจ้าหน้าที่จับได้ นักท่องเที่ยวจะต้องถูกริบสิ่งของ และอาจถูกปรับ 4 เท่าของราคาส่งของรวมค่าภาษีอากรด้วย และเมื่อผ่านกระบวนการต่าง ๆ ภายในสนามบินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้นำเที่ยวจะต้องนำนักท่องเที่ยวขึ้นรถ กรณีไปต่างประเทศ ถ้ามีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นก็จะส่งมอบหน้าที่ในการบรรยาย อธิบายข้อมูลต่าง ๆ ให้กับทางมัคคุเทศก์ท้องถิ่นต่อไป แต่ถ้าไปในประเทศที่ไม่มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่น หัวหน้าทัวร์หรือมัคคุเทศก์ไทยผู้นั้นก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ในการนำเที่ยวต่อเนื่องไปจนจบรายการนำเที่ยว ดังที่กล่าวไปแล้วก่อนหน้านี้แต่ถ้าหากเป็นการเดินทางกลับจากการท่องเที่ยวต่างประเทศผู้นำเที่ยวจะต้องกล่าวขอบคุณอำนานักท่องเที่ยวจุดสุดท้ายคือ ณ จุดรับสัมภาระจากสายพาน

3.4) จัดทำสรุปค่าใช้จ่ายในการเดินทางพร้อมเอกสารบิลใบเสร็จ และเอกสารทางการเงินทั้งหมดพร้อมส่งคืนเงินสดให้กับบริษัทในทันทีที่เสร็จสิ้นการปฏิบัติงาน

3.5) จัดทำสรุปรายงานเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรค พร้อมทั้งการแก้ไขปัญหาตลอดการเดินทางให้บริษัทได้รับทราบ

3.6) จัดส่งอุปกรณ์ในการทำงานทั้งหมดคืนให้กับบริษัท

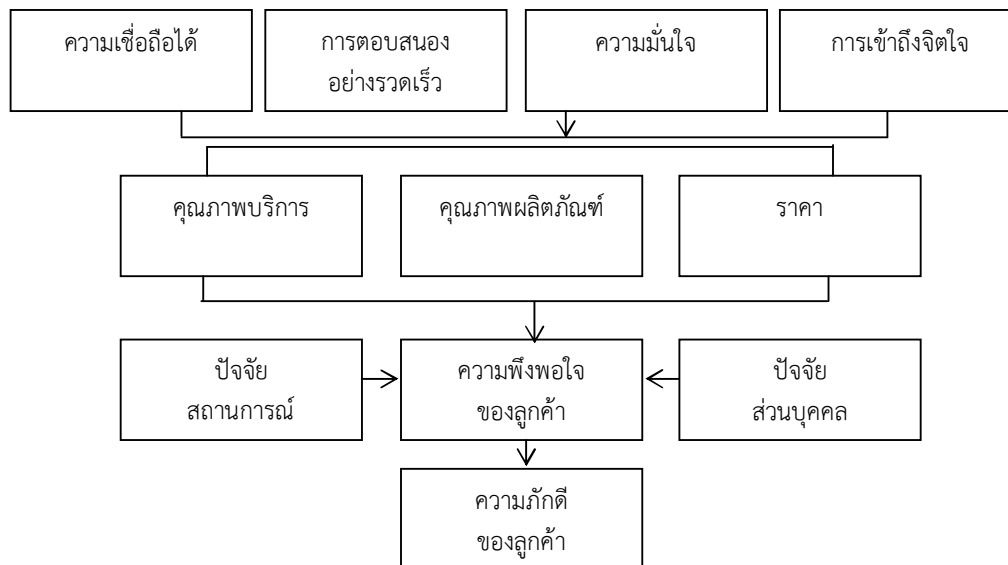
จากการศึกษาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผู้นำเที่ยวเปรียบเสมือนตัวแทนของบริษัทที่จะนำนักท่องเที่ยวทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ และต้องคอยดูแลเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกันให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทาง ในการเป็นผู้นำเที่ยวที่ดีจะต้องมีจิตวิทยาในการให้บริการ รู้จักสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว มีความรู้ด้านภาษา รู้จักพิธีการตรวจคนเข้าเมือง อีกทั้งผู้นำเที่ยวจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวที่จะนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวด้วย และประการสำคัญนักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำอีกหรือไม่ในอนาคตนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อผู้นำเที่ยวจะเป็นตัวชี้วัดสะท้อนให้เห็นว่าการบริการที่ดีย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเสมอ สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำเที่ยวในการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศนั้นมี 3 ขั้นตอนหลัก คือ 1) ขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยว 2) ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยว และ 3) ขั้นตอนสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยว

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

2.2.1 ความหมายของการรับรู้

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) และ สุชา จันทรเฒ (2544) นักวิชาการทั้งสองท่านต่างก็ได้ให้ความหมายของการรับรู้ (Perception) ในทำนองเดียวกันว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลนั้นได้แปลความหมายจากสิ่งที่ได้สัมผัสหรือสิ่งเร้าที่อยู่รอบตัว เช่น บุคคล สัตว์ สิ่งของ และปรากฏการณ์ทางธรรมชาติซึ่งเป็นสิ่งเร้า โดยผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ และการตีความหมายออกมาเป็นข้อมูลตามความสามารถในการรับรู้ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งบุคคลนั้นจะรับรู้ได้โดยใช้อวัยวะสัมผัส (Sense Organ) ที่มีอยู่ ได้แก่ หู ตา จมูก และปาก โดยการรับรู้จะต้องมีการตีความหมายจากการรับรู้และสัมผัสกับสิ่งที่ผ่านเข้ามา ในขณะเดียวกัน (แกรริสัน และมาคุน; อ้างอิงจาก พรศิริ บินนาราวี, 2554) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง กระบวนการซึ่งสมองได้มีการตีความหมายหรือแปลความหมายจากข้อมูลที่ได้จากการสัมผัสผ่านส่วนต่าง ๆ ของร่างกายกับสิ่งเร้า จึงทำให้ทราบว่าสิ่งเร้าที่เราสัมผัสนั้นคืออะไร และหมายความว่าอย่างไร รวมไปถึงว่าลักษณะอย่างไรการที่คนเราจะสามารถรับรู้สิ่งเร้าที่เข้ามาสัมผัสนั้นได้จะต้องอาศัยประสบการณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยในการตีความหมายหรือการแปลความหมายนั้นออกมาได้เป็นอย่างดี และความหมายที่ออกมานั้นจะต้องเป็นความหมายที่มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ซึ่งประการที่สำคัญ Solomoon (2009) ได้กล่าวไว้ว่าขั้นตอนของการรับรู้ของลูกค้า (Customer perceptions) เป็นกระบวนการที่ผู้บริโภคเลือกสรรและตีความหมายนั้นจากสิ่งกระตุ้นทางการตลาดเพื่อให้เกิดการเลือกซื้อสิ่งของตามที่คนเรามีความต้องการนั้น โดยการรับรู้จะต้องอาศัยประสาทสัมผัสทั้ง 5 เข้ามาช่วยด้วยซึ่งประสาทสัมผัสทั้ง 5 นั้นประกอบไปด้วยการมองเห็น (Sight) รสชาติ (Taste) กลิ่น (Smell) เสียง (Sound) การสัมผัส (Touch) ซึ่งเป็นสิ่งที่ในอุตสาหกรรมการให้บริการนั้นการรับรู้ของลูกค้าแต่ละคนย่อมมีต่อคุณภาพบริการนั้นซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะให้ความสำคัญในเรื่องความเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) และการเข้าถึงจิตใจ (Empathy) ของการบริการ ซึ่งประเด็นสำคัญที่มาของคุณภาพบริการเหล่านี้ย่อมจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการรับรู้ได้มากที่สุด (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2009)

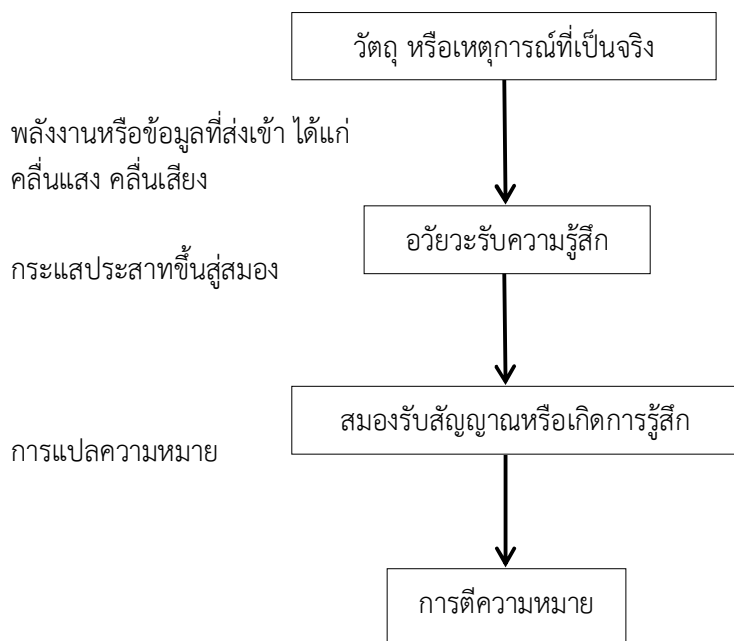
จากความหมายของการรับรู้สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้เกิดจากกระบวนการที่บุคคลแต่ละบุคคลทำการแปลความจากสิ่งที่ได้สัมผัสโดยผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ และตีความหมายออกมาเป็นข้อมูลตามความสามารถ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลนั้นโดยใช้อวัยวะสัมผัส (Sense Organ) ที่มีอยู่ ได้แก่ หู ตา ปาก จมูก ผิวหนัง ซึ่งตีความหมายจากการรับสัมผัสที่ผ่านเข้ามาในการรับสัมผัสนั้นด้วย และการรับรู้จะต้องอาศัยประสาทสัมผัสทั้ง 5 เข้ามาช่วยด้วยซึ่งได้แก่ การมองเห็น (Sight) รสชาติ (Taste) กลิ่น (Smell) เสียง (Sound) การสัมผัส (Touch) ดังภาพแสดงการรับรู้



ภาพที่ 2.1 การรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า
ที่มา: Zeithaml, Bitner & Gremler (2009)

2.2.2 กระบวนการรับรู้

รัจรี นพเกตุ (2540) ได้กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ไว้ว่า กระบวนการรับรู้เริ่มต้นมาจากการกระตุ้นอวัยวะรับความรู้สึก โดยที่อวัยวะรับรู้แต่ละชนิดจะสามารถรับพลังงานได้เฉพาะบางอย่าง เช่น หูรับได้เฉพาะพลังงานแสง จมูกรับได้เฉพาะกลิ่นเท่านั้น และพลังงานแต่ละชนิดยังมีความแตกต่างกันในตัวของมันเอง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ต่างกันอย่างชัดเจน เช่น การมองเห็นแสง และสีที่ต่างกัน หรือ การได้ยินเสียงที่ต่างกันอย่างชัดเจน เพราะฉะนั้นการที่อวัยวะรับรู้การสัมผัสได้รับการกระตุ้นจึงเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการรับรู้ และเมื่ออวัยวะถูกกระตุ้นจะมีการส่งต่อไปยังประสาทการรับรู้ขึ้นไปสู่สมองจนกระทั่งเกิดเป็นความรู้สึก การรู้สึกที่แตกต่างจากกันจากการรับรู้ เนื่องมาจากการรู้สึกบางอย่างอาจไม่ได้ผ่านกระบวนการแปลความหมาย เช่น รู้สึกได้ว่าได้ยินเสียงขึ้นเรื่อย ๆ แต่การรับรู้จะสามารถบอกได้ว่าเสียงนั้นเป็นเสียงอะไร โดยอาศัยประสบการณ์ที่มีมาในอดีต กระบวนการรับรู้จึงสามารถอธิบายได้ ดังภาพ



ภาพที่ 2.2 กระบวนการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ (2515); ซีรีโน และโบดาเคน, อ้างอิงจากอารยา วรรณประเสริฐ (2542) ได้ให้ความหมายการรับรู้ไปในทำนองเดียวกันว่า การรับรู้ นั้นเป็นการที่บุคคลแต่ละคนที่จะใช้ระบบภายในเพื่อรับเอาข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมภายนอกเข้ามาโดยผ่านจิตวิสัย (Subjective) และมีการสร้างสรรค์และทำให้เกิดกระบวนการขึ้นมา 3 อย่าง คือ การเลือกสิ่งเร้า การจัดเรียงหมวดหมู่ให้สิ่งเร้า และการตีความหรือการประเมินค่าสิ่งเร้าซึ่งการรับรู้เป็นกระบวนการที่คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ โดยผ่านการสัมผัส และใช้ประสบการณ์เดิมเข้ามาช่วยในการแปลความหมายนั้น ๆ ให้ออกมาเป็นความรู้สึกและความเข้าใจ ซึ่งกระบวนการของการรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องประกอบด้วย

- (1) อาการสัมผัส
- (2) การแปลความหมายจากอาการสัมผัส
- (3) ความรู้เดิม หรือประสบการณ์เดิมเพื่อแปลความหมาย

อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับหรือสัมผัสสิ่งเร้าเพื่อทำให้การรับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัวของคนเรา ปกติเมื่อคนได้รับการสัมผัสอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วจะสามารถจำแนกอาการของการสัมผัสนั้น ๆ ตามประสบการณ์เดิมที่มีอยู่แล้วนั้นเกือบทุกครั้งไป

การแปลความหมายจากการสัมผัสส่วนสำคัญจะช่วยให้การแปลความหมายนั้นมีความถูกต้อง ประการแรกคือ สติปัญญา หรือความเฉลียวฉลาด เพราะผู้ที่มีสติปัญญาสูงจะสามารถรับรู้และเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ที่สัมผัสได้ดี และรวดเร็วกว่าผู้ที่มีระดับสติปัญญาน้อย ประการที่สอง คือ การสังเกตและการพิจารณามีส่วนช่วยให้การรับรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนได้อย่างแม่นยำ ประการที่สาม คือ ความสนใจและความตั้งใจ การแปลความหมายให้ถูกต้องก็ยากมากหากคนเราขาดสมาธิหรือขาดความตั้งใจ และส่วนสุดท้ายที่จะช่วยให้การแปลความหมายถูกต้องนั้นคือคุณภาพของจิตใจในขณะนั้น

เพราะถ้าคุณภาพของจิตใจไม่มีความพร้อมย่อมจะส่งผลกระทบต่อสติปัญญาและมีผลต่อการแปลความหมายที่ออกมาได้นั้นได้ดีหรือไม่ดีตามไปด้วย

ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม คือ ความรู้และแนวความคิดของการกระทำที่ได้เคยมีการทำมาแล้วมาแล้วในอดีตนั้นย่อมมีความสำคัญในการแปลความหมายของอาการสัมผัส โดยความรู้และประสบการณ์เดิมนั้นจะต้องมีความถูกต้องและชัดเจนจึงจะทำให้การแปลความหมายนั้นดีมีประสิทธิภาพ

ในขณะเดียวกัน (พัชนี เชยจรรยา; อ้างอิงจาก พรศิริ บินนารวี, 2554) ได้กล่าวไว้ว่า เนื่องมาจากคนเรามีการรับรู้ต่างกัน ความล้มเหลวของการสื่อสารจึงอาจเกิดขึ้นได้ถ้าเราไม่ยอมรับความแตกต่างในเรื่องการรับรู้ของแต่ละบุคคล การรับรู้จึงเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสารทัศนคติ และความคาดหวังของผู้สื่อสาร การรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เราได้รับนั้นเป็นกระบวนการเลือกรับสาร และจัดการกับสารนั้นให้เข้าด้วยกัน และมีการตีความจากสารที่ได้รับเพื่อทำความเข้าใจและสร้างความรู้สึกรู้สึกของตนเองเพื่อให้แปลความหมายออกมาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับรู้ การที่คนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้ทั้งหมดนั้น แต่หากจะเลือกรับรู้เฉพาะบางส่วนที่สนใจเท่านั้นเมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสารสองคนที่อาจจะให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันต่างกัน ซึ่งโดยทั่วไปแล้วการรับรู้ที่มีความแตกต่างกันอาจเกิดได้จากอิทธิพลหรือตัวกรอง (Filter) บางอย่างดังนี้ (ณ มาตา แสงนิมมวล; อ้างอิงจาก พรศิริ บินนารวี, 2554)

(1) แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motives) คนเรามักจะมองเห็นในสิ่งที่คนเราต้องการที่จะเห็น และได้ยินในสิ่งที่เราต้องการที่จะได้ยินเพื่อสนองความต้องการของตนเอง ตัวอย่างเช่น ก. ไม่ชอบ ข. จึงมักจะขัดแย้งกับ ข. ในเรื่องต่าง ๆ หาก ก. ได้รับสารซึ่ง ข. แสดงท่าทีเห็นด้วยกับ ก. ก็ยังจะตีความว่า ข. ไม่ได้หมายความว่า ข. พุดจริง เป็นต้น

(2) ประสบการณ์เดิม (Past Experience) คนเรามีความแตกต่างกันในสภาพแวดล้อมที่ถูกเลี้ยงดูต่างกันจึงทำให้มีประสบการณ์เดิมที่ต่างกันไป

(3) กรอบอ้างอิง (Frame of reference) เป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับการอบรมมาจากครอบครัวที่ต่างกัน ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่แตกต่างกันออกไป

(4) สภาพแวดล้อม การอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต่างกันจะทำให้การตีความสารที่ได้รับนั้นแตกต่างกันออกไปด้วย

(5) สภาวะจิตใจ และอารมณ์ ประกอบไปด้วยความกลัว และความโกรธ จะทำให้การมองความผิดเล็กน้อยเป็นเรื่องใหญ่โตได้ในขณะที่คนเราอยู่ในสภาวะอารมณ์ที่ไม่ดีหรือหงุดหงิด แต่ในทางกลับกันกลับมองปัญหาใหญ่หลวงนั้นเป็นเรื่องเล็กน้อยเมื่อคนเราอยู่ในสภาวะหรืออารมณ์ที่ดี

จะเห็นได้ว่าตัวกรองทั้ง 5 มีความสัมพันธ์กันกับลักษณะส่วนบุคคลของแต่ละคน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น เด็กกับผู้ใหญ่ซึ่งมีวัย และอายุที่ต่างกันย่อมมีประสบการณ์เดิมที่ผ่านมาไม่เหมือนกัน แพทย์กับชาวนาซึ่งมีความแตกต่างทั้งในเรื่องของการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งต่างมีสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีกรอบการอ้างอิงรวมไปถึงแรงผลักดันหรือแรงจูงใจที่ต่างกันไปด้วย เป็นต้น

ดังที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลจะสามารถแปลความหมายจากสิ่งที่สัมผัสโดยผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ แล้วแปลความหมายของสิ่งเร้าที่ผ่านเข้า

มาทางประสาทสัมผัสนั้น โดยอาศัยความรู้และประสบการณ์เดิมเป็นเครื่องมือ และตีความเป็นข้อมูลตามความสามารถและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งรวมไปถึงกระบวนการของการรับรู้ที่จะเกิดขึ้นนั้นต้องประกอบด้วย

- (1) อาการสัมผัส
- (2) การแปลความหมายจากอาการสัมผัส
- (3) ความรู้เดิม หรือประสบการณ์เดิมเพื่อแปลความหมาย

คนเรามีการรับรู้ต่างกัน ความล้มเหลวของการสื่อสารจึงอาจเกิดขึ้นได้ถ้าเราไม่ยอมรับความแตกต่างในเรื่องการรับรู้ของแต่ละบุคคลแต่ละคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวต่างกัน เพราะฉะนั้นการได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสารสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันต่างกัน ซึ่งตัวกรองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ต่างกันของบุคคล คือลักษณะส่วนบุคคลของแต่ละคน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอื่น ๆ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

2.3.1 ความหมายของความคาดหวัง

รัตนา สุขะนินทร์; อ้างอิงจาก พรศิริ บินนาราวี (2554) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวัง (Expectation) คือ เป็นทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับความต้องการหรือความปรารถนาของผู้บริโภคที่มีความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการนั้น ๆ ประการสำคัญ (สุภักฎาณี สุขสำราญ; อ้างอิงจาก กรรวิกันเงิน, 2550) ได้กล่าวว่าความคาดหวังนั้นเป็นการประเมินความสามารถของตนเองกับความตั้งใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการซึ่งหากบุคคลนั้นมีความสามารถและมีความตั้งใจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานสูง แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีความสามารถต่ำไม่ตั้งใจจะนำไปสู่ความล้มเหลวไม่สามารถทำงานตามที่หวังผลได้ นอกจากทั้งสองท่านที่ได้กล่าวและให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่าเป็นความต้องการหรือเป็นความปรารถนาที่ผู้บริโภคทุกคนคาดว่าจะได้รับการให้บริการนั้น ๆ และยังมี (สุณีย์ ธีรดากร; อ้างอิงจาก กรรวิกันเงิน, 2550) ได้กล่าวถึงความหมายว่าความคาดหวังนั้นเป็นพฤติกรรมที่จะเป็นสาเหตุทำให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ และแนวคิดในการอธิบายความคาดหวังของ (รอตเตอร์; อ้างอิงจาก กรรวิกันเงิน, 2550) ยังแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ ความคาดหวังเฉพาะ กับ ความคาดหวังทั่วไป ซึ่งความคาดหวังเฉพาะนั้น (Specific Expectancies) เป็นตัวที่จะสะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งมาแล้วนั้นในอดีต กับ ความคาดหวังทั่วไป (Generalized Expectancies) ซึ่งเป็นการรวบรวมของประสบการณ์ต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกันเข้าไว้ด้วยกัน ในขณะเดียวกัน (สุรางค์ จันทรเฒ; อ้างอิงจาก พรศิริ บินนาราวี, 2554) ได้ให้ความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวัง (Expectation) คือความเชื่อว่าสิ่งใดที่น่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างที่ไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังที่จะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เช่น บุคคลที่เคยมีประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกันกับประสบการณ์ใหม่ก็อาจทำให้การคาดหวังนั้นไม่ผิดพลาดไปจากที่ได้คาดหวังไว้ หรืออาจจะคาดหวังได้อย่างถูกต้องมากกว่าบุคคลที่ไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนย่อมจะไม่มีคาดหวังหรืออาจจะมีการคาดหวังก็มักจะไม่เกิดขึ้นจริงตามที่คาดหวังไว้ก็อาจเป็นไปได้ ดังนั้นความคาดหวังที่ไม่ประสบความสำเร็จช่วยให้บุคคลมีทัศนคติต่อตนเองไปในทางที่ดีขึ้น ความคาดหวังของลูกค้า (Customer expectation) หมายถึง สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการ

หรือ คาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากผลิตภัณฑ์ หรือบริการตามความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์หรือความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ เช่น จากเพื่อน จากนักการตลาด และจากข้อมูลของผู้แข่งขัน เป็นต้น ถ้าผลของการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก กล่าวคือ เมื่อผู้บริโภคได้มีการประเมินผลระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วถ้าหากการรับรู้มากกว่าความคาดหวังย่อมแสดงว่าผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมเชิงบวก แต่ถ้าหากการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและย่อมที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมไปในเชิงลบ (Blackwell, Miniard & Engel 2006; ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552)

ดังที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวัง (Expectation) นั้นเป็นทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่ผู้บริโภค คาดหวังจะได้รับจากการบริการนั้น ๆ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความคาดหวังเฉพาะ และ ความคาดหวังทั่วไป ซึ่งความคาดหวังก่อให้เกิดเป็นความเชื่อว่าสิ่งใดที่น่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างที่ไม่น่าจะเกิดขึ้น ซึ่งความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้คาดหวัง

2.3.2 องค์ประกอบของความคาดหวัง

แนคเลอร์ และลอร์เลอร์; อ้างอิงจาก กรรวิ กันเงิน (2550) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวังไว้ 3 ประการ คือ

(1) การคาดหวังที่เกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมอย่างไรย่อมจะขึ้นอยู่กับว่าในใจของบุคคลนั้นมีความคาดหวังไว้อย่างไรเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นตามมา เช่น หากคนที่คาดหวังไว้ว่าถ้าเขาทำงานมากขึ้นเขาจะได้รับการยกย่อง เขาจึงตัดสินใจที่ทำงานหนักมากขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในทางกลับกันหากคาดหวังว่าแม้เขาทำงานมากขึ้น เขาก็ไม่ได้ประโยชน์อะไรเพิ่มขึ้นเลย เขาก็ไม่ทุ่มเทให้กับงานนั้นเลยก็เป็นได้

(2) ความพึงพอใจของผลที่จะเกิดขึ้นนั้นเขาคาดหวังไว้ว่าจะเกิดขึ้นนั้นจะก่อให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เช่น การที่บุคคลหนึ่งได้คาดหวังไว้ว่าถ้าหากเขาทำงานหนักขึ้นเขาจะได้รับค่าจ้างที่เพิ่มขึ้นอาจจะสร้างความพึงพอใจแก่เขามากขึ้นก็เป็นได้ แต่ถ้าหากเขาทำงานหนักขึ้นทำให้เขาได้รับการยกย่องชมเชยที่ไม่ใช่เงิน ก็ย่อมจะทำให้เขามีความพอใจน้อยก็เป็นได้

(3) ความคาดหวังเกี่ยวกับกำลังและความพยายามกับผลของการปฏิบัติงานความคาดหวังของบุคคลนั้นเกี่ยวกับความยุ่งยากในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายย่อมจะมีผลต่อการตัดสินใจของบุคคลนั้นว่าจะทำงานดังกล่าวหรือไม่

ในขณะเดียวกัน (รัตน สุธะนินทร์; อ้างอิงจาก กรรวิ กันเงิน, 2550) ยังได้ทำการศึกษาและกล่าวถึงองค์ประกอบความคาดหวังในทางตรงกันข้าม ดังนี้ องค์ประกอบหลักที่สำคัญชัดเจนของความคาดหวัง (The component of Customer Expectation) ได้แก่

(1) การบริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) นั้นเป็นสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับซึ่งระดับความปรารถนานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อบริการที่จะได้รับ

(2) การบริการที่ดีเพียงพอ (Adequate Service) นั้นเป็นระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยจะไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งความคาดหวังในระดับนี้ย่อมเกิดขึ้นจากการรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกของผู้ให้บริการอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน

(3) การบริการที่ได้ทำการคาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับของการให้บริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการซึ่งในขณะที่ลูกค้าได้พบกับผู้ให้บริการ การบริการที่ลูกค้าคาดการณ์ไว้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการของลูกค้า

อึวน; อ้างอิงจาก พรศิริ บินนารวี (2554) ได้ให้คำอธิบายที่เกี่ยวกับความคาดหวังว่า “ความคาดหวังเป็นการสะท้อนความรู้สึกให้เห็นถึงความต้องการของคนที่จะตีความต่อสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาต่อสิ่งที่ตนต้องการ” ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้รับสารที่จะก่อให้เกิดความพฤติกรรมของความคาดหวังในการสื่อสารที่แตกต่างกันของผู้รับสารนั้นโดยทั่วไปแล้วในการรับข่าวสารของแต่ละบุคคลนั้นจะเป็นไปตามเพื่อตอบสนองความต้องการของตน ประกอบด้วย

- (1) ต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์
- (2) ต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ ทศคติและค่านิยมของตน
- (3) ต้องการประสบการณ์ใหม่
- (4) ต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการรับสาร

อย่างไรก็ตาม (ลูแทนส์; อ้างอิงจาก กรรวิ กันเงิน, 2550) ยังได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีความคาดหวังนั้นได้เกิดมาจากแนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวังในสาขาจิตวิทยาของ Lawin&Tolman จากแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมและการเลือก และผลประโยชน์จากทฤษฎีด้านเศรษฐศาสตร์ โดยรวม (Vroom) ได้เป็นผู้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ.1964 จากนั้นวรูมได้นำแนวคิดดังกล่าวนี้มาตั้งเป็นทฤษฎีความคาดหวัง เพื่ออธิบายให้เห็นถึงการจูงใจในการทำงานโดยตรง และต่อมาทฤษฎีความคาดหวังของวรูมก็ได้รับความนิยมมีผู้ศึกษาสนใจและได้นำมาศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจในการค้นคว้าวิจัยเพิ่มเติมเป็นจำนวนมาก ในขณะที่ สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2547) ได้กล่าวว่า นักจิตวิทยาในยุคที่อยู่ในกลุ่มปัญญานิยม (Cognitive) มีความเชื่ออย่างหนักแน่นว่ามนุษย์เรานั้นเป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดของตนในการตัดสินใจว่าจะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดนั้นออกไปเพื่อที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่สนองตอบความต้องการของตน ด้วยความเชื่อเช่นนี้เองจึงทำให้เกิดสมมติฐานคติ (Assumptions) ดังนี้

- (1) พฤติกรรมของมนุษย์เรานั้นเกิดมาจากผลรวมของแรงผลักดันภายในตัวของเขาเอง และแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม
- (2) คนแต่ละคนมีความต้องการ และมีความปรารถนาที่แตกต่างกันด้วย
- (3) การที่บุคคลจะตัดสินใจที่แสดงพฤติกรรมใดนั้นโดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง ซึ่งสิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือกมาจากความคาดหวังในผลลัพธ์ที่จะได้รับในภายหลังจากการที่แสดงพฤติกรรมนั้นออกไปแล้ว

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการต่างให้ความคิดเห็นในทำนองเดียวกันว่าความคาดหวังเกิดจากทัศนคติที่เกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่ผู้บริโภค คาดหวังจะได้รับจากการบริการนั้น ๆ ความคาดหวังนั้นเป็นการประเมินความสามารถของตนเองกับความตั้งใจในการทำงานเพื่อที่จะให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ได้คาดหวังเอาไว้ซึ่งความ

คาดหวังดังกล่าวสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ๆ คือ ความคาดหวังเฉพาะ กับ ความคาดหวังทั่วไป ซึ่งความคาดหวังเฉพาะ (Specific Expectancies) นั้นสะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในอดีตกับความคาดหวังทั่วไป (Generalized Expectancies) ซึ่งเป็นผลรวมของประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีความคล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกัน อีกทั้งความคาดหวังยังมีองค์ประกอบของความคาดหวังอยู่ 3 ประการคือ 1) ความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้น 2) ความพึงพอใจของผลที่จะเกิดขึ้น และ 3) ความคาดหวังเกี่ยวกับกำลังความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งความคาดหวังนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการเขาจะได้รับ และจะเป็นแรงจูงใจที่จะนำไปสู่การตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำอีกหรือไม่ในอนาคต

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Vroom (1964) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นผลจากบุคคลนั้นๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือเข้าไปรับรู้แล้วพอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของเจตคติได้ ซึ่งบางครั้งเรียกว่าทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญคือ

V=Value หมายถึง ความพึงพอใจ

I=Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิถีทางนำสู่ความพึงพอใจ

E=Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการ และมีความคาดหวังหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความคาดหวัง

จากสมการ หมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากเจตคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีเจตคติที่ดีต่อองค์กรและได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะสูงแต่ในทางกลับกัน ถ้ามีเจตคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วยตามความพึงพอใจและแรงจูงใจนั้น

Wolfman (1973) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึก (Feeling) ที่เมื่อคนเรามีความสุขย่อมที่จะได้รับผลของความสำเร็จตามจุดหมายที่คาดหวัง (Goal) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation) อีกทั้ง วิลลิสท์ หรยางกูร; อ่างอิงจาก บังอร ผงผ่าน (2538) ยังได้กล่าวไปในทำนองเดียวกันว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรามีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมย่อมจะแตกต่างกันออกไป เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ไว้ว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มี

ผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ (Perceive Service) กับการคาดหวังของลูกค้าหรือระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการคาดหวังของลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้าคาดหวัง (Expectation) ซึ่งระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความหวังดังกล่าวนี้เกิดจากจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล ฉะนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้บริการประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอบริการที่มีผลประโยชน์สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าผู้มาใช้บริการ โดยยึดหลักในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยการสร้างคุณค่าเพิ่มขึ้น (Value Added) ซึ่งเกิดขึ้นมาจากการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ ของผู้ให้บริการโดยยึดหลักการที่แตกต่างจากคู่แข่ง และความแตกต่างนั้นจะต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ซึ่งอาจเป็นความแตกต่างกันในด้านของผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านบุคลากรและด้านภาพลักษณ์ โดยที่ความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มเติมสำหรับลูกค้า

ดังที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงระดับความรู้สึกของลูกค้าที่เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม เข้าไปรับรู้แล้วเกิดความพอใจ หรือความคาดหวังของบุคคลซึ่งความหวังดังกล่าวนี้เกิดจากจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคลและเกิดการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.4.2 ลำดับขั้นของความพึงพอใจ

Maslow (1994; อ้างอิงจาก ภาวิดา จินะวัฒน์, 2548) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Need) โดยมาสโลว์มีความเชื่อมั่นว่าความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นตอนที่แน่นอน ซึ่งบุคคลที่มีความปรารถนาที่สูงที่สุด คือ การที่จะรู้จักตนเองที่อย่างแท้จริง แต่การที่มนุษย์จะเกิดความต้องการในแต่ละขั้นนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลจะต้องได้รับการสนองตอบตามความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อนจึงจะเกิดความต้องการในระดับขั้นที่สูงไปได้ ซึ่งความพอใจที่สนองตอบความต้องการนั้นไม่ได้หมายความว่า จะเกิดความพึงพอใจทั้งหมด เพียงแต่ว่าขอให้ความพอใจในบางส่วนก็จะสามารถไต่หาความต้องการในระดับที่สูงกว่าได้ต่อไปอีก มาสโลว์ยังเชื่อมั่นว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ ยังไม่สามารถบรรลุความต้องการในระดับของความต้องการที่จะรู้จักตนเองที่แท้จริงได้

มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 5 ชั้นหลัก ดังต่อไปนี้

(1) ความต้องการทางกาย (Physiological Need) ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Survival Need) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

(2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety and Security Need) ได้แก่ ความต้องการที่อยู่อย่างมีความปลอดภัยจากการทำร้ายร่างกาย หรือถูกขโมยทรัพย์สิน หรือ ความมั่นคงในการทำงาน และการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

(3) ความต้องการในการมีความรัก และความต้องการในการเป็นพรรคพวกเดียวกัน (Love and Belonging Need) ความต้องการเป็นที่ยอมรับในสังคมว่าตนก็เป็นส่วนหนึ่งในสังคม

(4) ความต้องการ และการรู้จักคุณค่าของตนเอง (Self Esteem Need) ซึ่งการมีความต้องการนี้ได้แก่ ความภาคภูมิใจ ความต้องการดีเด่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะให้ได้รับการยกย่องจาก

บุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตัวเองในเรื่องของความรู้ ความสามารถ และความสำคัญของบุคคล

(5) ความต้องการความสำเร็จแห่งตน (Self Actualization Need) นั้นย่อมเป็นความต้องการในระดับสูง ซึ่งเป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความคิดของตนเองเพื่อที่จะพัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ความต้องการนี้จึงเป็นความต้องการพิเศษของบุคคลที่จะพยายามผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในแนวทางที่ดีที่สุดตามที่ตนคาดหวังไว้

ดังที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ นั้นเป็นผลมาจากการที่บุคคลนั้นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการรับรู้แล้วเกิดความพึงพอใจ ซึ่งโดยความหมายของความพึงพอใจนั้นสามารถที่จะแทนความหมายของเจตคติซึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นและได้มาจาก $\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความคาดหวัง}$

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.5.1 ความหมายคุณภาพการให้บริการ

Lewis & Bloom (1983) ให้คำนิยามของคุณภาพการบริการไว้ว่าเป็นสิ่งที่สามารถที่จะบ่งบอกและชี้วัดถึงระดับการให้บริการที่ได้ส่งมอบโดยผู้ให้บริการที่มีต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีมากเพียงใดซึ่งการส่งมอบการบริการที่ดีมีคุณภาพ (Delivering Service Quality) นั้นจึงหมายถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการนั้นบนพื้นฐานของความคาดหวังของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการซึ่งเป็นการบริการที่ดี ในขณะที่ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ได้กล่าวไปในการทำงานเดียวกันว่า คุณภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับจริงจากการให้บริการของผู้ให้บริการถ้าการบริการที่ได้รับจริงนั้นดีกว่าหรือเท่ากับ ความคาดหวังที่คาดหวังไว้ถือได้ว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่ดีเลิศและมีคุณภาพตรงตามที่ได้ความคาดหวังเอาไว้ ในขณะเดียวกัน Gronroos (1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่าคุณภาพการบริการสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) ที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการนั้นโดยสามารถที่วัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) 2) คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง ซึ่งนักวิชาการทั้งสองท่านต่างได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งขึ้นอยู่กับช่องว่างของความคาดหวังและการรับรู้ซึ่งจะส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการของผู้รับบริการนั่นเอง ประการสำคัญ Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพในการให้บริการนั้นได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการนั้น หากการรับรู้ในการบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรหากผู้รับบริการนั้นรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่ได้คาดหวังไว้คุณภาพการบริการที่ออกมานั้นก็จะเป็นบวกหรือคุณภาพในการบริการนั่นเอง ประการสำคัญ Lovelock (1996) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการโดยรวมนี้ไว้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้นเป็นแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้ามีศักยภาพในการซื้อซึ่งลูกค้าอาจจะทำการประเมินมาแล้ว

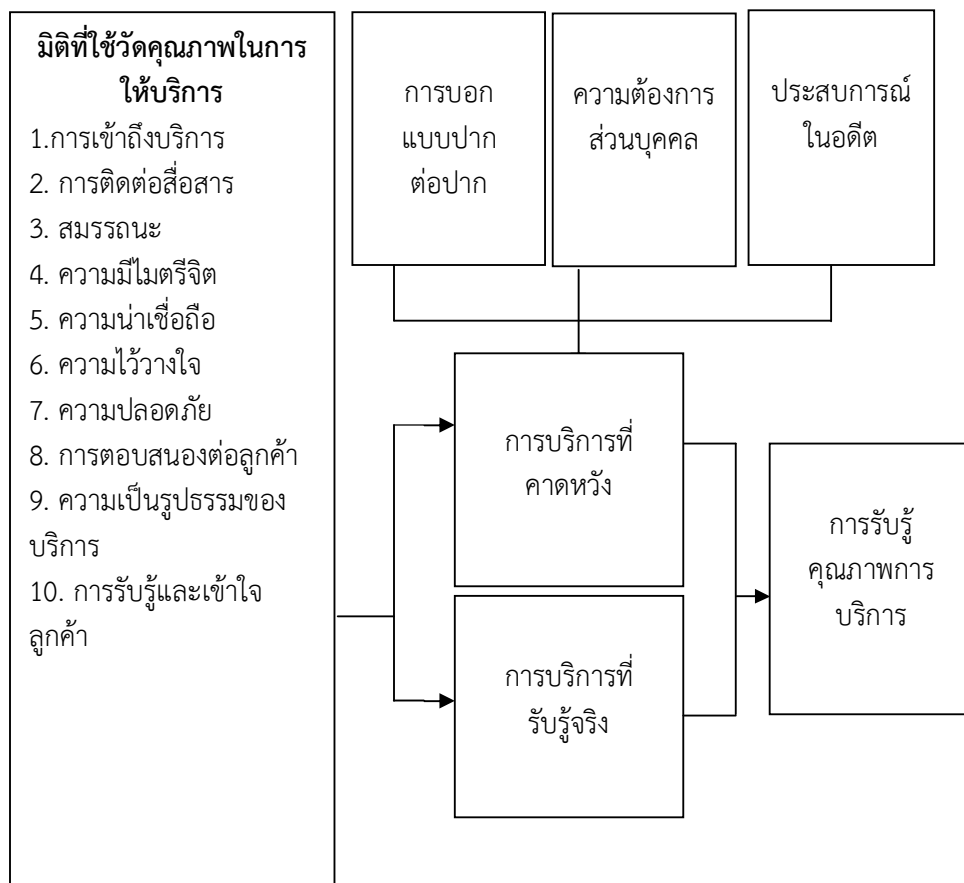
ก่อนที่ลูกค้าจะทำการเลือกซื้อหรือบริโภคสินค้าและบริการอีกทั้งยังมี Wisner and Corney (2001) และชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการว่าได้มีแนวทางจากการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL นักวิชาการทั้งสองคนเสนอว่าคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจวินิจฉัยที่เกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการ (Superiority of The Service) ซึ่งการบริการที่ดีเลิศที่ตรงกับความต้องการหรือเกินกว่าความต้องการของลูกค้าจนทำให้เกิดความพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดี

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการ (Service Quality) ว่าเป็นสิ่งที่ทำได้ยากเนื่องจากงานบริการมีความไม่แน่นอนในการผลิตงานออกมาให้ได้มาตรฐานตรงตามความต้องการอาจเป็นเพราะงานบริการส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องได้ยากไม่สามารถจัดเก็บไว้ได้จึงจำเป็นต้องทำขึ้นในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการ เพราะฉะนั้นในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการต่าง ๆ นั้นและมีการส่งมอบบริการนั้นจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดและทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจได้ ยังมีปัญหาอีกข้อหนึ่งซึ่งในการดำเนินธุรกิจบริการจะต้องคำนึงถึง คือ คุณภาพบริการและแนวทางสร้างคุณภาพในทุกกระบวนการของธุรกิจซึ่งความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการนั้นจะไม่สามารถแก้ไขได้เลย และเพื่อเป็นการป้องกันที่จะไม่ให้ข้อผิดพลาดเกิดขึ้นได้ในทุกขั้นตอนและเนื่องจากลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งของขบวนการและมีส่วนในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนั้นการเข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้าจะทำให้เกิดกระบวนการสร้างคุณภาพที่ดีแก่ลูกค้า นอกเหนือจากนั้นคุณภาพของบริการที่มีผลต่อธุรกิจบริการแล้วนั้นคุณภาพการบริการยังเป็นตัวกลางในการทำให้มีการรวมตัวกันของหลายหน้าที่ในหลายแผนกดังนั้นจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจในทุกแผนกภายในองค์กรด้วยเพื่อทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานก้าวไปข้างหน้าและประสบความสำเร็จในการดำเนินงานนั้นได้อย่างมีคุณภาพและมีส่งผลให้การดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพตรงตามที่ต้องการได้กำหนดและวางแผนเอาไว้ ในทำนองเดียวกัน (Zeithaml & Bitner; อ้างอิงจาก วสันต์ กานต์วรรัตน์, 2557) ได้กล่าวถึงขั้นตอนสำคัญการประเมินคุณภาพของการบริการว่าลูกค้ามีผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการเป็นอย่างยิ่งโดยมีปัจจัยสำคัญ 5 ประการ ซึ่งในการประเมินคุณภาพการบริการ คือ ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้อย่างน่าเชื่อถือและสามารถไว้วางใจได้อย่างถูกต้อง การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) ซึ่งผู้ให้บริการนั้นต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้ลูกค้านั้นเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการเสนอบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของการบริการการเข้าใจลูกค้า (Empathy) เป็นการเอาใจใส่และให้ความใส่ใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และการตอบสนองลูกค้าทันที (Responsiveness) มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยทันที ซึ่งปัจจัยนี้เน้นไปที่ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง

ดังที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการนั้นเป็นตัวชี้วัดและบ่งบอกให้รู้ถึงระดับการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับได้ดิบพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับที่ขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการอีกทั้งคุณภาพการให้บริการนั้นหากเป็นการบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้เกิดความพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดี

2.5.2 แนวทางการประเมินคุณภาพของการบริการ

Gronroos (2001) อธิบายแนวความคิดเรื่อง “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” โดยได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้เกิดจากความสัมพันธะขององค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือคุณภาพที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ (Expected Quality) และคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า (Experienced Quality) ซึ่งโดยทั่วไปแล้วลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพของการบริการนั้นจากการเปรียบเทียบคุณภาพที่ได้คาดหวัง (Expected Quality) กับคุณภาพที่เกิดขึ้นมาจากการประสบการณ์จริงในการใช้บริการ (Experienced Quality) ว่าคุณภาพทั้งสองประเภทรนี้สอดคล้องกันหรือไม่ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณารวมกันแล้วจึงเกิดเป็นคุณภาพที่รับรู้ทั้งหมดก็จะทำให้ได้ผลสรุปเป็นคุณภาพที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้นั่นเองซึ่งถ้าหากพิจารณาเปรียบเทียบในประเด็นดังกล่าวจะทำให้พบว่าคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปตามคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้ลูกค้ามีการรับรู้ว่าคุณภาพของการบริการนั้นไม่ต่ออย่างี่คาดหวัง สอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคนั้นเป็นไปตามรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีผลสอดคล้องกันเพียงใดข้อสรุปที่น่าสนใจอีกหนึ่งประการคือการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอตั้งนั้นความพึงพอใจของการให้บริการนั้นจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปได้ตามความคาดหวังของผู้ที่ได้รับบริการ (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้ที่ได้รับการบริการหรือผู้บริโภคนั่นเอง ซึ่งจะสามารถเห็นได้จากในระยะเริ่มแรก Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) จึงได้กำหนดมิติที่ใช้ในการวัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติดังภาพ



ภาพที่ 2.3 มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ

ที่มา: Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. (1988)

มิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 มิตินั้นสามารถให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการได้ดังนี้

มิติที่ 1 การเข้าถึงบริการ (Access) เป็นการเข้ารับบริการที่เป็นไปด้วยความสะดวกและง่ายไม่ใช้เวลารอคอยนานจนเกินไป

มิติที่ 2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) นั้นถือได้ว่าเป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมายรวมถึงการทำความเข้าใจในเรื่องภาษาที่อาจจะแตกต่างกันของลูกค้า

มิติที่ 3 สมรรถนะ (Competence) เป็นความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงความรู้และทักษะทางด้านการจัดการและการติดต่อบุคคล

มิติที่ 4 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงให้เห็นว่าการมีมารยาทความเคารพให้เกียรติผู้อื่นจริงใจและเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล

มิติที่ 5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) เป็นความสามารถในการที่จะสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ

มิติที่ 6 ความไว้วางใจ (Reliability) มีความสม่ำเสมอในเรื่องของประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือในการให้บริการหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์เป็นไปอย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 7 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) แสดงให้เห็นถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการขององค์กรหรือพนักงาน

มิติที่ 8 ความปลอดภัย (Security) เป็นการแสดงการให้บริการที่ปราศจากอันตรายความเสียหายหรือข้อกั๊กใดๆ

มิติที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ

มิติที่ 10 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding's Knowing the Customer) การแสดงความเข้าใจความต้องการของลูกค้าเรียนรู้และตระหนักความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละคน

ต่อมาในภายหลังตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ได้มีผู้ทำการทดสอบซ้ำโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม จึงพบว่าคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ นั้นได้ทำการจัดกลุ่มให้เหลือเพียง 10 กลุ่ม ที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบการประเมิน SERVQUAL เป็นตัววัดได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในการจากองค์กรหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากการได้รับการบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำเอาคะแนนการรับรู้ในการบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในการบริการ ถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 นั้นแสดงได้ว่าองค์กรหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าวได้นำหลักสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า รูปแบบ SERVQUAL นั้นยังสามารถที่จะแบ่งมิติออกได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กันกับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 มิติของ SERVQUAL ที่ได้ปรับปรุงขึ้นใหม่นั้นเป็นการยุบรวมกันของบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Parasuramam, Ziethaml, & Berry, 1988) ดังนี้

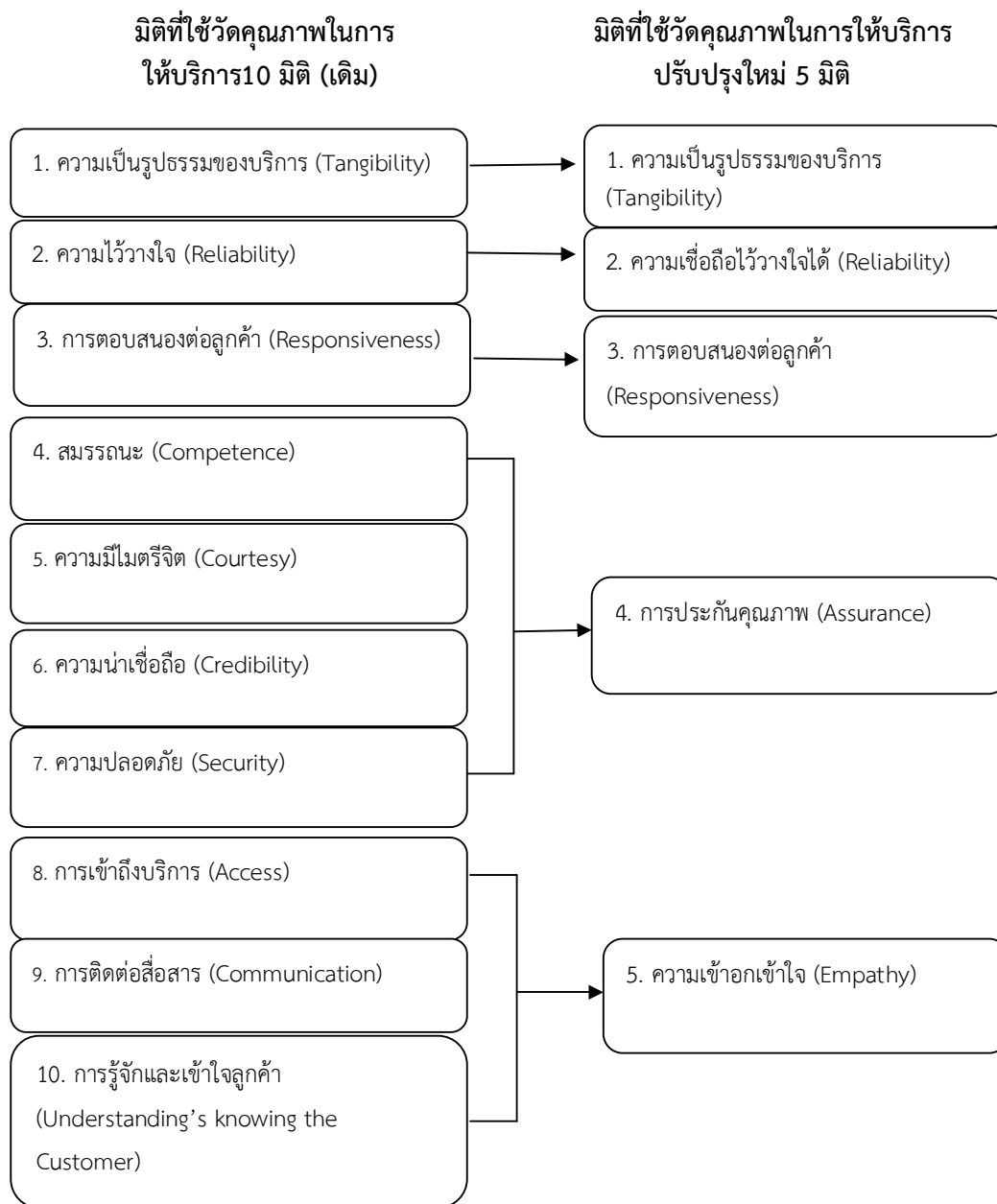
มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะแสดงออกมาให้ทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นได้ชัดเจนถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกลำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ และบริการทุกครั้งต้องมีถูกต้อง และสม่ำเสมอ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับความน่าเชื่อถือ และสามารถให้ความไว้วางใจได้จากการบริการ

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและเต็มใจยินดีที่จะให้บริการในทันทีที่ได้รับการร้องขอโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันเวลาที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

มิติที่ 4 การประกันคุณภาพ (Assurance) หมายถึง เป็นความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยนมีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดูแลและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน



ภาพที่ 2.4 มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการปรับปรุงใหม่ 5 มิติ

ดังที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึงการบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญที่นำมาประเมินคุณภาพการบริการตามแบบ SERVQUAL ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการประกันคุณภาพ (Assurance) ด้านความเข้าใจ (Empathy) ซึ่งในภายหลังจากที่ได้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการที่ได้รับนั้น เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ตั้งแต่ครั้งแรก หรือได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการนั้นยังไม่มีดีพอ แต่ถ้าหากความพึงพอใจนั้นเท่ากับหรือสูงกว่าที่คาดหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการนั้นดีหรือดีมากสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ดังนั้นธุรกิจการท่องเที่ยว และธุรกิจการให้บริการสามารถนำเอาวิธีการประเมินคุณภาพการบริการมาปรับปรุงใช้กับบุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของพนักงาน และอีกทั้งยังสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงองค์กรเพื่อให้เกิดการบริการที่สอดคล้องกันระหว่างองค์กร และพนักงานเพื่อผลักดันให้สร้างการบริการที่มีคุณภาพที่ดี และมีความเป็นเลิศแก่ลูกค้า ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายของธุรกิจได้

ผู้วิจัยได้นำวิธีประเมินคุณภาพการบริการตามแบบ SERVQUAL ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการตั้งข้อคำถามในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้สอดคล้องกับต้นแบบ และมีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือมากที่สุดซึ่งส่งผลให้คำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามตรงตามวัตถุประสงค์ โดยนำเอาองค์ประกอบ 5 มิติหลัก ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการประกันคุณภาพ (Assurance) และด้านความเข้าใจ (Empathy) มาเป็นแนวทางในการตั้งข้อคำถามดังกล่าวในแบบสอบถามการประเมินคุณภาพการบริการ นำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง 2 ครั้งนี้

2.6 ข้อมูลพื้นฐานสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

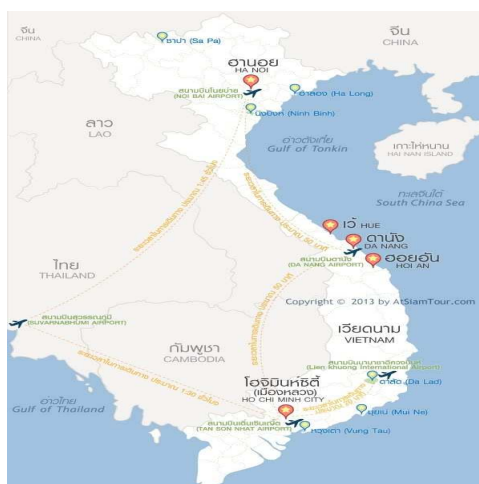
2.6.1 ความหมายของคำว่าเวียดนาม

ไพร์ตัน สูงกิจบุญ (2546) ได้กล่าวว่า ชื่อของประเทศเวียดนามนั้นคำว่า “เวียดนาม” เป็นคำมาจากภาษาจีน แปลว่าไกลออกไป เดินทางผ่านไป เดินทางข้าม เดินทางถึง ลูกขึ้น ทรงตัวขึ้นอีกครั้ง ฉะนั้นคำว่า “เวียดนาม” น่าจะมีความหมายถึงประเทศหนึ่งที่อยู่ห่างไกลจากจีนและสามารถฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ จนสร้างตัวขึ้นมาเป็นบ้านเมืองได้ ส่วนคำว่า “นาม” แปลว่า ทิศใต้ ดังนั้นที่มาของชื่อประเทศเวียดนามจึงมีความหมายอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็นดินแดนทางตอนใต้ของชาวเวียดนาม หรือดินแดนทางตอนใต้ที่มีชาวเวียดนามอาศัยอยู่

2.6.2 สถานที่ตั้ง

เวียดนาม (Vietnam) หรือชื่อที่เรียกกันอย่างเป็นทางการคือ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม (Socialist Republic of Vietnam) (ก่ง หั้ว ซ้า โห้ย ฉู เจีย เหวียต นาม) ซึ่งเป็นประเทศที่อยู่ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ตั้งอยู่ทางด้านตะวันออกของคาบสมุทรอินโดจีน ซึ่งประเทศเวียดนามนี้มีลักษณะรูปร่างยาวโค้งเรียงเป็นรูปตัว S ไปตามแนวชายฝั่งทะเลทางด้านตะวันตกของทะเลจีนใต้

จากเส้นละติจูด $23^{\circ}22'$ เหนือถึง $8^{\circ}30'$ เหนือและลองจิจูด $109^{\circ}29'$ จากทางด้านทิศตะวันออกถึง $102^{\circ}10'$ ทางด้านตะวันออก ประเทศเวียดนามมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 331,033 ตารางกิโลเมตร แบ่งออกเป็นพื้นน้ำถึง 1.3 % (อันดับที่ 65) ความยาวจากเหนือจรดใต้โดยประมาณ 1,650 กิโลเมตร และมีชายฝั่งทะเลที่มีความยาวโดยประมาณทั้งสิ้น 3,440 กิโลเมตร โดยมีเขตแดนทางทะเลร่วมกับประเทศไทยยาว 97 กิโลเมตร เป็นประเทศที่มีลักษณะเป็นแนวยาวตามคาบสมุทรอินโดจีน นอกจากนี้ยังมีไหล่เขาและหมู่เกาะต่าง ๆ อีกนับพันเกาะเรียงรายตั้งแต่อ่าวตังเกี๋ยไปจนถึงอ่าวไทย ประเทศเวียดนามจึงถือได้ว่าเป็นประเทศที่มีอาณาเขตติดกับน้ำมากที่สุดในแถบอินโดจีนได้จึงทำให้ประเทศเวียดนามมีความอุดมสมบูรณ์ (ศูนย์อินโดจีนศึกษา วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2560)



ภาพที่ 2.5 แผนที่ประเทศเวียดนาม
ที่มา: แอทสยามทัวร์ (2560)

2.6.3 ชายแดน

ชายแดนของประเทศเวียดนามมีความยาวโดยประมาณ 4,638 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านดังนี้ ประเทศกัมพูชา 1,228 กิโลเมตร ประเทศจีน 1,281 กิโลเมตร และประเทศลาว 2,130 กิโลเมตร นอกจากนี้แล้วยังมีอาณาเขตติดต่อกับประเทศต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับประเทศจีนในเขตแคว้นยูนนาน กวางสี และกวางตุ้ง
ทิศใต้	ติดกับทะเลจีนใต้และอ่าวไทย
ทิศตะวันตก	ติดกับอ่าวไทย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และราชอาณาจักรกัมพูชา
ทิศตะวันออก	ติดกับอ่าวตังเกี๋ยและทะเลจีนใต้

2.6.4 ประชากร – เชื้อชาติ

ประเทศเวียดนามมีประชากร 78.5 ล้านคน (พ.ศ. 2545) ประกอบด้วยชนหลายเชื้อชาติ มีวิวัฒนาการมาจากการผสมผสานของเผ่าพันธุ์ต่าง ๆ หลายเผ่าพันธุ์มานานนับพันปีซึ่งเป็นผลมาจากการรุกรานของชาวจีนเป็นส่วนใหญ่ และได้มีการอพยพย้ายถิ่นฐานส่วนใหญ่มาจากเหนือลงสู่ใต้ ชาวเวียดนาม (Viet) หรือกิงห์ (Kinh) เป็นพลเมืองส่วนใหญ่ของประเทศประมาณ 90%ของประชากร ทั้งหมดอาศัยอยู่อย่างหนาแน่นในบริเวณสามเหลี่ยมปากแม่น้ำแดงและแม่น้ำโขง ซึ่งมีประชากรเชื้อชาติอื่น ๆ รวมกว่า 60 เชื้อชาติ มีจำนวนประชากรรวมกันแล้วประมาณ 6 ล้านคน ซึ่งส่วนใหญ่ได้อาศัยอยู่ตามภูเขาตั้งแต่ทางตอนเหนือจรดทางตอนใต้ของประเทศบนเนื้อที่บริเวณเกือบ 2 ใน 3 ของเวียดนาม (ไพร์ตัน สุงกิจบุญ, 2546)



ภาพที่ 2.6 ประชากรเวียดนาม



ภาพที่ 2.7 การแต่งกายประชากรเวียดนาม

2.6.5 การปกครองและรัฐบาล

ประเทศเวียดนามทำการปกครองโดยพรรคคอมมิวนิสต์เวียดนามมาตั้งแต่ พ.ศ. 2518 และได้มีการรวมประเทศเวียดนามเหนือกับเวียดนามใต้เข้าเป็นประเทศเดียวกันใน พ.ศ. 2519 ภายใต้ชื่อใหม่ “สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม” โดยได้มีประธานาธิบดี เลดึก แองห์ (Le Duc Anh) เป็นผู้ดูแลและกำกับด้านนโยบายของรัฐบาล รวมทั้งการทหารและการรักษาความสงบภายในประเทศ มีนายกรัฐมนตรีโววันเกียด (Vo Van Kiet) ทำหน้าที่เป็นประธานในการร่างกฎหมายและการปกครอง โดยมีเลขาธิการพรรคคอมมิวนิสต์ของเวียดนามคือ นายโดเหม่ย (Do Moui) ทำหน้าที่ดำเนินการด้านนโยบายภายในประเทศที่ถูกวางโดยพรรคคอมมิวนิสต์ ซึ่งต่อมาใน พ.ศ. 2541 ประเทศเวียดนามได้มีประธานาธิบดีคนต่อมาคือ นายตรันดึกเลื่อง (Tran Duc Luoant) และได้มีนายกรัฐมนตรีคนต่อมาคือ นายฟานวันไค (Phan Van Khai) และเลขาธิการพรรคคือ นายเลคาเฟียว (Le Kha Phieu) และคณะรัฐบาลเลือกมาจากสภาแห่งชาติที่เสนอมาโดยพรรคคอมมิวนิสต์และได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนโดยทางทฤษฎีภายในพรรคคอมมิวนิสต์ซึ่งจะมีคณะกรรมการโปลิตบิวโรเป็นผู้มีอำนาจเต็มในการตัดสินใจ กำหนดนโยบาย และแนวทางของพรรค โดยมีสภาองค์กรสของพรรคมีสมาชิกอยู่ทั้งหมดราว 1,200 คน ซึ่งมีการประชุมทุก ๆ 5 ปี และแต่งตั้งสมาชิกเข้าเป็นคณะกรรมการกลาง ซึ่งมีสมาชิกอยู่ราว 160 คน และมีการประชุมปีละ 2 ครั้ง

2.6.6 ภูมิประเทศ

ภูมิประเทศของประเทศเวียดนามนั้นถือได้ว่าเป็นมรดกที่ได้รับมาจากจากธรรมชาติที่มีผลต่อการดำรงชีพของประชาชนชาวเวียดนามเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังส่งผลต่อพฤติกรรมการดำรงชีวิต และการทำเกษตรกรรมของชาวเวียดนามอยู่ไม่น้อยเลย (เขียน อธิวิทย์, 2542) ลักษณะภูมิประเทศมีทรัพยากรธรรมชาติแบ่งออกได้ดังนี้

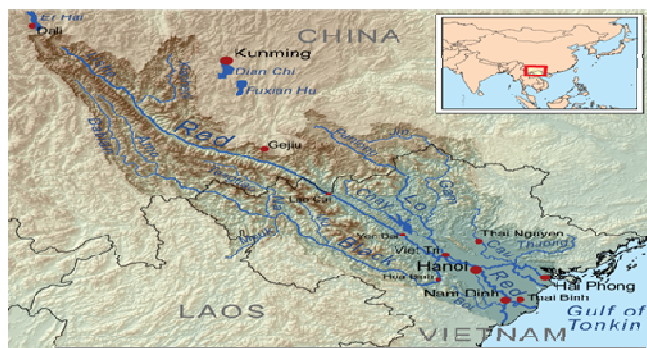
2.6.6.1 ภูเขา

ประมาณสามในสี่ของพื้นที่ทั้งหมดของประเทศเวียดนามเป็นภูเขาสูง และเป็นที่ยากลำบาก ซึ่งภูเขาในประเทศเวียดนามนั้นมีความสูงมากกว่าถึง 2,400 เมตร มีจำนวนมากถึง 11 ลูก ซึ่งเทือกเขาสูงสุดอยู่ในภาคตะวันตกเฉียงเหนือของประเทศเวียดนาม นั่นคือเทือกเขาฟานชีปัน มีความสูง 3,143 เมตร ซึ่งถือว่าเป็นภูเขาที่มีความสูงที่สุดในแถบอินโดจีน อีกทั้งยังมีเทือกเขาหวางเลี่ยนซิน (Hoang Lien Son) ให้น้ำปริมาณมากแก่แม่น้ำแดง และแม่น้ำดำ (Da) ประมาณ 85 % ของพื้นที่เทือกเขามีความสูงเหนือระดับน้ำทะเลไม่เกิน 1,000 เมตร และที่สูงเกินกว่า 2,000 เมตร ซึ่งพื้นที่ไม่เกิน 1 % ของพื้นที่ภูเขาทั้งหมดของประเทศ

2.6.6.2 แม่น้ำ

แม่น้ำลำธารของประเทศเวียดนามมีทั้งแม่น้ำที่เป็นสายสั้นและสายยาว โดยประมาณจำนวน 2,860 สายและแม่น้ำสายที่ยาวกว่า 10 กิโลเมตร มีอยู่ 2,295 สาย ซึ่งรวมความยาวประมาณ 41,000 กิโลเมตร นอกจากนั้นยังมีคลองขุดด้วยแรงงานอีกหลายสายซึ่งมีความยาวรวมกันประมาณ 3,100 กิโลเมตร ธารน้ำส่วนใหญ่ไหลมาจากตะวันตกเฉียงเหนือสู่ตะวันออกเฉียงใต้ ทางภาคเหนือยังมีแม่น้ำสายต่าง ๆ เป็นจำนวนมากซึ่งเป็นสาขาของแม่น้ำแดงซึ่งมีความยาวถึง 1,149 กิโลเมตร ส่วนตอนใต้ก็ประกอบด้วยสาขาของแม่น้ำโขงตอนล่างหลายสาย (ส่วนนี้ชาวเวียดนามเรียกว่าแม่น้ำก๊วลอง Cuu Long หรือแก้มังกร) ส่วนแม่น้ำโขงยาว 4,260 กิโลเมตร ซึ่งมีต้นกำเนิด

จากทิเบตไหลผ่านมณฑลหยุนหนานของจีน ลาว พม่า ไทย กัมพูชา แม่น้ำโขงตอนล่างที่อยู่ในประเทศเวียดนามมีความยาวประมาณ 5 % ของความยาวทั้งหมดของแม่น้ำโขงน้ำไหลเอื่อย เพราะผ่านที่ราบลุ่มมาก และมีดินทรายที่ไหลลงสู่ทะเลจึงมีปริมาณน้อยกว่าแม่น้ำแดง แต่สำหรับปริมาณน้ำของแม่น้ำโขงที่ไหลลงสู่ทะเลมีมากกว่าแม่น้ำแดงประมาณสามเท่า (ปริมาณเฉลี่ยรายปี) สำหรับแม่น้ำแดงนั้น ตอนเหนือน้ำไหลแรง น้ำขึ้นลงรวดเร็วทำให้การเดินทางเรือขาดความปลอดภัย



ภาพที่ 2.8 แผนที่แสดงแม่น้ำแดง แม่น้ำสายสำคัญของเวียดนาม
ที่มา: สุมาลี สุขदानนท์ (2560)

2.6.6.3 ที่ราบ

ที่ราบในประเทศเวียดนามมีจำนวนไม่มากโดยที่ภาคเหนือ (บั๊กโบะ, Bac Bo) ของประเทศเวียดนาม ได้แก่ ที่ราบลุ่มแม่น้ำแดง ซึ่งมีอาณาบริเวณที่กว้างขวางโดยประมาณ 16,000 ตารางกิโลเมตร โดยทั่วไปที่ราบลุ่มแม่น้ำแดงมีระดับความสูงจากน้ำทะเลเพียง 0.3-10 เมตร ในแต่ละปีน้ำจะพัดพาดินตะกอนมาทับถมกันที่ปากอ่าวแล้วขยายเป็นดินดอนนอกไปโดยประมาณ 100 เมตร ส่วนที่ราบลุ่มแม่น้ำโขง (หรือที่เรียกว่าที่ราบลุ่มนามโบะ, Nam Bo) นั้นจะมีทั้งบริเวณที่แคบและบริเวณกว้างซึ่งอาณาเขตประมาณ 61,000 ตารางกิโลเมตร ผู้คนอาศัยและทำการเพาะปลูกอยู่อย่างหนาแน่นเช่นเดียวกับแม่น้ำแดงบริเวณปากอ่าวแม่น้ำโขงแต่ละปีจะมีตะกอนถูกพัดพามาทับถมกันทำให้ขยายดินดอนนอกไปปีละประมาณ 60-80 เมตร ทางฝั่งตะวันออกของที่ราบลุ่มมีอาณาบริเวณโดยประมาณ 23,745 ตารางกิโลเมตร ซึ่งเป็นดินดอนที่ขยายอาณาบริเวณสะสมมาแต่ดึกดำบรรพ์ ส่วนด้านตะวันตกของที่ราบลุ่มประมาณ 40,000 ตารางกิโลเมตร เป็นดินดอนที่ขยายมาจากอาณาบริเวณและสะสมมาจากแม่น้ำโขงในช่วงหลัง ทั้งหมดนี้ถือเป็นอู่ข้าวอู่น้ำของประเทศเวียดนามซึ่งผลิตอาหารได้ประมาณ 40% ของปริมาณอาหารทั้งหมดที่ประเทศเวียดนามผลิตได้ ยังมีที่ราบลุ่มภาคกลาง (ตຽງโบะ, Trung Bo) ซึ่งมีอาณาบริเวณประมาณ 14,000 ตารางกิโลเมตร จากพื้นที่ฮั่วว้า (Thanh Hoa) ถึงถ่วนหาย (Thuận Hải) ซึ่งมีความยาวโดยประมาณ 1,000 กิโลเมตร โดยมีเทือกเขาตัดกลางจากเตื่องเซิน (Truong Son) จรดทะเล

2.6.6.4 ที่ราบสูง

ภาคตะวันตกตอนกลางของประเทศเวียดนามประกอบไปด้วยที่ราบสูงหลายแห่งซึ่งมีเนื้อที่รวมกันโดยประมาณ 37,000 ตารางกิโลเมตร และมีความสูงเหนือระดับน้ำทะเลโดยเฉลี่ยมากกว่า 1,500 เมตร และยังมีพื้นที่ที่เป็นป่าไม้ที่ยังคงค่อนข้างมีความอุดมสมบูรณ์อยู่เป็นจำนวนมาก และสำหรับในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของเวียดนามยังมีที่ราบสูงกว๋างบั้ง-หลั่งเซิน (Cao Bang – Lang Son) ในจังหวัดกว๋างบั้ง (Cao Bang) และหลั่งเซิน (Lang Son) และที่ราบสูงหลุกงา-เซินดง (Luc Nga – Son Dong) ในจังหวัดห่าบัก (Ha Bac) ซึ่งในฤดูหนาวจะมีอากาศที่หนาวเย็นและแห้ง เกษตรกรจึงนิยมปลูกพืช และผลไม้ของเขตอบอุ่นได้ผลดี เช่น ชา ข้าวสาลี พืช สาลี และพลับ ส่วนในภาคตะวันตกเฉียงเหนือก็มีที่ราบสูงที่สำคัญคือ ซาปา (Sapa) ในจังหวัดหล่าว

2.6.6.5 ชายทะเล

ทะเลชายฝั่งทางด้านตะวันออกของประเทศเวียดนามเป็นอ่าวตังเกี๋ย (Tonkin) ทางใต้ติดกับอ่าวไทย มีอ่าวที่สวยงามมาก โดยส่วนหนึ่งเป็นชายฝั่งน้ำตื้น เช่น ชายฝั่งภาคเหนือ ซึ่งมีอยู่ด้วยกันหลายแห่งออกจากชายฝั่งไปประมาณ 1,000–10,000 เมตร ยังมีน้ำตื้นเพียง 5 เมตร ซึ่งบางแห่งนั้นในช่วงเวลาน้ำขึ้นมีหาดกว้างถึง 1,000–2,000 เมตร แต่สำหรับเวลาที่น้ำลดจะมีหาดที่ขยายออกเป็นวงกว้างซึ่งขยายออกไปกว้างถึง 2,000–4,000 เมตร เป็นต้น และนี่เป็นสภาพธรรมชาติของเวียดนามที่ทำให้ประเทศนี้อ้างสิทธิ์พิภพกว้างเป็นพิเศษชายฝั่งภาคใต้ของประเทศปกคลุมโดยดินดอนสามเหลี่ยมที่เป็นปากแม่น้ำโขง ทำให้ชายหาดตื้นเขิน รัฐบาลเวียดนามได้ออกประกาศสองฉบับยืนยันกรรมสิทธิ์ของตนเหนือน่านน้ำทะเล ใกล้เคียง หมู่เกาะพาราเซลล์ และหมู่เกาะสแปรตลีย์ ตามนัยของประกาศสองฉบับนี้ไหล่ทวีปของเวียดนามขยายอาณาบริเวณออกไป 200 ไมล์ทะเลนับจากเส้นฐาน (baseline) ชายฝั่ง ซึ่งเท่ากับทำให้เขตเศรษฐกิจจำเพาะ (Exclusive Economic Zone) กลายเป็นน่านน้ำ ซึ่งเวียดนามอ้างว่าเป็นของตน และทำให้เวียดนามอ้างสิทธิเหนือน่านทะเลรวมทั้งไหล่ทวีปต่อจากชายฝั่งออกไปอีกประมาณหนึ่งล้านตารางกิโลเมตร หรือประมาณสามเท่าของแผ่นดินบนบก

2.6.7 ภูมิอากาศ

ระดับความสูง-ต่ำของภูมิประเทศและความห่างไกลของประเทศจากภาคเหนือจรดภาคใต้ทำให้ประเทศเวียดนามมีอากาศหลากหลายโดยธรรมชาติ ทำให้มีโอกาสที่จะทำการปลูกพืช ผัก ผลไม้ได้หลากหลาย โดยสภาพทั่วไปความสูงของพื้นที่เหนือระดับน้ำทะเล 100 เมตร จะทำให้มีอุณหภูมิต่ำลงโดยประมาณ 0.5 องศาที่ตาดาลาด (Dalat) ซึ่งอยู่เหนือระดับน้ำทะเลโดยประมาณ 1,500 เมตร อากาศร้อนสุดประมาณ 20.6 องศา และหนาวที่สุด 17.2 องศา เหมาะสำหรับการปลูกดอกไม้ และผัก สามารถปลูกได้ตลอดปี อย่างไรก็ตามการที่มีอุณหภูมิแตกต่างกันน้อยก็มีผลจำกัดการเติบโตครบวงจรของผักและผลไม้บางชนิดที่ต้องการอุณหภูมิที่ต่างกันไปนั้นจะกระตุ้นให้พืช ผัก ผลไม้เจริญเติบโตได้เป็นอย่างดีซึ่งโดยทั่วไปแล้วจะมีปริมาณน้ำฝนที่เหมาะสมแก่การเพาะปลูก ดังนั้นรัฐบาลจึงไม่ได้ให้ความสนใจกับการจัดระบบชลประทานเท่าที่ควร อย่างไรก็ตามยังมีความแตกต่างมีมากในเรื่องภูมิอากาศ

ตอนใต้ของประเทศ ภูมิอากาศอยู่ในเขตร้อนมีฝนตกชุก อุณหภูมิโดยเฉลี่ยประมาณ 27 องศา บางแห่งสูงถึง 30 องศา ซึ่งในราวเดือนเมษายน และพฤษภาคม ของทุกปีอุณหภูมิอาจจะสูงถึง 40 องศา และในราวเดือนมกราคม อากาศจะเริ่มเย็นลง อุณหภูมิจะลดลงโดยประมาณ 3-5 องศา

สำหรับนครโฮจิมินห์ (Ho Chi Minh) มีอุณหภูมิที่ค่อนข้างสูงถึง 40 องศา ส่วนนครฮานอย (Hanoi) มีสภาพอากาศร้อนสุดเฉลี่ยประมาณ 28.9 องศา ส่วนเดือนมกราคมมีอุณหภูมิโดยเฉลี่ยประมาณ 16.5 องศา ส่วนบริเวณที่อยู่เหนือระดับน้ำทะเลสูงอาจมีอุณหภูมิต่ำถึง 0 องศา และในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกันยายน ของทุกปีจะมีลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ จากเดือนตุลาคม ถึง เดือนเมษายน ของทุกปีจะมีลมหนาวมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในช่วงการผลัดเปลี่ยนทิศทางลมเกิดพายุมรสุมบ่อย ๆ ทำให้อาณาบริเวณชายฝั่งทะเลของประเทศเวียดนามประสบอุทกภัยอยู่เป็นประจำ ซึ่งพายุมรสุมนั้นเป็นที่รู้จักกันในนามไต้ฝุ่น ซึ่งจะเคลื่อนตัวมาจากชายฝั่งทะเลทางตอนเหนือ (ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม) ลงสู่ชายฝั่งทะเลทางภาคใต้ของประเทศตามลำดับ

2.6.8 ระบบเงินตรา

ระบบเงินตราของประเทศเวียดนามนั้นมีหน่วยของสกุลเงินเป็นดอง (Dong) ซึ่งอัตราการแลกเปลี่ยนเงินของประเทศเวียดนาม (ใน พ.ศ. 2560) 1 เหรียญสหรัฐ แลกเป็นเงินดองเวียดนามได้ประมาณ 13,500 ดองเวียดนาม (ตลาดมืด 15,500 ดอง) แม้ว่ารัฐบาลจะสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวต้องใช้เงินดอง แต่ประชาชนทั่วไป ร้านค้า ร้านอาหาร โรงแรม หรือแม้แต่คนขับรถแท็กซี่ ก็ยินดีรับเงินเหรียญสหรัฐ นักท่องเที่ยวสามารถแลกเปลี่ยนเงินตราได้ภายในสนามบิน ธนาคาร โรงแรม และร้านที่ได้รับอนุญาตให้แลกเปลี่ยนเงินตราได้ เช่น ร้านขายทอง ขายเพชร โดยร้านเหล่านี้จะเขียนอักษรสีทองว่า “เหี่ยวหว่าง” (Hieu Vang) หรือ “เหี่ยวกิมฮวาน” (Hieu Kim Hoan) ซึ่งถ้าหากเป็นธนบัตรชนิดราคา 100 เหรียญสหรัฐ จะสามารถแลกเปลี่ยนได้ราคาดีกว่าธนบัตรย่อยใบเล็ก การแลกเช็คเดินทางสามารถแลกได้ที่ธนาคาร Vietcombank ที่มีสำนักงานและสาขาส่งอยู่เฉพาะตามเมืองสำคัญใหญ่ ๆ เท่านั้นส่วนบัตรเครดิตนั้นสามารถใช้ได้เฉพาะที่เท่านั้น เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหารต่างชาติบางร้าน และในบางครั้งอาจจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในอัตราที่สูงถึง 4% ขึ้นไป สำหรับการแลกเงินหรือรับเงินทอนจากร้านค้าควรตรวจสอบและระมัดระวังเพราะธนบัตรมีขนาดและสีที่คล้ายคลึงกันมาก เช่น ธนบัตรใบละ 20,000 ดอง กับ ธนบัตรใบละ 5,000 ดอง ซึ่งจะมีขนาดที่เท่ากัน และมีสีฟ้าเหมือนกัน และไม่ควรยอมรับธนบัตรเก่าที่มีสีซีดจาง มีตำหนิ หรือฉีกขาดจากแม่ค้าหรือร้านอาหารโดยเด็ดขาดเพราะอาจมีปัญหาในการนำไปใช้ในครั้งต่อไป

2.6.9 วีซ่า

นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศทุกคนจะต้องขอวีซ่าในการเดินทางเข้าประเทศเวียดนาม ซึ่งในปัจจุบันการเดินทางไปประเทศเวียดนามนั้นมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นโดยนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปประเทศเวียดนามโดยสามารถที่จะขอวีซ่าประเภทนักท่องเที่ยวได้ซึ่งวีซ่านี้อายุ 1 เดือน และชำระค่าธรรมเนียม 60 เหรียญสหรัฐ นอกจากนี้แล้วยังมีวีซ่าสำหรับนักธุรกิจซึ่งมีอายุ 6 เดือน สำหรับวีซ่าประเภทนี้จะต้องติดต่อเพื่อขอวีซ่าโดยตรงได้ที่ สถานทูตเวียดนามประจำประเทศไทย เลขที่ 83/1 ถนนวิทย์ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10300 หมายเลขโทรศัพท์ 02-2517-202 เวลาทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 09.00 น. ถึง 16.30 น. ซึ่งในปัจจุบันนี้นักท่องเที่ยวชาวไทยสามารถเดินทางไปท่องเที่ยวประเทศเวียดนามได้ไม่เกิน 30 วัน โดยไม่ต้องขอวีซ่า สำหรับวีซ่านักท่องเที่ยวมีทั้งแบบเข้าประเทศได้หลายครั้งหรือครั้งเดียวซึ่งโดยปกติการเดินทางเข้า-ออกเวียดนามจะต้องใช้เส้นทางโดยเครื่องบินที่เมืองฮานอย โฮจิมินห์ ซิตี้ และดานัง แต่ถ้าหากเดินทางโดยเส้นทางภาคพื้นดินก็จะต้องระบุในการขอวีซ่าด้วย เมื่อเข้าไปยังประเทศเวียดนาม

แล้วสามารถจะต่ออายุวีซ่าในประเทศเวียดนามได้โดยเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มตามระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวต้องการที่จะอยู่ในประเทศเวียดนาม

2.6.10 ศิลปะและการตรวจคนเข้าเมือง

นักท่องเที่ยวทุกคนจะต้องกรอกแบบฟอร์มการเดินทางขาเข้าและขาออก เป็นสีขาวและมีสำเนาอีกแผ่นเป็นสีฟ้าเหมือนกัน 2 ใบ โดยทุกคนจะต้องเก็บแบบฟอร์มสีฟ้าไว้กับหนังสือเดินทางตลอดเวลา เพราะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับโรงแรมที่พัก ห้องเช่า และเจ้าของบ้านที่รับรองนักเดินทางเป็นการส่วนตัว จะต้องใช้สำหรับแจ้งชื่อผู้เข้าพักให้กับตำรวจท้องถิ่นทราบ และยังต้องใช้แสดงต่อเจ้าหน้าที่เวลาเดินทางออกนอกประเทศเวียดนามอีกด้วย นอกจากนี้แล้วนักท่องเที่ยวจะต้องทำการกรอกแบบฟอร์มศุลกากรสีเหลืองและสีขาวเป็นสำเนาเหมือนกัน 2 ใบ จะต้องเก็บแบบฟอร์มสีเหลืองไว้กับหนังสือเดินทาง และอย่าทำให้หายเป็นอันขาด เพราะจะต้องแสดงต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรก่อนที่นักท่องเที่ยวเดินทางออกจากเวียดนาม สิ่งที่ต้องแจ้งต่อศุลกากรเวลาเข้าประเทศคือ จำนวนเงินตราต่างประเทศที่มีมากกว่า 7,000 เหรียญสหรัฐฯ ทองคำ เครื่องประดับที่มีได้มีไว้ใช้ส่วนตัว เทป วิดีโอ บุหรี่ไม่เกิน 200 มวน สุรา 2 ลิตร น้ำหอม และเครื่องประดับส่วนตัวในจำนวนที่เหมาะสมพอเพียง การนำโบราณวัตถุออกนอกเวียดนามจะต้องได้รับอนุญาตจากกระทรวงวัฒนธรรมก่อนไม่ควรหลงเชื่อร้านค้าควรขออนุญาตอย่างถูกต้อง

2.6.11 สถานที่ท่องเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามถือได้ว่าเป็นประเทศที่กำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และรวมถึงนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งจะเห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เพิ่มขึ้นในทุกปี อีกทั้งยังมีนักท่องเที่ยวเข้ามาลงในธุรกิจโรงแรมที่พักเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ขยายตัวเพิ่มมากขึ้นเป็นจำนวนที่นครดำนิง นอกจากนี้แล้วประเทศเวียดนามเองยังมีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญที่นักท่องเที่ยวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติรู้จักเป็นจำนวนมากในหลายภูมิภาคของประเทศที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวตลอดทั้งปี ดังนี้

2.6.11.1 อ่าวฮาลอง (Ha Long Bay) เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ยังคงความสมบูรณ์ของพันธุ์สัตว์ เพราะมีความหลากหลายทางชีวภาพ ยูเนสโกได้ยกย่องให้เป็นมรดกโลกโดยจุดเด่นของอ่าวนี้ คือ มีเกาะหินปูนโผล่ขึ้นกระจาย ทั่วอ่าวจำนวนกว่า 1,900 เกาะ ที่เกิดขึ้นอยู่เหนือผิวน้ำทะเลทั้งใหญ่และเล็ก มีรูปร่างที่ต่างกันอย่างออกไปบางเกาะมีถ้ำอยู่ด้วย ถ้าที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวคือ ถ้ำเสาไม้ เป็นถ้ำที่มีหินงอกหินย้อยสวยงามมาก อ่าวฮาลองยังแบ่งแยกออกเป็น 2 อ่าวคือ อ่าวฮาลองเบย์ และอ่าวฮาลองบก ซึ่งทั้ง 2 อ่าวตั้งอยู่ไม่ห่างกันสามารถนั่งเรือเที่ยวชมได้ อ่าวฮาลองครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของพื้นที่กว่า 1,500 ตารางกิโลเมตร



ภาพที่ 2.9 อ่าวฮาลอง สถานที่ท่องเที่ยวเวียดนาม

2.6.11.2 ซาปา (Sa Pa) เป็นเมืองชายแดนที่ตั้งอยู่ทางตอนเหนือของประเทศเวียดนาม ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดหล่าวกาย ซึ่งมีจุดเด่นคือบริเวณนี้มีการทำนาขั้นบันไดเป็นจำนวนมากจึงทำให้มีภูมิทัศน์สวยงามแก่การท่องเที่ยวเดิมซาปาเป็นเมืองตากอากาศของเจ้านายชั้นสูงชาวฝรั่งเศสที่มาทำงานในเวียดนาม จึงมีสถาปัตยกรรมอาคารบ้านเรือนและการวางผังเมืองแบบอาณานิคมฝรั่งเศส (French Colonial) มีจุดเด่นที่ตั้งอยู่กลางเมืองคือ โบสถ์คาทอลิก



ภาพที่ 2.10 นาขั้นบันได ซาปา เวียดนาม

2.6.11.3 ภูเขาทรายสองสีหมุยเนน หรือที่นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและหลายคนคุ้นเคยกับสำเนียง "มุยเน" (The Sand Dunes of Mui Ne) จะมีขนาดใหญ่และอยู่ติดกับชายทะเล จึงมีแดดและลมที่แรงมากซึ่งที่นี่จะมีเนินทรายอยู่ 2 แห่ง คือ ภูเขาทรายขาวและภูเขาทรายแดง ซึ่งภูเขาทรายขาวนั้นก็มีอีกชื่อเรียกหนึ่งว่า Bau Trang หรือ White Sandune ซึ่งเป็นเนินทรายที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของมุยเน อยู่ห่างจากตัวหมู่บ้านมุยเน 30 กิโลเมตร ซึ่งทะเลทรายขาวยังมีภูเขาทรายสีขาวที่ใหญ่ที่สุดของมุยเน่มีขนาดสูงกว่า 40 เมตร สำหรับภูเขาทรายแดงแม้ว่าจะมีขนาดเล็กกว่าแต่เป็นที่นิยมมากกว่าในสายตาของช่างภาพเนื่องจากสีทรายมีสีแดงเข้มเหมาะแก่การถ่ายภาพ



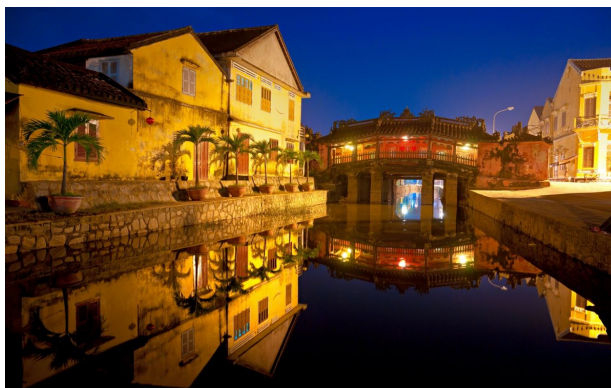
ภาพที่ 2.11 ทะเลทรายมุยเน่ สถานที่ท่องเที่ยวเวียดนาม

2.6.11.4 พระราชวังเว้ (Complex of Hue Monuments) เป็นพระราชวังที่ได้รับการขึ้นทะเบียนให้เป็นมรดกโลกทางวัฒนธรรม จากองค์การยูเนสโกแล้วตั้งแต่ ค.ศ. 1996 ซึ่งเป็นมรดกโลกทางด้านวัฒนธรรม พระราชวังเว้ซึ่งถือเป็นพระราชวังของราชวงศ์เหงียน (Nguyen Dynasty) ซึ่งยังคงให้เห็นและเปิดให้นักท่องเที่ยวได้เข้าไปเที่ยวชมซึ่งในปัจจุบัน ภายในประกอบไปด้วย พระราชวังสุสานของกษัตริย์และเชื้อพระวงศ์ เจดีย์ และพิพิธภัณฑสถานสิ่งก่อสร้างที่สร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก คือ ประตูทางเข้าของพระราชวัง (Ngo Mon Gate) ซึ่งนอกจากจะเป็นพระราชวังที่ก่อสร้างขึ้นด้วยสถาปัตยกรรมที่สวยงามแล้ว ยังมีทิวทัศน์ที่งดงามจนที่ได้รับการออกแบบให้มีชีวิตชีวาตลอดเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน



ภาพที่ 2.12 มรดกโลกพระราชวังเว้ สถานที่ท่องเที่ยวเวียดนาม

2.6.11.5 เมืองเก่าฮอยอัน (Hoi An Old Town) เมืองเก่าฮอยอันแห่งนี้ได้รับการขึ้นทะเบียนให้เป็นมรดกโลกแห่งที่ 2 ของเวียดนาม ซึ่งได้รับขึ้นทะเบียนเมื่อปี ค.ศ. 1999 ให้เป็นมรดกโลกทางวัฒนธรรม ฮอยอันเป็นเมืองโบราณในสมัยอาณาจักรจามปา เมืองเก่าฮอยอันเป็นเมืองขนาดเล็กที่ตั้งอยู่บริเวณริมชายฝั่งของทะเลจีนใต้ปากแม่น้ำทูโบน ชาวบ้านเมืองเก่าฮอยอันยังคงมีวิถีการดำเนินชีวิตตามแบบดั้งเดิม โดยนักท่องเที่ยวจะเห็นได้จากอาคาร บ้านเรือนต่าง ๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงสถาปัตยกรรมทั้งตะวันตกและตะวันออก เช่น คอมพิวเตอร์แบบจีน สะพานข้ามคลองที่มีการดีไซน์แบบประเพณีปูนที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของเมืองฮอยเก๋ออัน แห่งนี้



ภาพที่ 2.13 เมืองเก่าฮอยอัน มรดกโลก สถานที่ท่องเที่ยวเวียดนาม

2.6.11.6 บานา ฮิลล์ (Bana Hill) มีกระเช้าไฟฟ้าที่ยาวที่สุดในโลกที่ขึ้นไปบนเขาบานา เขาบานาเคยเป็นแหล่งท่องเที่ยวตากอากาศมาตั้งแต่สมัยสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยด้านบนเป็นบ้านพักและโรงแรมของชาวฝรั่งเศสสมัยเป็นเจ้าอาณานิคมตั้งแต่ ค.ศ. 1919 หลังสงครามเวียดนามสงบลงทำให้ชาวฝรั่งเศสพ่ายแพ้และถอยกำลังกลับประเทศไป “บานาฮิลล์” จึงถูกทิ้งร้างอยู่หลายปี จนกระทั่งถูกกลับมาบูรณะเป็นเมืองท่องเที่ยวอีกครั้งใน ค.ศ. 2009 ซึ่งมีการสร้างกระเช้าลอยฟ้า 5,801 เมตรที่ใช้เวลาถึง 50 นาทีในการนั่งกระเช้าจากด้านล่างขึ้นไปด้านบน “บานาฮิลล์” จึงถูกสร้างขึ้นตามแบบและมาตรฐานของยุโรปโดยได้บริษัทที่มีชื่อเสียงในออกแบบและก่อสร้างมาจากประเทศออสเตรเลียเป็นผู้ดำเนินการก่อสร้างจนแล้วเสร็จ



ภาพที่ 2.14 บานา ฮิลล์ สถานที่ท่องเที่ยวเวียดนาม

2.6.11.7 สุสานโฮจิมินห์ ตั้งอยู่ทางตอนเหนือของศูนย์กลางเมืองโฮจิมินห์ ซึ่งอยู่ใกล้กับทะเลสาบไฮไต สามารถเดินทางได้อย่างสะดวกโดยรถประจำทางและแท็กซี่ สุสานเปิดให้เข้าชมในตอนเช้าและปิดพักเที่ยง และปิดไม่ให้นักท่องเที่ยวเข้าชมในวันจันทร์และวันศุกร์ นักท่องเที่ยวสามารถเข้าชมฟรี ไม่เสียค่าใช้จ่าย สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางไปเข้าชมควรตรวจสอบก่อนเดินทางไปชมว่าร่างของโฮจิมินห์ได้อยู่ประจำที่สุสานหรือไม่ เพราะจะมีการส่งร่างไปที่รัสเซียเพื่อเก็บรักษาให้อยู่ในสภาพดี ๆ เป็นเวลาทุก ๆ 2 เดือนในแต่ละปี



ภาพที่ 2.15 สุสานโฮจิมินห์ สถานที่ท่องเที่ยวเวียดนาม

2.6.11.8 สุสานจักรพรรดิโคดิงห์ ตั้งอยู่บนเนินเขาที่ถูกตัดตามศาสตร์วงจ้ย ซึ่งอยู่ห่างจากเมืองเว้ออกไปราว 10 กิโลเมตร ซึ่งในอดีตนั้น เมืองเว้ (Hue) เคยเป็นเมืองเอกของราชวงศ์เหงียน ซึ่งเป็นสมัยราชวงศ์สุดท้ายของเวียดนาม “จักรพรรดิโคดิงห์” ซึ่งเป็นจักรพรรดิพระองค์ที่ 12 ของราชวงศ์เหงียน และเป็นจักรพรรดิที่ทำให้ประชาชนไม่พอใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากได้มีการขึ้นภาษีท้องถิ่นที่ได้มีการเรียกเก็บจากราษฎรในขณะที่ประชาชนส่วนใหญ่นั้นยังคงอยู่ในสถานะที่ยากจน โดยมีคนของฝรั่งเศสเป็นผู้ร่างกฎหมาย และจักรพรรดิเป็นผู้ลงพระนามในกฎหมายฉบับนี้เพื่อตราใช้เป็นกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ในสมัยของจักรพรรดิโคดิงห์



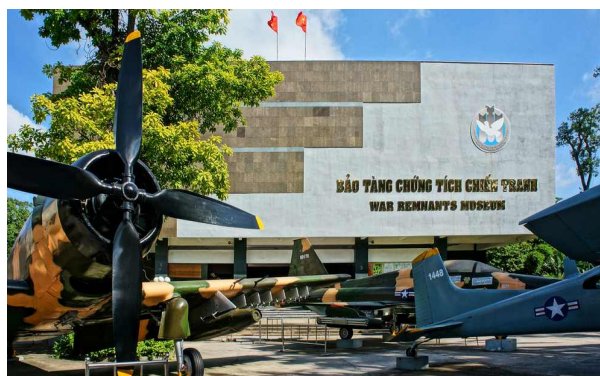
ภาพที่ 2.16 สุสานจักรพรรดิโคดิงห์ สถานที่ท่องเที่ยวเวียดนาม

2.6.11.9 อุโมงค์กูจี้หรือคูจี (Cu Chi Tunnels) อุโมงค์แห่งนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งและมีประวัติความเป็นมาที่ยาวนานตั้งแต่สมัยสงครามเวียดนามใช้เป็นที่หลบภัยจากระเบิดอีกทั้งยังใช้เป็นสถานที่สำหรับการประชุมของกองกำลังเวียดกงในสมัยที่รบกับสหรัฐอเมริกา อุโมงค์นี้ถูกสร้างขึ้นโดยภายในถ้าได้มีหลายชั้นและแต่ละชั้นจะมีระบบกรองอากาศที่มีประสิทธิภาพเพื่อความอยู่รอดของทหาร ภายในอุโมงค์ประกอบไปด้วยโรงพยาบาล ห้องประชุม และห้องพัก สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังอุโมงค์กูจี้หรือคูจีแห่งนี้จะได้รับชมหนังสือที่มีเรื่องราวเกี่ยวกับสงครามเวียดนามก่อนเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ทำความเข้าใจความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ได้ง่ายขึ้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งสถานที่ที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ



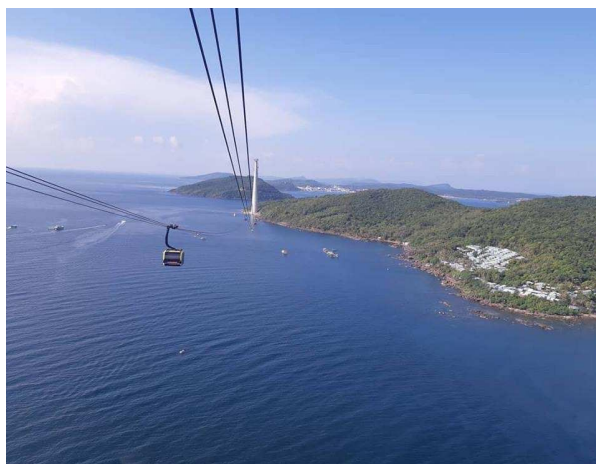
ภาพที่ 2.17 อุโมงกูจี้ สถานที่ท่องเที่ยวเวียดนาม

2.6.11.10 พิพิธภัณฑ์สงคราม (War Remnants Museum) หรืออีกชื่อหนึ่งที่ว่า Museum of American War Crimes ตั้งอยู่ภายในอาคารเก่าของรัฐบาลอเมริกา ภายในเป็นสถานที่สำหรับจัดแสดงนิทรรศการเพื่อรำลึกถึงความเจ็บปวดและสถานที่แห่งความเศร้าโศกของประชาชนชาวเวียดนามเมื่อครั้งสงครามเวียดนาม ซึ่งภายในมีการจัดแสดงเฮลิคอปเตอร์ ซีปนาวุธ รถถัง เครื่องบินจู่โจม ฯลฯ ซึ่งอาวุธเหล่านั้นเป็นอาวุธที่ทหารอเมริกันใช้ในการโจมตีในสงครามเวียดนาม อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ถูกกล่าวขานถึงมากที่สุดในพิพิธภัณฑ์ คือ กรงเลือด ที่นำมาใช้เป็นที่คุมขังนักโทษการเมืองถึง 14 คน รวมไปถึงเครื่องประหารชีวิตนักโทษการเมืองก็เป็นที่พูดถึงไม่แพ้กัน นับได้ว่าเป็นสถานที่ที่สามารถบอกเล่าเรื่องราวของชาวเวียดนามได้เป็นอย่างดี



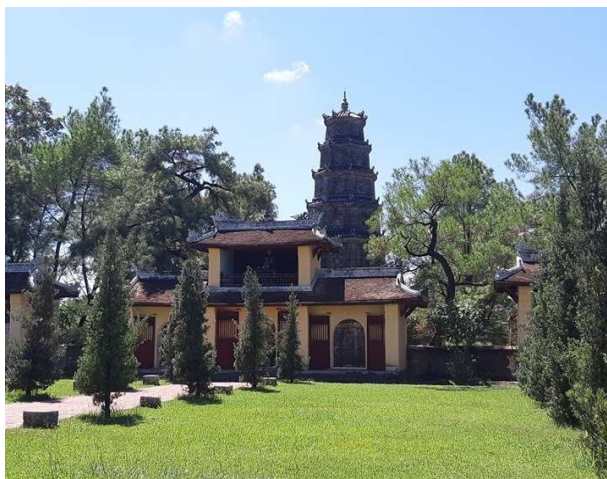
ภาพที่ 2.18 พิพิธภัณฑ์สงครามเวียดนาม สถานที่ท่องเที่ยวเวียดนาม

2.6.11.11 เกาะฟูกิว (Phu Quoc Island) ตั้งอยู่ในทะเลอ่าวไทย ระหว่างชายแดนประเทศเวียดนามและประเทศกัมพูชา ห่างจากตัวเมืองโฮจิมินห์ออกไปโดยประมาณ 50 นาที ที่นี้อยู่ในความรับผิดชอบของอุทยานแห่งชาติและสิ่งแวดล้อมทางทะเล ซึ่งจะเปิดให้นักท่องเที่ยวได้เข้าไปท่องเที่ยวและเยี่ยมชมตลอดทั้งปี ช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวของเกาะนี้ คือ ช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนมีนาคม “ฟูกิว” เป็นเกาะที่ขึ้นชื่อได้ว่าเป็นไข่มุกเม็ดงามแห่งเวียดนามเกาะสวรรค์ของนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบความเป็นส่วนตัวและสงบเงียบด้วยสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่สวยงามและน้ำทะเลที่สวยงามเหมาะสำหรับการดำน้ำดูปะการังน้ำตื้น



ภาพที่ 2.19 เกาะฟูกิว สถานที่ท่องเที่ยวเวียดนาม

2.6.11.12 วัดเทียนมู่ (Thien Mu Pagoda) ตั้งอยู่บริเวณชายฝั่งของแม่น้ำหอมอยู่ตรงทางไปสุสานของพระเจ้ามิ่งห์หม่าง วัดเทียนมู่ นับเป็นศูนย์กลางทางพุทธศาสนานิกายเซน จุดที่โดดเด่นของวัดเทียนมู่ก็คือ เจดีย์ทรงเก๋งทรง 8 เหลี่ยม ที่มีความสูงถึง 7 ชั้น ซึ่งในแต่ละชั้นนั้นจะเป็นตัวแทนของชาติภพต่าง ๆ ของพระพุทธเจ้า ทางฝั่งซ้ายและขวาเป็นที่ตั้งของศิลาจารึกและระฆังสำริดขนาดใหญ่ยักษ์มีน้ำหนักถึง 2,000 กิโลกรัม ถัดมาทางด้านหลังของเจดีย์จะเป็นประตูทางเข้าสู่บริเวณภายในวัด นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเวียดนามจะได้พบกับรูปปั้นเทพเจ้า 6 องค์ที่ยืนคอยเฝ้าปกป้องป้องกันไม่ให้ความชั่วร้ายเข้ามาและวัดเทียนมู่แห่งนี้ยังมีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และการเมืองของเวียดนามในช่วงยุคหลังของเวียดนามด้วย



ภาพที่ 2.20 วัดเทียนมู่ สถานที่ท่องเที่ยวเวียดนาม

2.6.11.13 วัดหลินอิ่ง ตั้งอยู่บนเกาะเซินตรา (Son Tra) ทางตอนเหนือของเมืองดานัง เป็นวัดที่ใหญ่ที่สุดของเมืองดานัง หากมองจากตัวเมืองดานังจะเห็นวัดหลินอิ่งอยู่อีกด้านหนึ่งติดภูเขา เจ้าแม่กวนอิมหลินอิ่งแกะสลักด้วยหินอ่อนสูงใหญ่ยืนโดดเด่นสูงที่สุดในเวียดนาม ท่าเลที่ตั้งหรือฮวงจุ้ยดีมาก รูปปั้นเจ้าแม่กวนอิมหลินอิ่งหันหน้าออกทะเลด้านหลังชนภูเขา ตั้งอยู่บนฐานดอกบัวสง่างามเหลือเกิน ชาวประมงนิยมไปกราบไหว้ขอพรให้ช่วยปกป้องรักษา ก่อนที่ออกทะเลไปหาปลา “หลินอิ่ง” มีความหมายว่าสมปรารถนาทุกประการ ตั้งอยู่บนชายหาดพระพุทธเจ้าภาษาเวียดนามคำว่าบายบูต ที่บริเวณลานวัดมีพระอรหันต์ 18 องค์เป็นหินอ่อนแกะสลักที่มีเอกลักษณ์ท่าทางที่ถ่ายทอดอารมณ์ทุกอย่างของมนุษย์ซึ่งแฝงไว้ด้วยคติธรรมอย่างลึกซึ้ง ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของสถานที่แห่งนี้ คือ เป็นจุดชมวิวเมืองดานังที่สวยงามสามารถเห็นภาพมุมกว้างของชายหาด บายบูต ซึ่งถือเป็นชายหาดที่มีความสวยงามและเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวเวียดนามและชาวต่างชาติที่มาพักผ่อนกันมาก



ภาพที่ 2.21 เจ้าแม่กวนอิม วัดหลินอิ่ง ดานัง สถานที่ท่องเที่ยวเวียดนาม

จากการศึกษาบริบททั่วไปของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามพบว่า สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามตั้งอยู่ทางด้านตะวันออกของคาบสมุทรอินโดจีนมีรูปร่างลักษณะยาวโค้งเรียงเป็นรูปตัว S ตั้งแต่ทางทิศเหนือจรดทิศใต้ตามแนวฝั่งตะวันตกของทะเลจีนใต้ มีอาณาเขตติดกับประเทศจีน กัมพูชา และลาว มีประชากร 78.5 ล้านคน ประกอบด้วยชนหลายเชื้อชาติ และปกครองประเทศด้วยระบบคอมมิวนิสต์ สำหรับการเดินทางไปยังสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามจากประเทศไทยสามารถเดินทางได้โดยเครื่องบิน และทางรถยนต์ ปัจจุบันประเทศเวียดนามถือว่าเป็นประเทศที่มีศักยภาพและพัฒนาความพร้อมทั้งด้านแหล่งท่องเที่ยว บุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ รวมไปถึงที่พัก ร้านอาหารที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ ได้แก่ อ่าวฮาลอง สถานตากอากาศซาปา ภูเขาทรายสองสีหุ่ยแหน พระราชวังเว้ เมืองเก๋าสอยอัน สุสานโฮจิมินห์ สุสานจักรพรรดิโคดิงห์ อุโมงค์กูจี้ พิพิธภัณฑ์สงคราม วัดเทียนมู่ วัดหลินอิ่ง และหมู่เกาะฟูก๊วก เป็นต้น ดังนั้นสถานที่ท่องเที่ยวดังกล่าวของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติให้เข้ามาท่องเที่ยวเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก อีกทั้งการเดินทางไปยังประเทศเวียดนามสะดวกยิ่งขึ้นสามารถเดินทางได้โดยรถยนต์ เครื่องบิน ซึ่งในแต่ละปีทำให้ภาคการท่องเที่ยวเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและส่งผลให้เกิดการจ้างงานในภาคบริการอาทิเช่น ไกด์นำเที่ยว พนักงานบริการโรงแรมและร้านอาหาร เพื่อบริการนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ศุภลักษณ์ สุริยะ (2556) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร เพื่อทำการศึกษาถึงระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่ส่งต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม บูติก ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความคาดหวัง ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านภูมิฐานะ และปัจจัยด้านรายได้ ส่วนในด้านการรับรู้ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านอาชีพ ปัจจัยด้านอัตราการเข้าพัก และปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ของการเข้าพัก นอกจากนั้นนักท่องเที่ยวอาเซียนยังมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสูงสุดและมีการรับรู้ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจสูงสุด แต่เมื่อมีค่านวนหาค่าความแตกต่างหรือช่องว่างของทั้ง 5 คุณลักษณะ

ตามหลักของคุณภาพการบริการแล้ว พบว่านักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร สูงกว่าการรับรู้ในทุกด้าน โดยช่องว่างที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขเป็นอันดับแรกคือ คุณลักษณะด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวอาเซียน

เสาวคนธ์ ศรีทองกุล (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) ศึกษาระดับความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้การรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 403 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอนุมานใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างความมั่นใจได้ (Assurance) ด้านการสร้างความตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) ด้านการสร้างการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ (Empathy) ด้านการสร้างการเชื่อถือได้ (Reliability) ด้านการสร้างบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ตามลำดับ และความภักดีของผู้โดยสารต่อบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกหรือในทางเดียวกันกับความภักดีต่อบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.589 และมีค่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือในทางเดียวกันกับความภักดีที่มีต่อบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทุกด้านโดยสามารถที่จะเรียงลำดับตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างการเชื่อถือได้ (Reliability) ด้านการสร้างความตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ด้านการสร้างการดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ (Empathy) ด้านการสร้างความมั่นใจได้ (Assurance) ด้านการสร้างบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ควรที่จะปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการที่เป็นรูปธรรมที่เกี่ยวกับการสร้างสิ่งเราจากสิ่งที่ยึดต้องได้ และเสมือนจับต้องได้ของบริการเป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล ให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น

กนกกาญจน์ ปานเปรม (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวไทยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง 2) เพื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง 3) เพื่อศึกษาถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทย ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง 4) เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองที่สามารถตอบสนองความ

คาดหวังของผู้โดยสารชาวไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเพื่อเดินทางภายในประเทศ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยศึกษาและสร้างการวิจัยในครั้งนี้ตามต้นแบบและแนวทางทฤษฎีการประเมินคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangible) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และด้านที่ 6 ด้านความปลอดภัย (Safety) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมเนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าเป็นด้านที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของท่าอากาศยานที่ควรจะต้องได้รับการพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยเช่นกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้คือใช้สถิติแบบ 1) การแจกแจงหาความถี่ร้อยละ 2) การหาค่าเฉลี่ย 3) การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4) สถิติ T-test สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน 5) สถิติ F-test (One-Way ANOVA) การทดสอบหาค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป 6) สถิติ Least-Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ และ 7) สถิติ Paired Sample t-test สำหรับค่าความแตกต่างหรือช่องว่างของคุณภาพการบริการคำนวณจากค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อการบริการหักด้วยค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกข้อส่งผลกระทบต่อความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง และปัจจัยส่วนบุคคลทุกข้อยกเว้น ปัจจัยบุคคลด้านอายุที่ไม่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง นอกจากนี้ยังพบว่าผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองในด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้โดยสารมากที่สุด และพบว่าผู้โดยสารชาวไทยมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจมากที่สุด เมื่อคำนวณหาค่าความแตกต่างหรือช่องว่างของคุณภาพการบริการทั้ง 6 ด้านพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองสูงกว่าการรับรู้ในทุกด้าน โดยช่องว่างที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนามากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสาร การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้บริหารท่าอากาศยานดอนเมือง สายการบินที่นำมาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะได้นำผลการประเมินคุณภาพของท่าอากาศยานดอนเมืองไปเป็นเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้โดยสารที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องของคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตอำเภอสวนผึ้ง จำนวน 385 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference (LSD) และทดสอบปัจจัยของคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักศึกษา มีรายได้ต่อเดือน 15,001-35,000 บาท และให้ระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ผลการทดสอบสมมติฐานในครั้งนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 และในส่วนของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทุกด้าน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ภุณิสสา ด้วงตน (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการรถรางนำชมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตเทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินงานการให้บริการรถรางนำชมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตเทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดการให้บริการรถรางนำชมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตเทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการรถรางนำชมเส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตเทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า 1) การศึกษารูปแบบดำเนินงานการให้บริการรถรางนำชมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตเทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา มีรูปแบบการดำเนินงานการให้บริการรถรางโดยการยึดหลักการดำเนินงานตามปัจจัยของส่วนประสมทางการตลาด 7Ps 2) การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดให้บริการรถรางนำชมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตเทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดการให้บริการรถรางอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายได้เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดลงมาน้อยสุด ได้แก่ ด้านบุคลากรการให้บริการ รองลงมาด้านสถานที่ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์การให้บริการ ด้านราคาการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านประชาสัมพันธ์การให้บริการ ส่วนการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดการให้บริการรถรางจำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกันแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการรถรางนำชมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขตเทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา 1) การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์รถรางชมเมืองเล่าเรื่องสงขลา 2) การปรับปรุงการจราจรเส้นทางให้บริการรถรางเป็นระเบียบ ภูมิทัศน์สวยงาม 3) การให้บริการรถรางมีจุดจอดแวะชมบรรยากาศ ชมสินค้าเอกลักษณ์เมืองสงขลา 4) การให้บริการจุดขึ้นรถรางเพิ่มขึ้น 5) การจัดฝึกอบรมการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่และมัคคุเทศก์ 6) การจัดศึกษาดูงาน ฝึกอบรม

มักคุเทศก์เชี่ยวชาญเฉพาะทางท้องถิ่น และ 7) มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตรงอย่างสม่ำเสมอ

นิตยา พริ้วราม (2558) ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน: กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อวิเคราะห์ถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียนกรณีศึกษา: โรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของการบริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวอาเซียนส่วนใหญ่เป็นชาวมลายูเซีย มีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมี 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความมั่นใจ ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวอาเซียนมีระดับความคาดหวังต่ำกว่าระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ

2.7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Eda Atilgan, Serkan Akinci and Safak Aksoy (2003) ศึกษาการจัดทำแผนคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การศึกษาครั้งนี้ พบว่า มีแนวทางใหม่ในการสำรวจและการประเมินคุณภาพในด้านคุณภาพของการให้บริการด้วยการวิเคราะห์การสมนัย (CA) และถึงแม้ว่าจะมีการศึกษาหลายแห่งได้ตรวจสอบคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการโดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา และการทดสอบทางสถิติการศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงภาพและกระบวนการของการวิเคราะห์ความข้อมูล SERVQUAL เพื่อช่วยในการบริหารจัดการการตัดสินใจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บทความนี้ยังตรวจสอบความคาดหวังและการรับรู้ของสองที่แตกต่างกันกลุ่มโดยพิจารณาความแตกต่างระหว่างภาษาเยอรมันและการประเมินคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียมิติในผู้ประกอบการท่องเที่ยว การศึกษาสรุปว่า CA สามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพในการประเมินคุณภาพการบริการและแสดงความแตกต่างในความคาดหวัง /การรับรู้ของกลุ่มผู้บริโภคที่แตกต่างกัน การบริหารจัดการความหมายสำหรับผู้บริหารการท่องเที่ยวผู้ประกอบการทัวร์ควรคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมการประเมินคุณภาพบริการ

Jui-Chi (Ricky) Chang (2008) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไต้หวันในการเลือกซื้อแพ็คเกจทัวร์ท่องเที่ยวต่างประเทศ ผลการศึกษา พบว่า แพ็คเกจทัวร์นั้นเป็นช่องทางการตลาดของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในแนวทางการเลือกซื้อแพ็คเกจทัวร์มีค่อนข้างจำกัด งานวิจัยนี้ใช้แบบ SERVQUAL มิติที่ใช้ในการประเมินการรับรู้ของผู้เดินทางเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการเลือกซื้อแพ็คเกจทัวร์นั้นตามแบบ SERVQUAL ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางใช้ในสาขาวิชาต่าง ๆ รวมทั้งจำนวนมากการศึกษาในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว บางคนได้รับการสนับสนุน

เชิงประจักษ์สำหรับมิติข้อมูล แต่บางคำถามเกี่ยวกับ 5 มิติบริการ แทนที่จะใช้แบบเดิมแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพวิธีการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในครั้งนี้คือการเข้าร่วมทัวร์ เพื่อสังเกตการณ์ ผลการศึกษาพบว่า มิติด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibility) มีความสำคัญน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับมิติอื่น ๆ และในด้านของความต้องการของลูกค้าในด้านการรับรู้คุณภาพของการบริการ และองค์ประกอบด้านอื่น ๆ เช่นเป็น การสื่อสารและความเป็นกันเอง เป็นสิ่งที่สำคัญเมื่อนำมาใช้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

Nguyen Van Huy (2009) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของโรงแรมในฮานอย ประเทศเวียดนาม ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีระดับความคาดหวังต่อปัจจัยทางกายภาพ (Tangibles) และความจริงใจ (Empathy) สูงกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง และพบว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) และความสามารถและทักษะ (Assurance) ต่ำกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าคุณภาพการบริการด้านปัจจัยทางกายภาพ (Tangibles) และปัจจัยด้านความจริงใจ (Empathy) ต่ำกว่าที่นักท่องเที่ยวคาดหวังที่จะได้รับ ส่วนปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) และความสามารถและทักษะ (Assurance) สูงกว่าที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความคาดหวัง และการยอมรับต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยว และพบว่าจากผลของ Regression Analysis ปัจจัยทางกายภาพ (Tangibles) และปัจจัยด้านความรับผิดชอบ (Responsiveness) เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และมีผลต่อการกลับมาพักที่โรงแรมเดิมอีกครั้ง

Pakdil and Aydin (2007) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการของสายการบินโดยใช้เครื่องมือแบบ SERVQUAL เนื่องจากธุรกิจสายการบินเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ซึ่งแต่ละสายการบินจึงพยายามที่จะแข่งขันกันเพื่อส่งมอบการบริการที่สะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร และมีคุณภาพสูงให้แก่ผู้โดยสาร โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 ชุด เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้โดยสารที่เดินทางโดยสายการบินตุรกีไปยังต่างประเทศโดยมีจุดหมายปลายทางต่างกัน 3 เส้นทาง คือ ยุโรป ตะวันออกกลาง และอเมริกาเหนือ การแจกแบบสอบถามทำโดยแจกให้ผู้โดยสารในระหว่างที่โดยสารบนเครื่องบิน และเก็บแบบสอบถามก่อนจะถึงชั่วโมงสุดท้ายของการบิน แบบสอบถามจะมีลักษณะคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการสายการบิน เครื่องมือที่ใช้วัดความคาดหวังก่อนใช้บริการ และการรับรู้หลังใช้บริการ คือ เครื่องมือแบบ SERVQUAL และเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการได้แก่ พนักงานสายการบิน ลักษณะทางกายภาพของการบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร ความน่าเชื่อถือ ความเอาใจใส่ และภาพลักษณ์ของสายการบินตุรกี สำหรับการวัดผลเป็นการวัดผลแบบมาตราส่วนประมาณค่าจำนวน 5 ระดับคะแนน รวมมีคำถามทั้งหมด 35 ข้อ

ผลการวิจัย พบว่า ประสบการณ์การเดินทางในอดีตกับสายการบินต่าง ๆ มีความสำคัญมากที่สุดต่อการตัดสินใจของผู้โดยสารต่อการเลือกใช้สายการบิน สายการบินจึงต้องพยายามรักษาลูกค้าเดิมในอดีต และเพิ่มความภักดีของลูกค้าเหล่านั้นต่อสายการบินตนให้มากขึ้น ส่วนช่องว่างของคุณภาพการบริการ พบว่า ความแตกต่างของการรับรู้ และความคาดหวังต่อการรับรู้การให้บริการมี

ผลติดลบทุกข้อ แสดงให้เห็นว่าสายการบินยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารได้ จึงต้องปรับปรุงการให้บริการ ในด้านมิติของคุณภาพการบริการที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อความคาดหวัง และการรับรู้ต่อการให้บริการของผู้โดยสาร คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) เช่นคุณภาพการบริการการสำรองที่นั่ง หรือ การจัดการกับความล่าช้าของเที่ยวบินและการบริการที่เกิดขึ้น ส่วนที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้านคุณสมบัติ (Availability) เช่นคุณสมบัติจากการมีเครือข่ายพันธมิตรของสายการบิน นอกจากนี้ พบว่า ปัจจัยด้านการศึกษามีความสำคัญต่อความคาดหวังและการรับรู้ เพราะผลคะแนนของช่องว่างของคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษา ดังนั้นสายการบินจึงสามารถที่จะกำหนดนโยบายการบริการที่แตกต่างกันตามลักษณะของแต่ละบุคคล และระดับการศึกษา

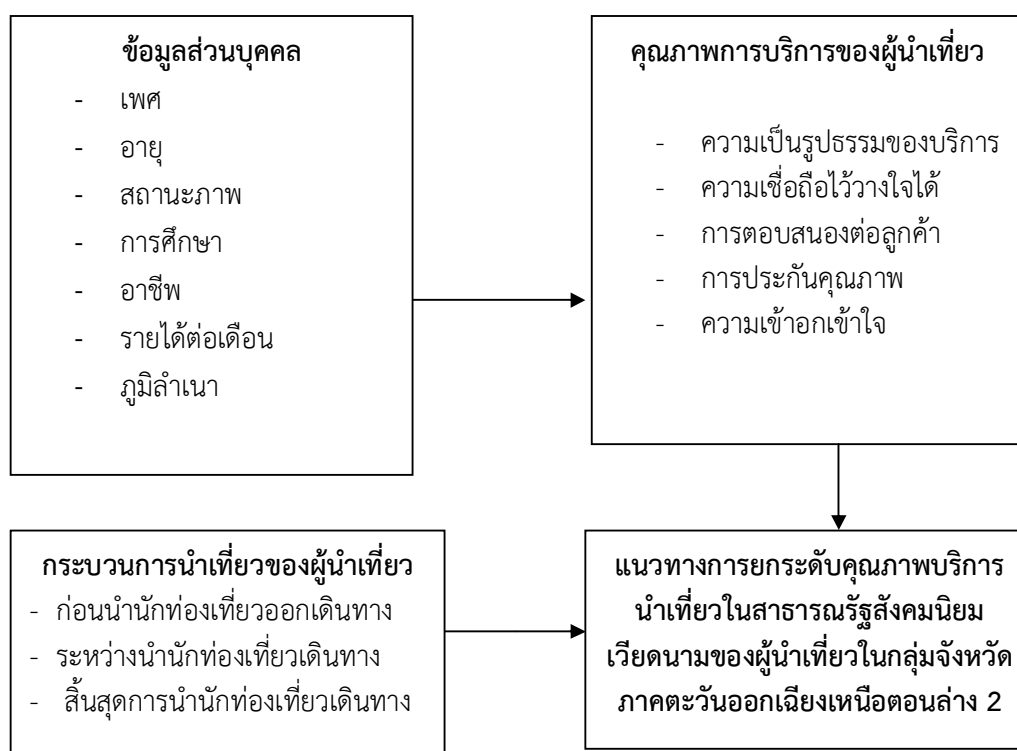
Stephen Ayanrinola Oyewole (2014) ได้ศึกษาการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไนจีเรีย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไนจีเรีย การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการประเมินค่าการพยากรณ์ของ 5 ส่วนประกอบของคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) 1) ความน่าเชื่อถือ 2) การประกัน 3) ความเป็นรูปธรรม 4) การเอาใจใส่ และ 5) การตอบสนอง ใช้ในการวัดคุณภาพของการให้บริการที่นำเสนอผ่านธนาคารเพื่อการค้าปลีกของ United Bank for Africa (UBA) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของศึกษา ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับเลือกโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นในธุรกิจค้าปลีกในไนจีเรีย เพื่อให้แน่ใจว่าสัดส่วนของลูกค้าธนาคารที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ผู้เข้าร่วมแต่ละคนเป็นผู้ใหญ่อายุเกิน 21 ซึ่งมีบัญชีกับ UBA; การสำรวจออนไลน์คือการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ร่วมกับมุมมองทางทฤษฎีเพื่อรวบรวมวิเคราะห์และสังเคราะห์เรื่องความคิดเห็นความคิดเห็นและการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไนจีเรีย การสุ่มตัวอย่างถูกนำมาใช้เพื่อขอรับการตอบสนอง 245 จากลูกค้าที่มาใช้บริการด้านการเงินของธนาคารในเมืองลากอสโดยใช้เครื่องมือตามแบบ SERVQUAL ที่มีจำนวน 22 รายการที่นำมาวัดการรับรู้เกี่ยวกับบริการของธนาคาร วิเคราะห์ความสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบหลายตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรอิสระ ผลความสัมพันธ์แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ตรงกันระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าด้วยการเอาใจใส่การตอบสนองและความเชื่อมั่นในมิติของคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการเสนอบริการที่มีคุณภาพสูงจะเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งจะนำไปสู่ความมุ่งมั่นและความภักดีของลูกค้าในระดับสูง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ และงานวิจัยต่างประเทศ สรุปได้ว่า ผู้วิจัยส่วนใหญ่ทำการศึกษาการประเมินคุณภาพบริการตามแบบการประเมินคุณภาพบริการด้วยกัน 5 ด้าน คือ 1) ด้านรูปธรรมของบริการ (Tangible) 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และ 5) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และยังมีผู้วิจัยที่สนใจและได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมขึ้นอีก 1 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย (Safety) ซึ่งจะเห็นได้ว่าผลของการศึกษาดังกล่าวตรงตาม SERVQUAL แบบของการประเมินคุณภาพการให้บริการของ (Parasuramam, Ziethaml, & Berry, 1988) การ

ประเมินคุณภาพการบริการตามด้านต่าง ๆ นั้นทำให้ทราบว่าคุณภาพการบริการที่ดีมีคุณภาพนั้นเกิดขึ้นจากคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าก่อนที่จะได้รับบริการ และเมื่อได้รับบริการแล้วหากบริการนั้นเป็นบริการที่ดีเกินกว่าที่คาดหวังไว้แสดงว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่ดีมีคุณภาพ จึงทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และส่งผลไปถึงการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

2.8 กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 มุ่งศึกษาสภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว จากนั้นประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการบริการ และนำมาเสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ต่อไป



ภาพที่ 2.22 กรอบแนวคิดของการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการในสาธารณสุขสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ โยธาธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี) เป็นวิธีวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method) คือ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 วิธีการดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาสภาพของบริการนำเที่ยวในสาธารณสุขสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

3.2 วิธีการดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณสุขสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

3.3 วิธีการดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณสุขสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง 2

3.1 วิธีการดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาสภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณสุขสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

3.1.1 การกำหนดพื้นที่วิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ได้แก่กลุ่มจังหวัดอำนาจเจริญ โยธาธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ซึ่งเป็นกลุ่มจังหวัดที่มีอารยธรรมอีสานใต้ มีเขตพรมแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน สามารถเดินทางเชื่อมต่อไปยังประเทศลาว กัมพูชา และเวียดนามได้โดยสะดวก (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560)

3.1.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

3.1.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ โยธาธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี) ที่ได้ขึ้นทะเบียนและมีใบอนุญาตเป็นผู้นำเที่ยว จำนวน 550 คน (สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สภาภาคตะวันออกเฉียงเหนือเขต 2, 2560)

3.1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำนวน 30 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

3.1.3 เครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

3.1.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview Form) เพื่อศึกษาสภาพการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล (Indepth Interview)

การสัมภาษณ์ในครั้งนี้มีลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เป็นคำถามที่มุ่งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีอิสระในการตอบคำถามให้ตรงประเด็นในหัวข้อที่ทำการศึกษา เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์

3.1.3.2 การทดสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยสร้างตามวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการนำไปใช้ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยศึกษากรอบทฤษฎีแนวคิดจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว การรับรู้ของนักท่องเที่ยว ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คุณภาพการบริการของผู้นำเที่ยว และองค์ประกอบของการท่องเที่ยว จากนั้นได้ออกแบบแบบสัมภาษณ์โดยร่างข้อคำถามให้ครอบคลุมประเด็นข้างต้น เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

2) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ

3.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1.4.1 ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความงานวิจัย เว็บไซต์ นิตยสาร หนังสือ และตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งได้รวบรวมจากห้องสมุด สถาบันวิทยบริการของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

3.1.4.2 ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อตัวแทนผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 เพื่อทำการสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.4.3 ผู้วิจัยได้ทำการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ได้ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้วเพื่อนำไปสอบถามข้อมูลเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้นำเที่ยวในกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล ในช่วงเดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ.2561 รวมระยะเวลาเป็น 3 เดือน

3.1.4.4 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบจัดหมวดหมู่เชิงเนื้อหา (Coding Analysis) โดยการนำประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ตัวแทนผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 เกี่ยวกับสภาพของการนำเที่ยว บทบาทหน้าที่ของผู้นำเที่ยวในการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวยังประเทศเวียดนามมาวิเคราะห์ เพื่อทำการเสนอแนวทางในการพัฒนาประเด็นดังกล่าวต่อไป

3.2 วิธีการดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ประเมินคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

3.2.1 การกำหนดพื้นที่วิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ได้แก่กลุ่มจังหวัดอำนาจเจริญ โยธธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ซึ่งเป็นกลุ่มจังหวัดที่มีอารยธรรมอีสานใต้ มีเขตพรมแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน สามารถเดินทางเชื่อมต่อไปยังประเทศลาว กัมพูชา และเวียดนามได้โดยสะดวก (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560)

3.2.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

3.2.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบริษัทนำเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวประเทศเวียดนาม จำนวน 266,984 คน (กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ, 2560)

3.2.2.2 การสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นตัวแทนนักท่องเที่ยวที่การเดินทางไปท่องเที่ยวประเทศเวียดนาม จำนวน 400 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยเทคนิคการสุ่มอย่างสะดวก อาศัยความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก ซึ่งสามารถกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ของ Taro Yamane (1976) โดยกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จะใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 ตามสูตรคำนวณดังต่อไปนี้

$$\begin{array}{llll} \text{สูตร} & n & = & \frac{N}{1+Ne^2} & (3.1) \\ & n & \text{แทน} & \text{จำนวนขนาดตัวอย่าง} & \\ & e & \text{แทน} & \text{ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (กำหนดให้เท่ากับ 0.05)} & \\ & N & \text{แทน} & \text{จำนวนทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา} & \\ \text{แทนค่า} & n & = & \frac{266,984}{1+266,984(0.05)^2} & \\ & n & = & 399.40 & \end{array}$$

ดังนั้นจากการคำนวณด้วยสูตรดังกล่าว จะพบว่า จะต้องทำการสำรวจตัวอย่างในการวิจัยเท่ากับ 399 ตัวอย่าง เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจโดยแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

3.2.3 เครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

3.2.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ที่นำนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปท่องเที่ยวยังประเทศเวียดนาม โดยมีคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Form) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Form) เพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยรายละเอียดแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา คำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนน (Likert Scale) ดังนี้

มากที่สุด	4	คะแนน
มาก	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.2.3.2 การทดสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการนำไปใช้ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยทำการศึกษารอบแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว การรับรู้ของนักท่องเที่ยว ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ และองค์ประกอบของการท่องเที่ยว หลังจากนั้นออกแบบแบบสอบถามโดยร่างข้อคำถามให้ครอบคลุมประเด็นข้างต้น เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามต่อไป

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้ให้คำแนะนำ

3) ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้แนะนำแล้ว นำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาเนื้อหาและโครงสร้างว่ามีความเหมาะสมหรือไม่

4) ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือให้ถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัยต่อไปแล้ววัดความเที่ยงตรง โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ค่า IOC ดังนี้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง
ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N} \quad (3.2)$$

เมื่อ

IOC	แทน	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การกำหนดเกณฑ์คุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถาม คือเป็นผู้ที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาเอกทางด้านการท่องเที่ยว หรือสาขาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาครั้งนี้ จำนวน 3 ท่าน ประกอบไปด้วย

อาจารย์ ดร.ปานแพร เขาว์ประยูร มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยา สัมจันทร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผลการทดสอบพบว่าได้ค่าเท่ากับ 1.0 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์พิจารณาข้างต้น

5) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่กำหนดจำนวน 30 ชุด ก่อนนำไปทำการเก็บข้อมูลจริง จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยได้ค่าความเชื่อมั่นที่สามารถยอมรับว่ามีความเชื่อมั่นได้ โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ตามที่ Nunnally (1978) ได้เสนอแนะเป็นเกณฑ์รองรับไว้ ซึ่งต้องมีค่า 0.7 ขึ้นไป ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right] \quad (3.3)$$

เมื่อ

α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
K	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือ
S_i^2	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของข้อคำถามแต่ละข้อ
S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

แบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.789 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของการพิจารณาเบื้องต้นของ Nunnally (1978)

6) ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงต่อไป

3.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.2.4.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความ งานวิจัย เว็บไซต์ นิตยสาร หนังสือและตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รวบรวมจากห้องสมุด สถาบันวิทยบริการของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

3.2.4.2 ผู้วิจัยดำเนินการขอใบอนุญาตเพื่อใช้ในการออกนอกสถานที่จากคณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในการแจ้งไปยังผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวยังประเทศเวียดนาม เพื่อทำการขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวยังประเทศเวียดนาม

3.2.4.3 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวยังประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลาเป็น 6 เดือน

3.2.4.4 ผู้วิจัยนำเอาข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วนำไปทำการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ต่อไป

3.2.4.5 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมการวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลด้วยสถิติ ร้อยละ และค่าแจกแจงความถี่

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีคำถามให้เลือก 4 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนน (Likert Scale) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{4 - 1}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}
 \tag{3.4}$$

กำหนดเกณฑ์การประเมินผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.26 - 4.00 หมายถึง คุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.25 หมายถึง คุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 1.76 - 2.50 หมายถึง คุณภาพบริการอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.75 หมายถึง คุณภาพบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 วิธีการดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

3.3.1 การกำหนดพื้นที่วิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ได้แก่กลุ่มจังหวัดอำนาจเจริญ ยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ซึ่งเป็นกลุ่มจังหวัดที่มีอารยธรรมอีสานใต้ มีเขตพรมแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน สามารถเดินทางเชื่อมต่อไปยังประเทศลาว กัมพูชา และเวียดนามได้โดยสะดวก (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560)

3.3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

3.3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และผู้นำเที่ยวที่ขอขึ้นทะเบียนและมีใบอนุญาตผู้นำเที่ยว

3.3.2.2 การสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นตัวแทนผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และผู้นำเที่ยว จำนวน 15 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

3.3.3 เครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

3.3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อเสนอแนวทางยกระดับคุณภาพการบริการในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล และการประชุมกลุ่มย่อย

การสัมภาษณ์ในครั้งนี้ มีลักษณะคำถามปลายเปิดเป็นคำถามที่มุ่งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีอิสระในการตอบคำถามตรงประเด็นในหัวข้อที่ทำการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์และครบถ้วน

3.3.3.2 การทดสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยสร้างตามวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการนำไปใช้ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยศึกษากรอบทฤษฎีแนวคิดจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว การรับรู้ของนักท่องเที่ยว ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ และองค์ประกอบของการท่องเที่ยว จากนั้นออกแบบแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามโดยร่างข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาข้างต้นเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

2) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย เพื่อนำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้ให้คำแนะนำ

3) ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อประสานงานไปยังตัวแทนผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 และผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถทางการท่องเที่ยว

4) ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วนำมาจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงต่อไป

3.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.3.4.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความ งานวิจัย เว็บไซต์ นิตยสาร หนังสือและตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งได้รวบรวมจากห้องสมุด สถาบันวิทยบริการของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ และนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

3.3.4.2 ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อตัวแทนผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 และผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถทางการท่องเที่ยว

3.3.4.3 ผู้วิจัยได้ทำการนัดหมายกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถทางการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และผู้นำเที่ยว เพื่อร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันรวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

3.3.4.4 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบจัดหมวดหมู่เชิงเนื้อหา โดยนำข้อมูลประเด็นสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการจัดประชุมกลุ่มย่อยของผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถทางการท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัญหาหลักของผู้นำเที่ยว คุณภาพการบริการ และแนวทางการแก้ไขปัญหาวิเคราะห์เพื่อทำการเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 เพื่อเสนอแนวทางให้ผู้นำเที่ยวสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการในสาธารณสุขสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ ยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้นำเที่ยว และผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว และ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวแทนนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวสาธารณสุขสังคมนิยมเวียดนามจำนวน 400 คน โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ ผลการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

4.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาสภาพของการบริการนำเที่ยวในสาธารณสุขสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

4.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณสุขสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

4.3 วัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณสุขสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
f	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาใน f-distribution
N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
Sig.	แทน	ค่าความแปรปรวนตามนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่ากำลังเฉลี่ย (Mean Squares)

4.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาสภาพของการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

ผู้นำเที่ยวเปรียบเสมือนตัวแทนของบริษัทที่จะต้องเป็นผู้ดูแลและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกันตลอดการเดินทาง และต้องสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้กับนักท่องเที่ยวเพราะเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้คาดหวังไว้ก่อนที่จะเลือกใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจากผู้นำเที่ยว ซึ่งผู้นำเที่ยวจะต้องมีความพร้อมให้บริการนักท่องเที่ยวเสมอตลอดเวลา มีทักษะในการให้บริการที่ดี มีจิตวิทยาในการให้บริการนักท่องเที่ยวที่ดี รู้จักสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการที่แตกต่างกันเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งยังต้องมีความรู้เรื่องประเพณี วัฒนธรรม ระเบียบข้อบังคับของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามด้วย เพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูล และแนะนำนักท่องเที่ยวในขณะเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 นั้นมีขั้นตอน และกระบวนการทำงาน 3 ขั้นตอน คือ

4.1.1 ขั้นตอนก่อนปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยว

ผู้นำเที่ยวที่ปฏิบัติหน้าที่นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวประเทศเวียดนามมีขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ คือ ผู้นำเที่ยวต้องเข้าประชุมกับบริษัทเพื่อรับใบงานและรายละเอียดการทำงาน ศึกษารายละเอียดโปรแกรมการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทางของนักท่องเที่ยว ตรวจสอบรายชื่อนักท่องเที่ยว จัดเตรียมเอกสารผ่านแดน ใบจองร้านอาหาร ที่พัก เบิกเงินค่าใช้จ่าย จัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับใช้ในบริการนักท่องเที่ยว เช่น ป้ายต้อนรับ แท็กติดกระเป๋า ขนมอบและเครื่องดื่ม กระเป๋ายา ของที่ระลึก อุปกรณ์สำหรับการทำงาน เป็นต้น

ประการสำคัญผู้นำเที่ยวจะต้องรับผิดชอบเอกสารการเดินทางทั้งหมดของคณะเดินทางด้วย เช่น จะต้องติดตามจัดเก็บพาสปอร์ตจากนักท่องเที่ยวเพื่อจัดทำรายชื่อผู้เดินทาง และใช้สำหรับการจองตั๋วเครื่องบินในกรณีที่เดินทางโดยเครื่องบิน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้นำเที่ยวจะต้องมีเอกสารหรือสำเนาพาสปอร์ตของนักท่องเที่ยวเพื่อตรวจสอบการสะกดชื่อ - สกุล ของนักท่องเที่ยวในตั๋วเครื่องบินให้ถูกต้อง หากไม่ถูกต้องจะได้แก้ไขได้ทันเวลาที่ เพราะถ้าหากเกิดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการจองตั๋วเครื่องบินจะทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางร่วมกับคณะได้ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และอาจก่อให้เกิดความไม่เชื่อถือในการให้บริการของผู้นำเที่ยวได้ อีกทั้งยังต้องจัดเตรียมเอกสารผ่านแดน (ประเทศไทย ตม.6 และเวียดนาม) ให้กับนักท่องเที่ยวด้วย แต่ปัจจุบันประเทศไทยและเวียดนามได้ยกเลิกการออกเอกสารใบตรวจคนเข้าเมืองแล้วนักท่องเที่ยวสามารถประทับลงตราตรวจคนเข้าเมือง ณ ท่าอากาศยาน หรือด่านตรวจคนเข้าเมืองเพื่อผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองได้ในทันที ผู้นำเที่ยวต้องจัดส่งใบนัดหมายทัวร์ให้กับนักท่องเที่ยวล่วงหน้าก่อนเดินทางอย่างน้อย 3 วันเพื่อเป็นการยืนยันการเดินทางและแจ้งสถานที่นัดหมายเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง หากนักท่องเที่ยวมีข้อสงสัยนักท่องเที่ยวจะได้ทำการติดต่อเพื่อสอบถามรายละเอียดที่ถูกต้องได้อีกครั้ง และต้องจัดเตรียมคู่มือการเดินทางให้กับนักท่องเที่ยวทุกคนเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ศึกษาเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว

สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ดังคำกล่าวที่ว่า

“สำหรับกระบวนการในการทำงานของผู้นำเที่ยวในการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังประเทศเวียดนามมี 3 ขั้นตอน คือ 1) ก่อนนำนักท่องเที่ยวเดินทาง ผู้นำเที่ยวจะต้องเข้าประชุมรับงานจากบริษัท เพื่อทราบรายละเอียดลูกค้า โปรแกรมการเดินทาง ที่พัก ร้านอาหาร และเบิกค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทางให้ครบถ้วน ที่สำคัญผู้นำเที่ยวต้องติดตาม และเก็บสำเนาพาสปอร์ตจากนักท่องเที่ยวให้ครบทุกคนก่อนออกเดินทาง เพื่อนำมาตรวจสอบชื่อ สกุล ของนักท่องเที่ยวให้ตรงกัน กับตัวเครื่องบิน 2) ขณะนำนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยว ผู้นำเที่ยวจะต้องดูแลและคอยให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการของผู้นำเที่ยวเสมอในระหว่างที่เดินทางท่องเที่ยวอยู่ในเวียดนาม และ 3) สิ้นสุดการนำเที่ยว หลังจากกลับเข้าสู่ประเทศไทยแล้วผู้นำเที่ยวต้องสรุปรายละเอียดการเดินทางทั้งหมดอีกครั้งให้กับนักท่องเที่ยว และกล่าวคำขอบคุณ เชิญชวนลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้ง สุดท้ายจะต้องจัดส่งอุปกรณ์และเอกสาร ใบเสร็จค่าใช้จ่ายคืนให้กับบริษัท ...” (จันญกร ชาตะเคน, 2560: สัมภาษณ์)

“การนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังต่างประเทศจำเป็นต้องคัดเลือกผู้นำเที่ยว เพราะผู้นำเที่ยวเปรียบเสมือนตัวแทนบริษัท ดังนั้นผู้นำเที่ยวจะต้องมีความรู้และสามารถที่จะดูแลนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทางเสมือนหนึ่งเป็นพี่น้องญาติมิตรกันเพื่อให้ นักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจและเชื่อถือในบริการของผู้นำเที่ยว โดยขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำเที่ยวมีดังนี้

(1) ในวันก่อนที่จะออกเดินทางผู้นำเที่ยวจะต้องประชุมรับงานจากบริษัทเพื่อไปงานและรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า รายละเอียดการทำงานทั้งหมด และเบิกอุปกรณ์การทำงานและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

(2) วันออกเดินทางผู้นำเที่ยวจะต้องแต่งตัวด้วยชุดเครื่องแบบที่ถูกต้องของบริษัทไปรับนักท่องเที่ยว ณ จุดนัดหมาย จากนั้นนำลูกค้าออกเดินทางไปยังเวียดนามท่องเที่ยวตามโปรแกรม ผู้นำเที่ยวจะต้องคอยบริการและดูแลนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทาง

(3) วันเดินทางกลับเมื่อเดินทางเข้าสู่ประเทศไทยระหว่างการเดินทางไปส่งนักท่องเที่ยวกลับ ผู้นำเที่ยวจะต้องทำหน้าที่สรุปข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ประเพณี วัฒนธรรม นักท่องเที่ยวเที่ยวทราบอีกครั้ง ก่อนส่งนักท่องเที่ยวผู้นำเที่ยวต้องกล่าวคำขอบคุณ และเชิญชวนนักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการกับบริษัทอีกครั้ง หลังจากส่งนักท่องเที่ยวแล้วผู้นำเที่ยวต้องสรุปปัญหาและอุปสรรค ระหว่างการเดินทาง จะต้องนำส่งเอกสาร ใบเสร็จรับเงินต่าง ๆ อุปกรณ์ในการทำงาน และค่าใช้จ่ายทั้งหมดให้กับบริษัท

ดังนั้นกระบวนการทำงานของผู้นำเที่ยวในการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังต่างประเทศ มี 3 ขั้นตอน คือ ก่อนนำเที่ยว ระหว่างนำเที่ยว และสิ้นสุดการนำเที่ยว หากผู้นำเที่ยวสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานดังกล่าวจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและลดการเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน...” (นิตชา วรรณงาม, 2560: สัมภาษณ์)

“ขั้นตอนการนำเที่ยวสำหรับผู้นำเที่ยวที่จะนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม มี 3 ขั้นตอน คือ 1) ก่อนปฏิบัติหน้าที่ ผู้นำเที่ยวจะต้องประชุมรับงานจากบริษัท เบิกค่าใช้จ่าย และเอกสารผ่านแดน เอกสารใบจองห้องพัก ร้านอาหาร รายชื่อนักท่องเที่ยว 2) ระหว่าง

ปฏิบัติหน้าที่ ก่อนรับลูกค้าผู้นำเที่ยวจะต้องมีความพร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยวเสมอ แต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบของบริษัทเพื่อให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เมื่อรับนักท่องเที่ยวแล้วผู้นำเที่ยวต้องกล่าวแนะนำตัวพร้อมทั้งแนะนำคฤศก์ท้องถิ่นพร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดการเดินทางให้นักท่องเที่ยวได้ทราบด้วย และในขณะนำเที่ยวในเวียตนามหากมีคฤศก์ท้องถิ่นให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนผู้นำเที่ยวอธิบายเพิ่มเติม ผู้นำเที่ยวต้องให้บริการเป็นอย่างดีตลอดการเดินทาง และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อีกทั้งยังต้องสามารถดูแลนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีความต้องการที่แตกต่างกัน เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจในการบริการของผู้นำเที่ยว และต้องอยู่ในขอบเขต ตามหลักจรรยาบรรณของผู้นำเที่ยว และ 3) สิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อทำการส่งนักท่องเที่ยวทุกคนเดินทางกลับโดยสวัสดิภาพ ผู้นำเที่ยวจะต้องทำการสรุปค่าใช้จ่ายส่งบริษัททันที...” (ศิริบุรณ์ โสมรักษ์, 2560: สัมภาษณ์)

แสดงให้เห็นว่า ผู้นำเที่ยวส่วนใหญ่ที่ทำหน้าที่นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวประเทศเวียตนามมีการประชุมรับงานจากบริษัทเพื่อรับใบงาน และทำการศึกษาโปรแกรมนำเที่ยว พร้อมทั้งติดตามเรียกเก็บพาสปอร์ตจากนักท่องเที่ยวล่วงหน้าเพื่อใช้สำหรับการจองตั๋วเครื่องบินที่มีชื่อ – สกุลของนักท่องเที่ยวที่ถูกต้อง และตรงตามพาสปอร์ต เพราะการเดินทางไปต่างประเทศโดยเครื่องบินหากชื่อผู้โดยสารในพาสปอร์ตกับชื่อที่ทำการจองตั๋วเครื่องบินไม่ตรงกันจะทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางได้เนื่องจากสายการบินไม่อนุญาตให้ทำการเช็คอินโดยเด็ดขาดตามกฎหมายของสายการบิน ดังนั้นผู้นำเที่ยวจำเป็นต้องทำการตรวจสอบรายละเอียดเอกสารการเดินทางทุกชนิดให้ถูกต้องก่อนวันเดินทาง จัดเตรียมเอกสารผ่านแดน และจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับการทำงานให้พร้อมก่อนออกเดินทางทุกครั้งหากผู้นำเที่ยวสามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนโดยไม่มีข้อผิดพลาดจะส่งผลให้การทำงานในแต่ละครั้งนั้นมีคุณภาพ และมาตรฐานอย่างมืออาชีพ

The image shows two Thai Immigration Bureau forms. The top form is the 'Arrival Card' (บัตรเข้าเมือง) and the bottom form is the 'Departure Card' (บัตรออกเมือง). Both forms are in Thai and English. The Arrival Card has fields for Family Name, First Name and Middle Name, Nationality, Passport No., Date of Birth, Sex, and Signature. It also has a section for Flight or Other Vehicle No. and a barcode. The Departure Card has similar fields but includes a section for Flight or Other Vehicle No. and a signature line. Both forms are from the Thai Immigration Bureau.

ภาพที่ 4.1 เอกสารตรวจคนเข้าเมืองประเทศไทย ขาเข้าและขาออก (ตม.6) ของบริษัท ยูบีเค ทราเวล เซ็นเตอร์

ใบแจ้งการเตรียมตัวการเดินทางและการนัดหมาย

VN 02 : โยจิมันท์ มุยเน่ 3วัน2คืน

กำหนดการเดินทาง 21 - 23 ตุลาคม 2561

ROUTING	FLIGHT NO.	DATE	DEPARTURE	ARRIVE	REMARK
DMK-SGN	DD 3210	21 ตุลาคม 61	07.35 น.	09.05 น.	
SGN-DMK	DD 3219	23 ตุลาคม 61	20.45 น.	22.15 น.	

*****ชุดขึ้นจ่าร่วมกับหัวหน้าทัวร์ที่สนามบินค่ะ*****

**** การนัดหมาย ****

วันที่: **วันอาทิตย์ที่ 21 ตุลาคม 2561**

เวลานัดหมาย: **08.00 น.**

สถานที่: **ท่าอากาศยานดอนเมือง อาคาร 1 ประตูที่ 7
เคาน์เตอร์สายการบินแอร์ (DD) ประตูที่ 7 Row 7
เคาน์เตอร์สายการบินที่ทำการเช็คอินก่อนเดินทาง 45 นาที
บริษัทมีบริการรถรับส่งสนามบินจากโรงแรมไปสนามบินด้วย**

หัวหน้าทัวร์: **คุณเอก โทร 09-7976-4441**

เจ้าหน้าที่ส่งกลุ่ม: **คุณโสภา โทร 09-1136-8714**

ป้ายที่สนามบิน:   **รอที่สนามบิน**

ภาพที่ 4.2 ใบนัดหมายการเดินทางของบริษัท ยูบีเค ทราเวล เซ็นเตอร์



ภาพที่ 4.3 คู่มือการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยวของบริษัท ยูบีเค ทราเวล เซ็นเตอร์



ภาพที่ 4.4 นักท่องเที่ยวเตรียมพร้อมผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองประเทศเวียดนาม

4.1.2 ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยว

ผู้นำเที่ยวเมื่อทำหน้าที่นำเที่ยวในราชอาณาจักรไทยเรียกว่า “มัคคุเทศก์” ซึ่งสามารถนำเที่ยว และบรรยายให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ประเพณี วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ ได้ทั่วราชอาณาจักร

แต่หากเป็นการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศรวมถึงประเทศเวียดนาม และเมื่อเดินทางถึงประเทศเวียดนามสถานะภาพการเป็นมัคคุเทศก์จะเปลี่ยนเป็น “ผู้นำเที่ยว” ทั้งนี้เนื่องจากในแต่ละประเทศในแถบเอเชียรวมไปถึงประเทศเวียดนามด้วยซึ่งตามกฎหมายด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศจะมีไกด์หรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นเป็นผู้นำเที่ยว และบรรยายให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว

ดังนั้นผู้นำเที่ยวไทยจึงมีหน้าที่คอยดูแลอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่นักท่องเที่ยวตลอดการเดินทาง รวมถึงการบรรยายสรุปหรือแปลความหมายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจอีกครั้ง เมื่อผู้นำเที่ยวต้องปฏิบัติงานผู้นำเที่ยวต้องแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบของบริษัทเพื่อความเป็นระเบียบ กล่าวคำทักทายและแนะนำตัวพร้อมทีมงาน แนะนำโปรแกรมการท่องเที่ยว และให้ข้อมูลเบื้องต้นของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามแก่นักท่องเที่ยว ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในการเข้า-ออกประเทศ ในขณะที่นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวยังสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามนั้นผู้นำเที่ยวจะต้องดูแลและให้บริการนักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทางเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับบริการที่ดีที่สุดและเท่าเทียมกันทุกคน อธิบายข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่นักท่องเที่ยวมีข้อสงสัยหรือไกด์ท้องถิ่นให้ข้อมูลยังไม่ครบ ผู้นำเที่ยวต้องให้บริการที่มีคุณภาพแก่นักท่องเที่ยวเพื่อสร้างความไว้วางใจแก่นักท่องเที่ยว ผู้นำเที่ยวควรมีการตรวจสอบรายชื่อที่พัก ร้านอาหาร รายการอาหาร รายการนำเที่ยว และการบริการอื่น ๆ กับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้ตรงกัน และต้องตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของร้านอาหาร รายการอาหาร รวมถึงที่พักก่อนที่จะนำนักท่องเที่ยวไปใช้บริการเพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้รับบริการที่มีคุณภาพ หากไม่ตรงกันหรือคุณภาพไม่ตรงตามที่ได้แจ้งนักท่องเที่ยวไปแล้วผู้นำเที่ยวต้องทำการเปลี่ยนแปลงแก้ไขโดยทันที ผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้ความสามารถด้านภาษา

รวมถึงภาษาเวียดนามด้วยเนื่องจากมีเหตุผลที่ท้องถิ่นโดยส่วนใหญ่ของเวียดนามจะใช้ภาษาเวียดนามในการนำเที่ยว ดังนั้นผู้นำเที่ยวจะต้องมีความรู้ และสามารถแปลความหมายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้

วันเดินทางกลับผู้นำเที่ยวจะต้องชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมดพร้อมเรียกเก็บใบเสร็จรับเงินให้เรียบร้อย ก่อนออกเดินทางทุกครั้งผู้นำเที่ยวต้องทำการตรวจสอบสัมภาระ และกระเป๋าเดินทางของนักท่องเที่ยวทุกคนโดยให้นักท่องเที่ยวทุกคนชี้และยืนยันสัมภาระ และกระเป๋าเดินทางของนักท่องเที่ยวด้วยตัวเองทุกครั้งเพื่อความถูกต้อง

ประการสำคัญผู้นำเที่ยวจะต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวตรวจสอบทรัพย์สินและของมีค่าทุกครั้งหากนักท่องเที่ยวลืมไว้ ผู้นำเที่ยวต้องติดตามกับโรงแรมเพื่อนำทรัพย์สินและของมีค่ามาคืนให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงทีซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจและเชื่อถือไว้วางใจในการบริการในทุกขั้นตอนของผู้นำเที่ยว ผู้นำเที่ยวจะต้องตรวจนับจำนวนนักท่องเที่ยวทุกครั้งให้ครบก่อนออกเดินทางไปยังสถานที่อื่น ๆ ผู้นำเที่ยวจะลืมหรือละทิ้งนักท่องเที่ยวไว้แห่งใดแห่งหนึ่งมิได้โดยเด็ดขาด หากนักท่องเที่ยวยังไม่ครบเมื่อถึงเวลาที่ต้องออกเดินทาง ผู้นำเที่ยวต้องตามหานักท่องเที่ยวในพื้นที่ เพราะนักท่องเที่ยวอาจหลงทางได้เนื่องจากไม่คุ้นเคยกับสถานที่จะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกได้ว่าผู้นำเที่ยวให้ความสนใจและใส่ใจในการดูแลนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง 2 เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานของผู้นำเที่ยว ดังคำกล่าวที่ว่า

“ผู้นำเที่ยวเป็นตัวแทนบริษัทที่จะต้องไปดูแลและบริการนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกัน นำเที่ยวจะต้องดูแลนักท่องเที่ยวให้เกิดความไว้วางใจว่านักท่องเที่ยวจะมีคนดูแลตลอดการเดินทางเพราะนักท่องเที่ยวเมื่ออยู่ต่างประเทศจะเกิดความกังวล สำหรับขั้นตอนการทำงานของผู้นำเที่ยวมี 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ก่อนเดินทาง การทำงานของผู้นำเที่ยวที่จะนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปเวียดนามในการเตรียมตัวเดินทางเมื่อต้องนำเที่ยวเวียดนาม รับใบงาน จัดเตรียมอุปกรณ์ เบิกค่าใช้จ่าย 2) วันเดินทางหรือขณะปฏิบัติหน้าที่ ผู้นำเที่ยวจะต้องคอยให้บริการนักท่องเที่ยว และแก้ปัญหาตลอดการเดินทางให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด และ 3) สิ้นสุดการทำหน้าที่ผู้นำเที่ยว ก่อนส่งนักท่องเที่ยวกลับผู้นำเที่ยวต้องกล่าวคำขอบคุณ และเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการอีกครั้ง...” (รภัสสรณ์ รังษิกัญจน์ส่อง, 2560: สัมภาษณ์)

“ขั้นตอนการทำงานของผู้นำเที่ยวมี 3 ขั้นตอน คือ ก่อนนำเที่ยว ระหว่างนำเที่ยว และสิ้นสุดการนำเที่ยว ผู้นำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปเวียดนามจะต้องมีความรู้ และพร้อมที่จะดูแลให้บริการนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทาง แต่จะต้องอยู่ในขอบเขตและจรรยาบรรณของผู้นำเที่ยว เพราะผู้นำเที่ยวเป็นตัวแทนของบริษัท หากผู้นำเที่ยวให้บริการที่ดี นักท่องเที่ยวอาจกลับมาใช้บริการอีกได้ในอนาคต...” (วิภาภรณ์ จุฑจวงศ์, 2560: สัมภาษณ์)

“ผู้นำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปเวียดนามจะต้องแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบของบริษัทที่ถูกต้อง จัดเตรียมเอกสารผ่านแดน คู่มือรายการนำเที่ยวสำหรับแจกให้นักท่องเที่ยว ในขณะที่นำเที่ยวจะต้องคอยดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งการทำงานของผู้นำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปต่างประเทศจะแตกต่างกับการนำเที่ยวในประเทศ ดังนั้นผู้นำเที่ยวจะต้องมีความพร้อมและมีความรู้ มีทักษะในการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าให้เกิดความ

ไว้วางใจตลอดการเดินทางมากที่สุด ผู้นำเที่ยวจะต้องตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยวทุกครั้งก่อนออกเดินทางเพื่อป้องกันการลืมนักท่องเที่ยว หรือละทิ้งนักท่องเที่ยว ที่สำคัญก่อนเดินทางออกจากที่พักจะต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวตรวจสอบทรัพย์สินมีค่าเสมอ หากนักท่องเที่ยวลืมนักท่องเที่ยวได้ทำการติดตามให้ได้ทันเวลาที่...” (โชติกา เมืองพิล, 2560: สัมภาษณ์)

4.1.3 ขั้นตอนสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยว

การเดินทางถึงประเทศไทย เมื่อผู้นำเขยื่อนักท่องเที่ยวเดินทางถึงประเทศไทยแล้ว สถานะภาพการนำเที่ยวก็จะกลับมาเป็นมัคคุเทศก์เป็นปกติ ซึ่งสามารถบรรยายและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวได้ตลอดการเดินทาง หน้าที่ของผู้นำเที่ยวเมื่อกลับมาถึงประเทศไทยแล้วจะต้องสรุปรายละเอียดการเดินทางทั้งหมดให้นักท่องเที่ยวทราบอีกครั้งเนื่องจากบางครั้งไค้ต้องถิ่นอาจจะให้ข้อมูลยังไม่ครบถ้วนหรือไม่ตรงกับที่นักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลมา ดังนั้นผู้นำเที่ยวจะต้องสรุปข้อมูลอีกครั้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในทางเดียวกัน สอบถามถึงการบริการหรือหากมีแบบสอบถามหรือแบบประเมินความพึงพอใจควรแจกให้นักท่องเที่ยวประเมินด้วยเพื่อจะได้ทราบว่่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการเป็นอย่างไร รวมถึงสอบถามปัญหาหรืออุปสรรคระหว่างการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวด้วย จะทำให้นักท่องเที่ยวเห็นว่าผู้นำเที่ยวให้ความสนใจนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน กล่าวคำขอบคุณและเชิญชวนนักท่องเที่ยวให้กลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต พร้อมทั้งส่งนักท่องเที่ยวกลับโดยสวัสดิภาพ จัดทำสรุปปัญหาและอุปสรรคตลอดการเดินทางส่งให้บริษัทพร้อมส่งคืนอุปกรณ์ในการทำงาน และจัดทำรายงานสรุปค่าใช้จ่ายพร้อมใบเสร็จรับเงินค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ส่งคืนให้กับบริษัทในทันที

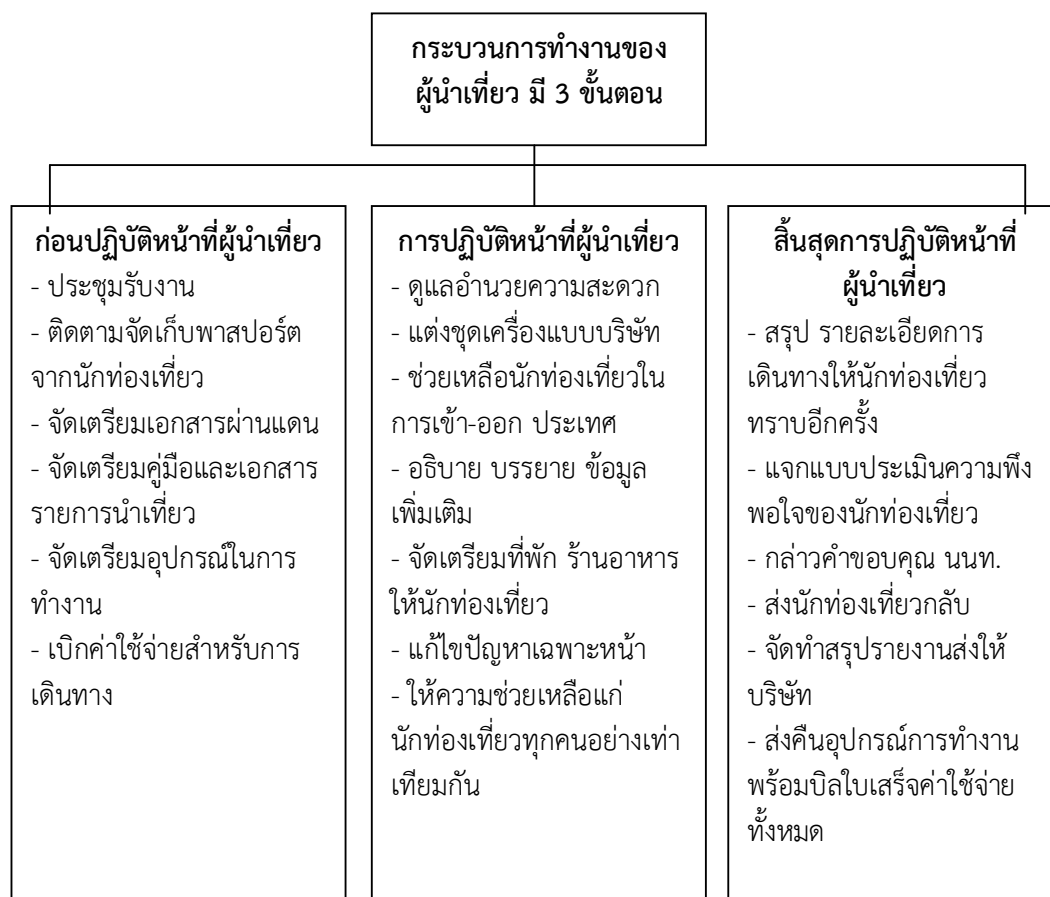
“การเตรียมตัวของผู้นำเที่ยวเมื่อก่อนนำเที่ยวเวียดนาม มีกระบวนการทำงานดังนี้ 1) ก่อนออกเดินทาง ผู้นำเที่ยวจะต้องเข้าประชุมรับงานกับบริษัท คือ โปรแกรมการเดินทาง รายชื่อของนักท่องเที่ยว เบิกเงินค่าใช้จ่าย และจัดเตรียมอุปกรณ์ในการเดินทาง 2) ออกเดินทาง ในขณะที่ออกเดินทางหรือกำลังปฏิบัติหน้าที่ ผู้นำเที่ยวจะต้องดูแลและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุกคนให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกันทุกคน 3) ส่งกลับหรือสิ้นสุดการเป็นผู้นำเที่ยว กล่าวขอบคุณนักท่องเที่ยว และส่งนักท่องเที่ยวกลับโดยสวัสดิภาพ นำส่งอุปกรณ์ บิลค่าใช้จ่ายทั้งหมด คืนให้กับบริษัท...” (จรรยาภรณ์ พิมพ์ดี, 2560: สัมภาษณ์)

“การนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปเวียดนาม มีขั้นตอนการทำงาน 3 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนก่อนปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยว จะต้องศึกษารายละเอียดของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทาง และจัดเตรียมเอกสารสำหรับนักท่องเที่ยวให้ครบถ้วนพร้อมทั้งเบิกค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทางทั้งหมด 2) ขั้นตอนระหว่างปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยว ผู้นำเที่ยวจะต้องคอยให้บริการนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางโดยไม่ให้มีข้อผิดพลาด 3) ขั้นตอนสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยว กล่าวคำขอบคุณ และเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการอีกครั้ง จัดทำสรุปปัญหาและอุปสรรคตลอดการเดินทาง สรุปค่าใช้จ่ายทั้งหมดพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องคืนให้กับบริษัท ...” (นิธิพัฒน์ บุญสุข, 2560: สัมภาษณ์)

“กระบวนการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยว มี 3 ขั้นตอน คือ ก่อนนำเที่ยว ระหว่างนำเที่ยว และสิ้นสุดการนำเที่ยว ผู้นำเที่ยวจะต้องทำการศึกษากลุ่มนักท่องเที่ยวและวัตถุประสงค์ของการเดินทาง เพราะนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ผู้นำเที่ยวจะต้องศึกษาเพื่อจะได้เตรียมความพร้อมด้านบริการนักท่องเที่ยวให้ครอบคลุมไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด...” (มานพ ภูมิลักษณ์, 2560: สัมภาษณ์)

ดังที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ทราบว่ากระบวนการทำงานของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ในการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวประเทศเวียดนามนั้นมีขั้นตอนการทำงาน 3 ขั้นตอนหลัก ซึ่งสอดคล้องกับ พิมพรรณ สุจารินพงศ์ (2549) ที่ได้กล่าวว่าการทำหน้าที่ต้อนรับนักท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์เปรียบเสมือนการให้บริการแก่ลูกค้าที่มุ่งหวังจะทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการหรือกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีก โดยจะมีการแบ่งการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ออกเป็น 3 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

- (1) ขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน
- (2) ขั้นตอนการปฏิบัติงานระหว่างนำเที่ยว
- (3) ขั้นตอนสิ้นสุดการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 4.5 ขั้นตอนกระบวนการทำงานของผู้นำเที่ยว

4.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 ประเมินคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามโดยการนำของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้วยค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
1.1 ชาย	186	46.50
1.2 หญิง	214	53.50
รวม	400	100
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	6	1.50
2.2 อายุ 21-30 ปี	81	20.20
2.3 อายุ 31-40 ปี	122	30.50
2.4 อายุ 41-50 ปี	118	29.50
2.5 อายุ 51-60 ปี	53	13.20
2.6 มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	20	5.00
รวม	400	100
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	139	34.80
3.2 สมรส	219	54.80
3.3 หม้าย/หย่าร้าง	42	10.50
รวม	400	100
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	10.50
4.2 ปริญญาตรี	310	77.50
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	48	12.00
รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวสวนสาธารณะรัฐสังคมนิยมเวียดนาม (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
5. อาชีพ		
5.1 นักเรียน/นักศึกษา	21	5.20
5.2 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	125	31.20
5.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว	111	27.80
5.4 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	135	33.80
5.5 อื่น ๆ	8	2.00
รวม	400	100
6. รายได้		
6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	13	3.20
6.2 10,001-20,000 บาท	107	26.80
6.3 20,001-30,000 บาท	119	29.80
6.4 มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	161	40.20
รวม	400	100
7. ภูมิสำเนา		
7.1 ยุโรป	42	10.50
7.2 ศรีสะเกษ	48	12.00
7.3 อำนาจเจริญ	49	12.20
7.4 อุบลราชธานี	211	52.80
7.5 อื่น ๆ	50	12.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.50

อายุ พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.20 อายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.20 อายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.0 และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 54.80 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 34.80 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.50 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 33.80 รองลงมา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.20 ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 27.80 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.20 และอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

รายได้ พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.20 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 20,001–30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.80 มีรายได้ระหว่าง 10,001–20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.80 และมีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

ภูมิลำเนา พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอุบลราชธานีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.80 รองลงมา จังหวัดอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 12.50 จังหวัดอำนาจเจริญ คิดเป็นร้อยละ 12.20 จังหวัดศรีสะเกษ คิดเป็นร้อยละ 12.00 จังหวัดยโสธร คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามคุณภาพการบริการนำเที่ยวสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

ตารางที่ 4.2 คุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำแนกโดยรวม

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	2.98	0.48	มาก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.22	0.36	มาก
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.14	0.42	มาก
ด้านการประกันคุณภาพ	3.24	0.40	มาก
ด้านความเข้าใจ	3.13	0.39	มาก
โดยรวม	3.14	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.14$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการประกันคุณภาพ ($\bar{X}=3.24$) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X}=3.22$) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X}=3.14$) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X}=3.13$) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}=2.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 คุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
ผู้นำเที่ยวแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ตามกาลเทศะ	3.44	0.53	มากที่สุด
ผู้นำเที่ยวมีบุคลิกภาพที่ดี หน้าตาสดชื่น ยิ้มแย้ม	3.33	0.52	มากที่สุด
ผู้นำเที่ยวมีเอกสาร รายการนำเที่ยว และข้อมูล ทัวไป สำหรับนักท่องเที่ยว	3.00	0.77	มาก
ผู้นำเที่ยวมีธงสัญลักษณ์แสดงให้นักท่องเที่ยวมองเห็นได้อย่างชัดเจนขณะนำเที่ยว	2.48	0.78	น้อย
ผู้นำเที่ยวมีอุปกรณ์เครื่องขยายเสียงช่วยในการบรรยายให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว	2.24	0.76	น้อย
โดยรวม	2.90	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=2.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ ผู้นำเที่ยวแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ตามกาลเทศะ ($\bar{X}=3.44$) รองลงมา คือ ผู้นำเที่ยวมีบุคลิกภาพที่ดี หน้าตาสดชื่น ยิ้มแย้ม ($\bar{X}=3.33$) ตามลำดับ อยู่ในระดับมาก คือ ผู้นำเที่ยวมีเอกสาร รายการนำเที่ยว และข้อมูลทั่วไปสำหรับนักท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.00$) และอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ คือ ผู้นำเที่ยวมีธงสัญลักษณ์แสดงให้นักท่องเที่ยวมองเห็นได้อย่างชัดเจนขณะนำเที่ยว ($\bar{X}=2.48$) และผู้นำเที่ยวมีอุปกรณ์เครื่องขยายเสียงช่วยในการบรรยายให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว ($\bar{X}=2.24$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการบริการนำเที่ยวสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ตอนล่าง 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	อื่น ๆ
	$\bar{x}$	3.05	3.06	2.99	2.87	3.27
นักเรียน/ นักศึกษา	3.05	-	-.00846	.06255	.1899	-.21786
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.06		-	.07101	.19745*	-.20940
ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	2.99			-	.12645	-.20841
พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน	2.87				-	-.40685
อื่น ๆ	3.27					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยตัวแทนผู้ให้ข้อมูลที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มากกว่าตัวแทนผู้ให้ข้อมูลที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐ
สังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ตอนล่าง 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของนักท่องเที่ยวที่มีรายได้
แตกต่างกัน

รายได้		น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป
	$\bar{x}$	2.92	2.90	2.92	3.08
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	2.92	-	.01653	.00207	-.16140
10,001-20,000 บาท	2.90		-	.01447	-.17793*
20,001-30,000 บาท	2.92			-	-.16346*
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3.08				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยตัวแทนผู้ให้ข้อมูลที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีการประเมินคุณภาพการบริการมากกว่า ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐ
สังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ตอนล่าง 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนา
แตกต่างกัน

ภูมิลำเนา		อุบลราชธานี	อำนาจเจริญ	ยโสธร	ศรีสะเกษ	อื่น ๆ
	$\bar{X}$	2.95	2.95	2.80	2.97	3.27
อุบลราชธานี	2.95	-	-.00279	.15164	-.02277	-.31560*
อำนาจเจริญ	2.95		-	.15422	-.01998	-.31282*
ยโสธร	2.80			-	-.17440	-.46724
ศรีสะเกษ	2.97				-	-.29283*
อื่น ๆ	3.27					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่น ๆ มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยตัวแทนผู้ให้ข้อมูลที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่น ๆ มีการประเมินคุณภาพการบริการ มากกว่าตัวแทนผู้ให้ข้อมูลที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดยโสธร และจังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.7 คุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
ผู้นำเที่ยวให้บริการได้ตรงตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยว	3.49	0.59	มากที่สุด
ผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางโดยไม่มีความผิดพลาด	3.16	0.47	มาก
ผู้นำเที่ยวสามารถนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง	3.32	0.56	มากที่สุด
ผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวทุกครั้งด้วยการบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ	3.17	0.50	มาก
ผู้นำเที่ยวสามารถจัดหาหรือปรับเปลี่ยนการบริการทดแทนให้นักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม	2.94	0.54	มาก
โดยรวม	3.22	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Responsiveness) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ผู้นำเที่ยวให้บริการได้ตรงตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยว ($\bar{X}=3.49$) รองลงมา คือ ผู้นำเที่ยวสามารถนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.32$) และอยู่ในระดับมา 3 ข้อ คือ ผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวทุกครั้งด้วยการบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=3.17$) ผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางโดยไม่มีความผิดพลาด ($\bar{X}=3.16$) และผู้นำเที่ยวสามารถจัดหาหรือปรับเปลี่ยนการบริการทดแทนให้นักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}=2.94$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 คุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
ผู้นำเที่ยวความพร้อมในการให้บริการนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทาง	3.35	0.55	มากที่สุด
ผู้นำเที่ยวช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุกครั้งโดยไม่รอให้นักท่องเที่ยวร้องขอ	2.98	0.62	มาก
ผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างรวดเร็วทั่วถึง	2.98	0.61	มาก
ผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวทุกคนด้วยความเต็มใจ	3.28	0.52	มากที่สุด
นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการของผู้นำเที่ยวทุกครั้ง	3.13	0.47	มาก
โดยรวม	3.14	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ผู้นำเที่ยวมีความพร้อมในการให้บริการนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทาง ($\bar{X}=3.35$) รองลงมา คือ ผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวทุกคนด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=3.28$) และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการของผู้นำเที่ยวทุกครั้ง ($\bar{X}=3.13$) ผู้นำเที่ยวช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุกครั้งโดยไม่รอให้นักท่องเที่ยวร้องขอ และผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างรวดเร็ว ทั่วถึง ($\bar{X}=2.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	2.97	3.16	3.16
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.97	-	-.18704*	-.18631
ปริญญาตรี	3.16		-	.00073
สูงกว่าปริญญาตรี	3.16			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยตัวแทนผู้ให้ข้อมูลที่มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีการประเมินคุณภาพการบริการ มากกว่าตัวแทนผู้ให้ข้อมูลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 คุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่ม
จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านการประกันคุณภาพ

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
ผู้นำเที่ยวมีความรู้ด้านภาษาสามารถสื่อสารและแปลความหมายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้	3.16	0.55	มาก
ผู้นำเที่ยวมีทักษะในการให้ข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่ดี	3.08	0.56	มาก
ผู้นำเที่ยวบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ประเพณี และ ภูมิศาสตร์ แก่นักท่องเที่ยว	3.04	0.59	มาก
ผู้นำเที่ยวสามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เข้า-ออกประเทศได้	3.35	0.60	มากที่สุด
ผู้นำเที่ยวนำนักท่องเที่ยวไปตามรายการที่ระบุไว้ในโปรแกรมรถทัวร์	3.56	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	3.24	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านการประกันคุณภาพ (Assurance) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ผู้นำเที่ยวนำนักท่องเที่ยวไปตามรายการที่ระบุไว้ในโปรแกรมรถทัวร์ ($\bar{X}$ =3.56) รองลงมา คือ ผู้นำเที่ยวสามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เข้า-ออก ประเทศได้ ($\bar{X}$ =3.35) และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ผู้นำเที่ยวมีความรู้ด้านภาษาสามารถสื่อสาร และแปลความหมายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ ($\bar{X}$ =3.16) ผู้นำเที่ยวมีทักษะในการให้ข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่ดี ($\bar{X}$ =3.08) และผู้นำเที่ยวบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ประเพณี และ ภูมิศาสตร์ แก่นักท่องเที่ยว ($\bar{X}$ =3.04) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐ
สังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ตอนล่าง 2 ด้านการประกันคุณภาพของนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา
แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.10	3.26	3.17
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.10	-	-.16968*	-.07500
ปริญญาตรี	3.26		-	.09468
สูงกว่าปริญญาตรี	3.17			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านการประกันคุณภาพ โดยตัวแทนผู้ให้ข้อมูลที่มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีการประเมินคุณภาพการประกันคุณภาพ น้อยกว่าตัวแทนผู้ให้ข้อมูลที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 คุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านความเข้าใจ

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
ผู้นำเที่ยวดูแลนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกัน	2.94	0.59	มาก
ผู้นำเที่ยวมีความสามารถในการให้บริการนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการแตกต่างกัน	3.10	0.49	มาก
ผู้นำเที่ยวมีความเอาใจใส่ต่อการบริการแก่นักท่องเที่ยวทุกคน	3.03	0.56	มาก
ผู้นำเที่ยวสอบถามนักท่องเที่ยวเสมอระหว่างนำเที่ยวเพื่อให้การช่วยเหลือและให้บริการ	3.08	0.55	มาก
ผู้นำเที่ยวตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ	3.56	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	3.12	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้านความเข้าใจ (Empathy) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้นำเที่ยวตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ($\bar{X}=3.46$) และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ ผู้นำเที่ยวมีความสามารถในการให้บริการนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการแตกต่างกัน ($\bar{X}=3.10$) รองลงมาคือ ผู้นำเที่ยวสอบถามนักท่องเที่ยวเสมอระหว่างนำเที่ยวเพื่อให้การช่วยเหลือและให้บริการ ($\bar{X}=3.07$) ผู้นำเที่ยวมีความเอาใจใส่ต่อการบริการแก่นักท่องเที่ยวทุกคน ($\bar{X}=3.03$) และผู้นำเที่ยวดูแลนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=2.94$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการนำเที่ยวที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการนำเที่ยวสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ด้าน	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F	P
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
ความเป็น รูปธรรมของ บริการ	² 2.93	0.46	² 2.98	0.48	² 3.03	0.46	0.496	0.609
ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	² 3.12	0.34	² 3.24	0.37	² 3.16	0.31	2.720	0.067
การตอบสนอง ต่อลูกค้า	² 2.97	0.34	² 3.6	0.42	² 3.16	0.42	3.794	0.023*
การประกัน คุณภาพ	² 3.10	0.39	¹ 3.26	0.39	² 3.17	0.41	4.064	0.018*
ความเข้าใจ	² 3.02	0.45	² 3.14	0.39	² 3.13	0.36	1.508	0.223
โดยรวม	² 3.03	0.29	² 3.16	0.31	² 3.13	0.29	3.186	0.042*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ¹ระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =3.26-4.00) ²ระดับมาก ($\bar{x}$ =2.51-3.25)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้าน พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยว ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการประกันคุณภาพ พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยว ด้านการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก และตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยว ด้านการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด การประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของ
ผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ของนักท่องเที่ยวที่มี
ระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ด้าน	แหล่งของ ความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P- Value
ความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.226 90.219 90.444	2 397 399	0.113 0.227	0.496	0.609
ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.711 51.908 52.619	2 397 399	0.356 0.131	2.720	0.067
การตอบสนองต่อ ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.134 68.729 70.04	2 397 399	0.657 0.173	3.794	0.023*
การประกัน คุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.299 63.445 64.744	2 397 399	0.649 0.160	4.064	0.018*
ความเข้าใจ เข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.470 61.856 62.326	2 397 399	0.235 0.156	1.508	0.223
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.604 37.631 38.235	2 397 399	0.302 0.095	3.186	0.042*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ¹ระดับมากที่สุด ($\bar{x}=3.26-4.00$) ²ระดับมาก ($\bar{x}=2.51-3.25$)

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ของนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ด้าน	นักเรียน/ นักศึกษา		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว		พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัทเอกชน		อื่น ๆ		F	P
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ความเป็น รูปธรรมของ บริการ	² 3.05	0.45	² 3.06	0.48	² 2.99	0.47	² 2.87	0.47	¹ 3.27	0.35	0.919	0.004*
ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	² 3.21	0.34	² 3.20	0.38	² 3.24	0.41	² 3.22	0.32	¹ 3.27	0.10	0.234	0.919
การตอบสนอง ต่อลูกค้า	² 3.18	0.41	² 3.19	0.43	² 3.10	0.42	² 3.1 2	0.40	² 3.25	0.37	0.930	0.446
การประกัน คุณภาพ	² 3.13	0.35	² 3.21	0.41	² 3.19	0.36	¹ 3.31	0.43	¹ 3.35	0.23	2.374	0.052
ความเข้าใจ เข้าใจ	² 3.08	0.38	² 3.14	0.39	² 3.10	0.41	² 3.14	0.40	² 3.20	0.32	0.332	0.857
โดยรวม	² 3.14	0.30	² 3.16	0.32	² 3.13	0.32	² 3.13	0.29	¹ 3.27	0.22	0.558	0.694

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ¹ระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =3.26–4.00) ²ระดับมาก ($\bar{X}$ =2.51–3.25)

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน อาชีพอื่น ๆ มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้าน พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีอาชีพอื่น ๆ มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจเข้าใจ พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจเข้าใจ อยู่ในระดับมาก มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวแตกต่างกัน จำนวน 1 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของ
ผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ของนักท่องเที่ยวที่มี
อาชีพแตกต่างกัน

ด้าน	แหล่งของ ความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P- Value
ความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.446 86.998 90.444	4 395 399	0.862 0.220	3.912	0.004*
ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.125 52.494 52.619	4 395 399	0.031 0.133	0.234	0.919
การตอบสนองต่อ ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.654 69.390 70.043	4 395 399	0.163 0.176	0.930	0.446
การประกัน คุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.520 63.224 64.744	4 395 399	0.380 0.160	2.374	0.052
ความเข้าใจ เข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.209 62.118 62.326	4 395 399	0.052 0.157	0.332	0.857
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.215 38.020 38.235	4 395 399	0.054 0.096	0.558	0.694

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ของนักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน

ด้าน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท		10,001-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป		F	P
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	² 2.92	0.31	² 2.90	0.46	² 2.92	0.48	² 3.08	0.47	4.197	0.006*
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	² 3.07	0.47	² 3.20	0.36	² 3.22	0.36	² 3.25	0.35	1.141	0.332
การตอบสนองต่อลูกค้า	² 3.00	0.39	² 3.11	0.42	² 3.12	0.39	² 3.19	0.42	1.469	0.222
การประกันคุณภาพ	² 3.06	0.41	¹ 3.26	0.44	² 3.24	0.40	² 3.23	0.36	1.043	0.373
ความเข้าใจ	² 3.18	0.47	² 3.10	0.40	² 3.10	0.40	² 3.15	0.41	0.683	0.563
โดยรวม	² 3.04	0.33	² 3.11	0.30	² 3.12	0.31	² 3.18	0.30	1.744	0.158

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ¹ระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =3.26-4.00) ²ระดับมาก ($\bar{X}$ =2.51-3.25)

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้าน พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ด้านการประกันคุณภาพ พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยว ด้านการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก และตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยว ด้านการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีการประเมิน

คุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวแตกต่างกัน จำนวน 1 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ของนักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน

ด้าน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.787	3	0.929	4.197	0.006*
	ภายในกลุ่ม	87.657	396	0.221		
	รวม	90.444	399			
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.451	3	0.150	1.141	0.332
	ภายในกลุ่ม	52.168	396	0.132		
	รวม	52.619	399			
การตอบสนองต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.771	3	0.257	1.469	0.222
	ภายในกลุ่ม	69.272	396	0.175		
	รวม	70.043	399			
การประกันคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.507	3	0.169	1.043	0.373
	ภายในกลุ่ม	64.236	396	0.162		
	รวม	64.744	399			
ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.321	3	0.107	0.683	0.563
	ภายในกลุ่ม	62.006	396	0.157		
	รวม	62.326	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.498	3	0.166	1.744	0.158
	ภายในกลุ่ม	37.376	396	0.095		
	รวม	38.235	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ของนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน

ด้าน	อุบลราชธานี		อำนาจเจริญ		ยโสธร		ศรีสะเกษ		อื่น ๆ		F	P
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD		
ความเป็นรูปธรรม ของบริการ	² 2.95	0.43	² 2.95	0.50	² 2.80	0.46	² 2.97	0.45	¹ 3.27	0.51	6.627	0.000*
ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	² 3.25	0.35	² 3.13	0.35	² 3.14	0.37	² 3.23	0.38	² 3.23	0.38	1.667	0.157
การตอบสนองต่อ ลูกค้า	² 3.15	0.40	² 3.17	0.44	² 3.04	0.42	² 3.03	0.46	² 3.22	0.38	1.696	0.150
การประกัน คุณภาพ	¹ 3.27	0.40	² 3.22	0.33	² 3.18	0.41	² 3.15	0.43	² 3.22	0.39	0.853	0.492
ความเข้าใจ โดยรวม	² 3.16	0.38	² 3.09	0.37	² 3.04	0.42	² 3.05	0.42	² 3.12	0.40	1.472	0.210
	² 3.16	0.28	² 3.11	0.29	² 3.04	0.34	² 3.10	0.34	² 3.21	0.33	2.292	0.059

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ¹ระดับมากที่สุด ($\bar{x}=3.26-4.00$) ²ระดับมาก ($\bar{x}=2.51-3.25$)

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดยโสธร จังหวัดศรีสะเกษ ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยรวม อยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอุบลราชธานี อำนาจเจริญ ยโสธร ศรีสะเกษ และจังหวัดอื่น ๆ ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยว ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการประกันคุณภาพ พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับมากที่สุด การประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของ
ผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ของนักท่องเที่ยวที่มี
ภูมิฐานะแตกต่างกัน

ด้าน	แหล่งของ ความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P- Value
ความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	5.688 84.756 90.444	4 395 399	1.422 0.215	6.627	0.000*
ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.873 51.746 52.619	4 395 399	0.218 0.131	1.667	0.157
การตอบสนองต่อ ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.183 68.861 70.043	4 395 399	0.296 0.174	1.696	0.150
การประกัน คุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.555 64.189 64.744	4 395 399	0.139 0.163	0.853	0.492
ความเข้าใจ เข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.915 61.411 62.326	4 395 399	0.229 0.155	1.472	0.210
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.867 37.367 38.235	4 395 399	0.217 0.095	2.292	0.059

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 วัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

คุณภาพการบริการเกิดจากประสบการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวคาดว่าจะได้รับการบริการจากผู้นำเที่ยวผ่านการรับรู้ และความพึงพอใจ จึงทำให้นักท่องเที่ยวสามารถประเมินคุณภาพการบริการจากการรับรู้จริงซึ่งถ้าหากการบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับนั้นดีหรือมีคุณภาพเกินกว่าที่คาดหวังไว้นั้นแสดงให้เห็นว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่ดีเลิศมีคุณภาพสามารถเชื่อถือไว้วางใจได้

ผลจากการศึกษาคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จากการประชุมกลุ่มย่อย และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และผู้นำเที่ยว เพื่อเสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 มีดังนี้

4.3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นสิ่งที่ผู้นำเที่ยวจะต้องแสดงให้นักท่องเที่ยวเห็นถึงความพร้อมที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยวตั้งแต่ครั้งแรกที่ผู้นำเที่ยว และนักท่องเที่ยวได้พบกันเมื่อนักท่องเที่ยวเห็นถึงความพร้อมที่จะให้บริการของผู้นำเที่ยวจากสิ่งที่ได้เห็นและได้สัมผัสในครั้งแรกจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือไว้วางใจได้ในการเตรียมความพร้อมของผู้นำเที่ยว ซึ่งการบริการที่ผู้นำเที่ยวสามารถนำเสนอออกมาให้นักท่องเที่ยวเห็นเป็นรูปธรรมนั้นจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวรับรู้ถึงการให้บริการได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ว่า แนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรมีแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการดังนี้

4.3.1.1 ผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยวประเทศเวียดนาม ควรมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยการเข้าประชุมเพื่อรับทราบรายละเอียดของการปฏิบัติงานจากบริษัทเพื่อความถูกต้องในการปฏิบัติงานผู้นำเที่ยวควรตรวจสอบเอกสารการเดินทางและพาสปอร์ตของนักท่องเที่ยวให้ครบทุกคนหากยังไม่ครบผู้นำเที่ยวจะต้องทำการติดตามเรียกเก็บจากนักท่องเที่ยวให้เรียบร้อยก่อนวันเดินทาง ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับการเดินทาง และให้บริการแก่นักท่องเที่ยว อาทิเช่น โปรแกรมการเดินทาง และรายการนำเที่ยว กรอกเอกสารตรวจคนเข้าเมือง (ต.ม 6) สำหรับนักท่องเที่ยวให้เรียบร้อย เครื่องขยายเสียงสำหรับใช้ในการบรรยายให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว เพื่อแสดงให้นักท่องเที่ยวเห็นถึงความพร้อมในการให้บริการ ดังคำกล่าวที่ว่า

“ผู้นำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยวสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องมีโปรแกรม เอกสาร แจกให้นักท่องเที่ยวด้วย และในขณะที่นำเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ หากจะต้องมีธงหรือสัญลักษณ์ควรเลือกใช้ธงหรือรูปภาพที่มีความแตกต่างจากผู้นำเที่ยวกลุ่มอื่นด้วยจึงจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวมองเห็นได้อย่างชัดเจนเนื่องจากในสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากอาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสับสนและพลัดหลงกับคณะเดินทางได้...” (มานิช ขาญนรา, 2560: สัมภาษณ์)

“ผู้นำเที่ยวต้องแต่งกายให้สุภาพด้วยชุดฟอร์มของบริษัท อีกทั้งผู้นำเที่ยวต้องมีบัตรที่ถูกต้อง จัดเตรียมเอกสารข้อมูลของเวียดนาม และโปรแกรมท่องเที่ยวสำหรับแจกให้ลูกค้าด้วย ระหว่างนำเที่ยวผู้นำเที่ยวจะต้องมีความพร้อม และเต็มใจให้บริการลูกค้าตลอดเวลา อีกทั้งผู้นำเที่ยวจะต้องมีเครื่องขยายเสียงสำหรับใช้ในสำหรับการบรรยาย เพราะลูกค้าในกรุ๊ปมีจำนวน 25 – 30 คน การบรรยายโดยไม่ใช้เครื่องขยายเสียงจะทำให้นักท่องเที่ยวได้ยินไม่ทั่วถึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการสื่อสารได้ในขณะเดียวกันอาจจะทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในข้อมูลประวัติศาสตร์ ประเพณี และความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยว...” (รักสสรณ์ รังสิกาญจน์ส่อง, 2560: สัมภาษณ์)

4.3.1.2 ผู้นำเที่ยวต้องใจรักในการบริการ แต่งกายด้วยเครื่องแบบของบริษัทที่ถูกต้องมีบุคลิกภาพที่ดี ผู้หญิงควรแต่งหน้า รวบผมให้เรียบร้อย สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ดังคำกล่าวที่ว่า

“ความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ผู้นำเที่ยวจะต้องแสดงให้เห็นนักท่องเที่ยวเห็น และสามารถสัมผัสได้นั้นคือ การแต่งกายที่สะอาดสวยงามควรสวมใส่ชุดฟอร์มของบริษัทเพื่อความ เป็นระเบียบ และจัดเตรียมเอกสารโปรแกรมการท่องเที่ยวแจกให้นักท่องเที่ยวเพื่อนักท่องเที่ยวจะได้ นำไปศึกษาเป็นข้อมูลเบื้องต้น ระหว่างนำเที่ยวหากมีธงสัญลักษณ์ไปด้วยจะทำให้ผู้นำเที่ยวสะดวกใน การรวมตัวกันนักท่องเที่ยวเพราะนักท่องเที่ยวสามารถสังเกตและมองเห็นสถานที่รวมกลุ่มของคณะ เดินทางได้จากธงสัญลักษณ์นี้ ...” (นิตชา วรรณงาม, 2560: สัมภาษณ์)

“หากกล่าวถึงความเป็นรูปธรรมของการบริการ สิ่งแรกที่นักท่องเที่ยวจะสัมผัสได้คือ การแต่งกายที่ถูกต้อง และสวยงามของผู้นำเที่ยว จัดทำแผ่นพับโปรแกรมการท่องเที่ยว หรือหาก เป็นไปได้ทำเป็นนิตยสารรวมโปรแกรมท่องเที่ยวอื่น ๆ เข้าไปด้วยสำหรับแจกนักท่องเที่ยวเพื่อโอกาส ในการขายเส้นทางอื่นได้ด้วย ผู้นำเที่ยวต้องรู้จักวางตัว มีทักษะในการพูดและการเข้าหานักท่องเที่ยว และต้องมีบุคลิกที่ดี สุภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน ในการเดินทาง ...” (พรหมลิขิต อุรา, 2560: สัมภาษณ์)

“สิ่งแรกที่สื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมมากที่สุดคือ บุคลิกภาพ และการแต่งกายของ ผู้นำเที่ยวซึ่งผู้นำเที่ยวที่จะให้บริการนักท่องเที่ยวจะต้องดูแลบุคลิกภาพให้สะอาดเรียบร้อยตั้งแต่หัว จรดเท้า แต่งหน้าให้ดูสดชื่น มัดหรือรวบผมให้เรียบร้อย ห้ามปล่อยผมโดยเด็ดขาด และจะต้องแต่ง กายให้ถูกต้องตามระเบียบมคฺเทศก์ของกรมการท่องเที่ยว หรือสวมเสื้อโปโลของบริษัท เพื่อความ เป็นมืออาชีพในด้านการให้บริการ...” (กุลวดี ละม้ายเงิน, 2560: สัมภาษณ์)

4.3.1.3 ผู้นำเที่ยวต้องมีธงสัญลักษณ์สำหรับแสดงให้นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นได้อย่าง ชัดเจน และธงสัญลักษณ์นั้นควรมีเอกลักษณ์เฉพาะหรือแตกต่างจากผู้นำเที่ยวคนอื่นเพื่อให้ นักท่องเที่ยวไม่เกิดความสับสน ที่สำคัญต้องมีเครื่องขยายเสียงสำหรับบรรยายให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ดังคำกล่าวที่ว่า

“ในการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ผู้นำเที่ยวจะต้องมีธงสัญลักษณ์แสดงให้นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดการพลัดหลง และจะต้องมีอุปกรณ์ขยายเสียงช่วยในการบรรยายเพราะบางครั้งบรรยายในที่โล่งหรือมีคนจำนวนมากจะทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้ยิน...” (นภาพร ไชยกาล, 2560: สัมภาษณ์)

4.3.1.4 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรใช้ยานพาหนะที่ดีเหมาะสมสำหรับการเดินทางระยะไกล และต้องตรวจสอบความพร้อมของยานพาหนะซึ่งจะต้องเป็นรถที่ใหม่พร้อมใช้งาน ภายในสะอาดตกแต่งสวยงาม และอุปกรณ์ภายในรถ เช่น ทีวี เครื่องเสียง ต้องพร้อมใช้งานและมีสภาพที่ดี ก่อนออกเดินทางเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ดังคำกล่าวที่ว่า

“การทำงานเป็นมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวจะต้องมีใจรักในการบริการ ซึ่งความเป็นรูปธรรมของบริการที่จะแสดงให้นักท่องเที่ยวเห็นเป็นสิ่งแรกนั้น คือ รถที่ใช้ในการเดินทางจะต้องมีความพร้อมใช้งาน ภายในสะอาด มีทีวี เครื่องเสียงพร้อมใช้งาน ประการสำคัญบริษัทจะต้องให้สิทธิ์ในการตัดสินใจและแก้ไขสถานการณ์กับผู้นำเที่ยว จะทำให้ผู้นำเที่ยวทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ...” (สุตติงาม ลำเลิศจิระชัย, 2560: สัมภาษณ์)

“ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้ประกอบการนำเที่ยวจะต้องเตรียมพร้อมตั้งแต่รถสำหรับการเดินทาง ซึ่งรถที่ใช้ในการเดินทางระยะไกลจะต้องเป็นรถที่ใหม่พร้อมใช้งาน ภายในรถควรตกแต่งสวยงาม และอุปกรณ์ภายในรถ เช่น ทีวี เครื่องเสียง ต้องพร้อมใช้งานและมีสภาพที่ดี ซึ่งหากรถที่ใช้ในการเดินทางนั้นไม่มีปัญหาระหว่างการเดินทางจะให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้นมากที่สุด ...” (กฤษฎิ์ สิมานุรักษ์, 2560: สัมภาษณ์)

สามารถสรุปได้ว่าความเป็นรูปธรรมของการบริการที่นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นและสัมผัสได้จากการให้บริการของผู้นำเที่ยวประกอบไปด้วย การแต่งกายที่ถูกต้องตามระเบียบ มีเอกสารและโปรแกรมนำเที่ยวแจกให้นักท่องเที่ยวทุกคน จัดเตรียมและทำการกรอกเอกสารเข้า-ออกประเทศ (ต.ม 6) เตรียมไว้ให้กับนักท่องเที่ยวทุกคน จัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับให้บริการนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทาง เช่น ป้ายต้อนรับ ป้ายแท็กติดกระเป๋า อาหารว่างและเครื่องดื่ม ของที่ระลึก และกระเป๋ายา เป็นต้น อีกทั้งผู้นำเที่ยวจะต้องมีความรู้เรื่องประเพณี วัฒนธรรม และภาษา ที่สำคัญยานพาหนะที่ใช้สำหรับเดินทางต้องมีความพร้อม และอุปกรณ์ภายในรถพร้อมใช้งาน เนื่องจากการเดินทางระยะไกลจำเป็นต้องมีการดูหนัง ฟังเพลงภายในรถระหว่างเดินทางด้วย หากผู้นำเที่ยวสามารถจัดหาและเตรียมการบริการดังที่กล่าวมาข้างต้นไว้พร้อมสำหรับให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจะให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการบริการที่เป็นเลิศของผู้นำเที่ยวได้



ภาพที่ 4.6 ป้ายติดด้านหน้ารถนำเที่ยว



ภาพที่ 4.7 ป้ายชื่อบริษัทติดด้านหน้ารถนำเที่ยว



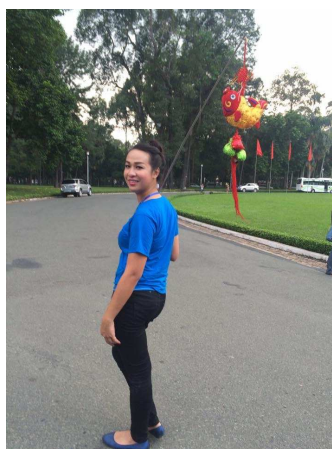
ภาพที่ 4.8 การแต่งกายของผู้นำเที่ยว



ภาพที่ 4.9 การแต่งกายของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น



ภาพที่ 4.10 มัคคุเทศก์ท้องถิ่นบรรยายให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว



ภาพที่ 4.11 ธงสัญลักษณ์สำหรับนำเที่ยวของผู้นำเที่ยว

4.3.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ความเชื่อถือไว้วางใจได้เป็นความสามารถของผู้นำเที่ยวในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ตรงตามที่แจ้งหรือได้ให้สัญญากับนักท่องเที่ยว และบริการทุกครั้งนั้นต้องมีถูกต้องและสม่ำเสมอ จึงจะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกได้ว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือและสามารถให้ความไว้วางใจได้จากการให้บริการของผู้นำเที่ยวตลอดการเดินทาง

จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ว่า แนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรมีแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการดังนี้

4.3.2.1 ผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ที่ทำหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวประเทศเวียดนาม ควรจะต้องมีบัตรผู้นำเที่ยวและทำการขึ้นทะเบียนที่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ของกรมการท่องเที่ยว อีกทั้ง ผู้นำเที่ยวจะต้องเป็นคนที่รักษาเวลา ตรงต่อเวลา เนื่องจากการเดินทางในต่างประเทศเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ผู้นำเที่ยวต้องมารอนักท่องเที่ยวก่อนเสมอ ดังคำกล่าวที่ว่า

“ผู้นำเที่ยวจะต้องมีบัตร เพื่อการันตี ว่าผู้นำเที่ยวเป็นผู้มีความรู้และสามารถนำนักท่องเที่ยวเดินทางได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในการเดินทาง ผู้นำเที่ยวจะต้องสร้างบรรยากาศในระหว่างการเดินทางแก่นักท่องเที่ยวด้วย ผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้และประสบการณ์ ...” (สุดดีงาม ลำเลิศจิระชัย, 2561: สัมภาษณ์)

“ผู้นำเที่ยวต้องรักษาเวลาและตรงต่อเวลา ผู้นำเที่ยวที่ดีต้องมารอลูกค้าก่อนทุกครั้งเสมอ และต้องทำความเข้าใจโปรแกรมการเดินทาง รวมทั้งศึกษาข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวและข้อมูลของประเทศเวียดนาม เส้นทางเดินทางและระยะเวลาในการเดินทาง ประการสำคัญที่สุดผู้นำเที่ยวจะต้องมีไหวพริบดีและสามารถไขปัญหาหรือสามารถปรับเปลี่ยนการเดินทางได้ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ...” (รภัสสรณ์ รังษิกัญจน์ส่อง, 2561: สัมภาษณ์)

“เวลาเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการเดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศ เพราะการไปเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากก่อนลงจากรถผู้นำเที่ยวต้องแจ้งเวลาในการเที่ยวชมและจุดนัดหมาย หากไม่กำหนดเวลาอาจจะทำให้เสียเวลาและไปเที่ยวที่อื่นไม่ทัน ก่อนออกเดินทางผู้นำเที่ยวต้องแจ้งโปรแกรมการเดินทางให้นักท่องเที่ยวทราบเสมอทุกวัน ในระหว่างวันหากไม่สามารถนำนักท่องเที่ยวไปได้ครบทุกสถานที่ในโปรแกรมผู้นำเที่ยวต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงเหตุผลที่จะต้องตัด เลื่อน หรือปรับเปลี่ยนเป็นอย่างอื่นแทนให้นักท่องเที่ยวเข้าใจตรงกันทุกคนเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหาตามมาภายหลัง...” (นภาพร ไชยกาล, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.2.2 ผู้นำเที่ยวควรจะต้องทำการศึกษารายละเอียดโปรแกรมของการเดินทาง และศึกษาภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ประเพณี ภาวะเปียบข้อบังคับ ของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เพื่อบรรยายและตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยวได้ ในขณะเดียวกันผู้นำเที่ยวต้องเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมในการบรรยายให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ดังคำกล่าวที่ว่า

“ความเชื่อถือว่าวางใจได้ ผู้นำเที่ยวจะต้องทำการศึกษาโปรแกรมการเดินทางจากบริษัทโดยละเอียด และต้องทำความเข้าใจกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้ตรงกันด้วย เพื่อเวลานำเที่ยวจะได้นำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวได้ตรงกัน ในขณะที่เดียวกันผู้นำเที่ยวต้องทำการศึกษาภูมิประเทศและเส้นทางการเดินทางเพื่อจะได้ทราบข้อมูลจุดพักรถระหว่างการเดินทาง และระยะเวลาในการเดินทางเพื่อจะได้แจ้งข้อมูลดังกล่าวแก่นักท่องเที่ยวทราบ...” (มาโนช ชาญนรา, 2561: สัมภาษณ์)

“ผู้นำเที่ยวต้องมีความชำนาญเส้นทาง และศึกษากฎระเบียบ ข้อบังคับ ของเวียดนามด้วย เพื่อจะได้ไม่ทำผิดกฎระเบียบ และต้องแจ้งนักท่องเที่ยวให้ทราบด้วย เพื่อหลีกเลี่ยงการละเมิดหรือกระทำในสิ่งที่ผิดกฎระเบียบของเวียดนาม...” (วิภาภรณ์ จุฑจอนศิลป์, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.2.3 ต้องมีเทคนิคในการพูดกับนักท่องเที่ยวเพื่อสร้างบรรยากาศในการเดินทาง ผู้นำเที่ยวต้องมีการประสานงานกันกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นด้วยให้เข้าใจตรงกันในการให้บริการนักท่องเที่ยวเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมืออาชีพ ดังคำกล่าวที่ว่า

“บุคลิกภาพจะส่งผลต่อความไว้วางใจของนักท่องเที่ยว ผู้นำเที่ยวต้องมีบุคลิกที่ดี มีความมั่นใจ มีการพูดที่ดี มีหลักการ สามารถบรรยายสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ง่าย ขณะที่พูดกับนักท่องเที่ยวผู้นำเที่ยวจะต้องพูดด้วยความมั่นใจ สบตากับนักท่องเที่ยวขณะที่พูด กิริยาและการแสดงทางภาษากายก็เช่นกัน เหล่านี้จะทำให้นักท่องเที่ยวเห็นและสามารถสร้างความไว้วางใจในตัวของผู้นำเที่ยวได้...” (กุลวดี ละม้ายเงิน, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.2.4 ผู้นำเที่ยวต้องมีการพัฒนาตนเองศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยวด้านวิชาการ และด้านสร้างความบันเทิง ไปพร้อม ๆ กันได้ เพื่อสร้างมาตรฐานด้านอาชีพให้กับผู้นำเที่ยว ดังคำกล่าวที่ว่า

“ผู้นำเที่ยวควรมีการเลือกใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสมกับนักท่องเที่ยว รวมถึงในขณะการบรรยายให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวด้วย และจะต้องมีเทคนิคในการพูดเพื่อสร้างบรรยากาศในการเดินทาง ขณะที่พูดกับนักท่องเที่ยวควรมีการสบตากับนักท่องเที่ยวเสมอทุกครั้งแต่ไม่ควรจ้องตานักท่องเที่ยว...” (นิธิพัฒน์ บุญสุข, 2561: สัมภาษณ์)

“โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะให้การยอมรับและไว้วางใจต่อผู้นำเที่ยวอยู่แล้ว ถ้าผู้นำเที่ยวแต่งตัวสุภาพเรียบร้อย บุคลิกภาพดี และถ้าหากเป็นไปได้ผู้นำเที่ยวจะต้องเป็นผู้นำเที่ยวที่สามารถทำได้ทั้งผู้นำเที่ยวสายวิชาการ และผู้นำเที่ยวสายเอ็นเตอร์เทนเนอร์จะทำให้นักท่องเที่ยวไว้วางใจในตัวผู้นำเที่ยว สิ่งสำคัญหากผู้นำเที่ยวมีความรู้ด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ของประเทศที่จะเดินทางไปด้วย ...” (พรหมลิขิต อูรา., 2561: สัมภาษณ์)

4.3.2.5 ผู้นำเที่ยวต้องเป็นคนที่มีความไหวพริบดี สามารถควบคุมการเดินทางให้เป็นไปตามโปรแกรมที่กำหนดไว้ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ปรับเปลี่ยนการเดินทางให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และที่สำคัญที่สุดผู้นำเที่ยวต้องนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง ดังคำกล่าวที่ว่า

“การศึกษาข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวตามโปรแกรมการเดินทางนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และจะต้องนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวตามโปรแกรมที่ได้แก่นักท่องเที่ยวไว้ เมื่อนักท่องเที่ยวขึ้นรถผู้นำเที่ยวต้องให้บริการน้ำดื่มและผ้าเย็นบนรถแก่นักท่องเที่ยวทุกครั้งเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ผ่อนคลายด้วย ในการเดินทางหากจำเป็นต้องตัดหรือเพิ่มรายการนำเที่ยวจะต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบทุกครั้ง และจะต้องจัดหาโปรแกรมหรือแหล่งท่องเที่ยวทดแทนให้นักท่องเที่ยวด้วยเสมอ...” (นิตชา วรรณงาม, 2561: สัมภาษณ์)

“ผู้นำเที่ยวที่สามารถควบคุมการเดินทางให้เป็นไปตามโปรแกรมที่กำหนดไว้ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี สามารถปรับเปลี่ยนการให้บริการที่เหมาะสมกับช่วงเวลา และมีความเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวได้จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวมีความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวผู้นำเที่ยว และบริษัทได้เป็นอย่างดี...” (มานพ ภูมิลักษณ์, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.2.6 ผู้ประกอบการนำเที่ยว ควรเลือกใช้ยานพาหนะในการเดินทางที่มีความพร้อมสามารถนำนักท่องเที่ยวไปถึงจุดหมายโดยราบรื่นไม่มีปัญหา จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ ดังคำกล่าวที่ว่า

“ในการเตรียมความพร้อมของรถบัสสำหรับการเดินทางก็ยังคงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ เพราะหากการเดินทางราบรื่นไม่มีปัญหาเกี่ยวกับบรณยอมส่งผลไปถึงการท่องเที่ยวของลูกค้าที่สามารถไปเที่ยวได้ครบทุกโปรแกรมโดยไม่มีการตัดหรือลดนักท่องเที่ยวรู้สึกได้ถึงความคุ้มค่าที่ได้รับ...” (กฤษณ์ ภูมิรักษ์, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นการเตรียมความพร้อมของผู้นำเที่ยวที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและผู้นำเที่ยวยินดีเต็มใจที่จะให้บริการในทันทีที่ได้รับการร้องขอโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งการให้บริการนั้นผู้นำเที่ยวต้องให้บริการด้วยความรวดเร็วและทั่วถึงทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ว่า แนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ควรมีแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการของผู้นำเที่ยวดังนี้

4.3.3.1 ผู้นำเที่ยวที่มีประสบการณ์การทำงานมาก่อนจะทำให้มีความเข้าใจในการบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงที และการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงจะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญ และชำนาญในการบริการนักท่องเที่ยวได้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ดังคำกล่าวที่ว่า

“ผู้นำเที่ยวที่มีประสบการณ์การทำงานมาก่อนจะทำให้มีความเข้าใจในการบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง จะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญ และชำนาญในการบริการนักท่องเที่ยวได้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว...” (กุลวดี ละม้ายเงิน, 2561: สัมภาษณ์)

“การตอบสนองต่อลูกค้า หากผู้นำเที่ยวที่มีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้า แต่ละคนจะทำให้บริการได้ตรงตามความต้องการ ฉะนั้นผู้นำเที่ยวต้องรู้จักสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า แต่ละคน แต่การบริการนั้นจะต้องอยู่ในขอบเขต จรรยาบรรณที่ถูกต้องและความเหมาะสมด้วย...” (วิภาภรณ์ จุดจางสีล, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.3.2 ผู้นำเที่ยวจะต้องต้องรู้จักสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยวจึงจะสามารถตอบสนองและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ตรงตามความต้องการ ดังคำกล่าวที่ว่า

“ในการเดินทางระยะไกล ผู้นำเที่ยวต้องรู้จักสังเกตนักท่องเที่ยวเพื่อจะได้รู้ว่า นักท่องเที่ยวต้องการความช่วยเหลือ หรือต้องการสิ่งใด ผู้นำเที่ยวจะได้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และให้บริการได้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ต้องให้บริการนักท่องเที่ยวทุกคนให้ได้รับความ สะดวกสบายตลอดการเดินทาง...” (กัลยณัฐ์ สิมานุรักษ์, 2561: สัมภาษณ์)

“ผู้นำเที่ยวต้องรู้จักสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่จะร่วมเดินทาง เพราะผู้นำเที่ยว และนักท่องเที่ยวจะต้องอยู่ด้วยกันหลายวัน หากผู้นำเที่ยวรู้ว่านักท่องเที่ยวแต่ละคนมีความต้องการที่จะให้บริการแบบไหน ผู้นำเที่ยวก็จะสามารถดูแลและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวเสมอ จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจระหว่างการเดินทาง ระหว่างการเดินทางผู้นำเที่ยวจะต้องรู้จักเวลาที่ให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่มบนรถแก่นักท่องเที่ยวให้ตรงเวลา และสม่ำเสมอทุกวัน ...” (นภาพร ไชยกาล, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.3.3 ผู้นำเที่ยวควรจะทำการเสนอการบริการ และให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวไม่ต้องร้องขอถือเป็นการตอบสนองต่อลูกค้าที่ดีที่สุด ดังคำกล่าวที่ว่า

“การเสนอการบริการ และให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยวไม่ต้องร้องขอถือเป็นการตอบสนองต่อลูกค้าที่ดีที่สุดที่ผู้นำเที่ยวควรปฏิบัติ ผู้นำเที่ยวต้องสามารถให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวตลอดเวลา ช่วยถือกระเป๋าเดินทางที่หนักของนักท่องเที่ยว ที่สำคัญผู้นำเที่ยวต้องบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มบนรถระหว่างการเดินทางให้แก่นักท่องเที่ยวทุกคนอย่างทั่วถึงและตรงเวลา...” (รภัศสรณ์ รังสีกาญจน์ส่อง, 2561: สัมภาษณ์)

“การเสนอการบริการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ดีและผู้นำเที่ยวทุกคนควรทำ เพราะจะทำให้นักท่องเที่ยวรับรู้ถึงความเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยว ตัวผู้นำเที่ยวเองก็ควรจะต้องมีความพร้อมเสมอที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุกคนโดยทั่วถึง ความสะดวกสบายเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังที่จะได้จากการบริการของผู้นำเที่ยว ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ผู้นำเที่ยวควรให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ คือการดูแลให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด ...” (นิธิพัฒน์ บุญสุข, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.3.4 ผู้นำเที่ยวต้องดูแลให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายแก่นักท่องเที่ยวทุกคนโดยเท่าเทียมกัน และให้บริการที่รวดเร็ว และทั่วถึง ตรงเวลา สิ่งสำคัญที่สุด ผู้นำเที่ยวต้องศึกษา

ข้อมูลสถานพยาบาลด้วยหากมีเหตุการณ์จำเป็นนักท่องเที่ยวเกิดเจ็บป่วยอาจจะต้องเข้ารับการรักษาได้อย่างทันท่วงที ดังคำกล่าวที่ว่า

“การให้ความสำคัญแก่นักท่องเที่ยวทุกคนโดยเท่าเทียมกัน เป็นสิ่งที่ผู้นำเที่ยวควรคำนึงถึงมากที่สุดในการให้บริการนักท่องเที่ยว และที่สำคัญที่สุดต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุกคนเป็นอันดับแรก...” (นิตชา วรรณงาม, 2561: สัมภาษณ์)

“หน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายจากการบริการเป็นหน้าที่ของผู้นำเที่ยว เนื่องจากไกด์เวียดนามส่วนใหญ่จะทำหน้าที่บรรยายให้ข้อมูลเป็นหลัก ดังนั้นผู้นำเที่ยวไทยจะต้องเตรียมอาหารว่าง และเครื่องดื่ม ไว้บริการนักท่องเที่ยวเอง ดังนั้นผู้นำเที่ยวต้องให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง ทุกคนโดยเท่าเทียมกัน...” (มานพ ภูมิลักษณ์, 2561: สัมภาษณ์)

“เรื่องของการบริการนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับผู้นำเที่ยวและไกด์ท้องถิ่น ซึ่งไกด์เวียดนามกับผู้นำเที่ยวไทยจะให้บริการที่แตกต่างกัน ผู้นำเที่ยวไทยจะต้องแจ้งและทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวถึงขั้นตอนและวิธีการบริการของไกด์เวียดนามที่แตกต่างจากผู้นำเที่ยวไทย ผู้นำเที่ยวต้องศึกษาข้อมูลสถานพยาบาลด้วยหากมีเหตุการณ์จำเป็นนักท่องเที่ยวเกิดเจ็บป่วยอาจจะต้องเข้ารับการรักษาได้อย่างทันท่วงที หากผู้นำเที่ยวสามารถเสนอและให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้รวดเร็ว จะทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด...” (มานิช ชาญนรา, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.3.5 ประการสำคัญผู้นำเที่ยวควรมีจิตบริการ และต้องมีความอดทนสูง สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้ การตอบสนองต่อลูกค้าของผู้นำเที่ยวจะต้องอยู่ในขอบเขต จรรยาบรรณที่สามารถทำได้ ดังคำกล่าวที่ว่า

“ผู้นำเที่ยวจะต้องมีจิตบริการ และความอดทนสูง การตอบสนองต่อลูกค้าของผู้นำเที่ยวจะต้องอยู่ในขอบเขตที่สามารถทำได้ ผู้นำเที่ยวสามารถตัดสินใจและแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าหากนักท่องเที่ยวเกิดปัญหา ...” (สุดติงม ล้าเลิศจิระชัย, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.3.6 ผู้ประกอบการควรให้ผู้นำเที่ยวที่จะนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปเวียดนามเข้าประชุม และรับทราบเงื่อนไข ข้อตกลง การให้บริการ เพื่อผู้นำเที่ยวจะได้เตรียมความพร้อมด้านการให้บริการได้อย่างถูกต้องเพื่อลดปัญหาระหว่างการเดินทาง และจะส่งผลให้ผู้นำเที่ยวบริการนักท่องเที่ยวได้ดี หรือดีกว่าที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้จะทำให้การบริการที่ออกมาดีขึ้น มีคุณภาพเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ดังคำกล่าวที่ว่า

“นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในการบริการที่สูงกว่าราคาที่จ่าย บริษัทจะต้องจัดเตรียมการบริการทุกอย่างที่ตกลงกับลูกค้าให้ได้ตามที่ตกลง ไม่ควรลดปริมาณหรือคุณภาพการบริการ เพื่อลดการเกิดปัญหาระหว่างการเดินทาง บริษัทควรให้ผู้นำเที่ยวที่จะเป็นผู้ดูแลนักท่องเที่ยวแต่ละกรุ๊ปได้เข้าไปพบลูกค้าเพื่อทราบรายละเอียด ข้อตกลงของบริการ เพื่อทำความเข้าใจที่ตรงกันทั้งสองฝ่ายในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีและการบริการนั้นมีคุณภาพอีกด้วย...” (พรหมลิขิต อุรา, 2561: สัมภาษณ์)

จากที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้นำเที่ยวที่สามารถเสนอ และให้บริการนักท่องเที่ยวให้ได้รับบริการอย่างสะดวกสบายโดยเท่าเทียมกันอย่างรวดเร็ว ทัวถึง จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดการรับรู้ที่เกิดความคาดหวังว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่ดีและมีคุณภาพ

4.3.4 ด้านการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพเป็นสิ่งที่ผู้นำเที่ยวแสดงความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ผู้นำเที่ยวจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในการให้บริการ และให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยนมีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดจากผู้นำเที่ยว

จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ว่า แนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ในด้านการประกันคุณภาพ ควรมีแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการของผู้นำเที่ยวดังนี้

4.3.4.1 ผู้นำเที่ยวที่ดีควรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญทางด้านภาษา เทคนิคการพูด การให้บริการ และพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ อีกทั้งผู้นำเที่ยวต้องมีจริยธรรมต่อสังคม และมีจรรยาบรรณของผู้นำเที่ยว ดังคำกล่าวที่ว่า

“ผู้นำเที่ยวต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อ nângองค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับมาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยวจะทำให้มีความเชี่ยวชาญ และชำนาญมากยิ่งขึ้น ซึ่งหากผู้นำเที่ยวมีความรู้ และศึกษาสถานการณ์ปัจจุบัน จะทำให้สามารถบรรยายข้อมูลให้แก่ นักท่องเที่ยวได้อย่างมีอรรถาธิบาย ที่สำคัญผู้นำเที่ยวทุกคนต้องมีจริยธรรม และจรรยาบรรณของผู้นำเที่ยวในการปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยวที่ดีต่อนักท่องเที่ยว...” (กุลวดี ละม้ายเงิน, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.4.2 ผู้นำเที่ยวต้องมีประสบการณ์ในการทำงานและสามารถทำงานภายใต้สภาวะความกดดันได้เป็นอย่างดีจะทำให้ผู้นำเที่ยวสามารถควบคุมสถานการณ์และนำเที่ยวได้อย่างมีคุณภาพ ดังคำกล่าวที่ว่า

“ผู้นำเที่ยวและทีมงานผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องมีประสบการณ์ในการทำงานสามารถทำงานภายใต้ความกดดันได้เป็นอย่างดี มีทักษะและเทคนิคในการบรรยายหรือการให้ข้อมูลที่ ดีทั้งบนรถและที่แหล่งท่องเที่ยว พุดจาด้วยความมั่นใจ มีบุคลิกภาพที่ดี สามารถควบคุมการเดินทางให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ ...” (กัลยณัฐ์ สิมานุรักษ์, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.4.3 ผู้นำเที่ยวต้องทำการศึกษาและต้องมีความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรม และเส้นทาง ของประเทศเวียดนาม เพื่อผู้นำเที่ยวจะได้เตรียมข้อมูลสำหรับบรรยายให้ ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวและตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยวได้อย่างน่าเชื่อถือ ในขณะที่เดียวกันผู้นำเที่ยวต้องมีประสบการณ์ในการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปตามต่างประเทศการมีประสบการณ์เข้า – ออก ประเทศเวียดนาม และรู้จักพิธีการตรวจคนเข้าเมือง เพื่อผู้นำเที่ยวจะสามารถนำนักท่องเที่ยวผ่านพิธี การตรวจคนเข้าเมืองได้ และหากนักท่องเที่ยวไม่สามารถผ่านเข้าเมืองได้ผู้นำเที่ยวจะต้องให้ความ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ทันทั่วทั้งที่ จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจในการให้บริการของผู้นำเที่ยว ดังคำกล่าวที่ว่า

“ผู้นำเที่ยวที่ดีจะต้องทำการศึกษาข้อมูลประเทศเวียดนาม แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของเวียดนามด้วยเพื่อจะได้ตอบคำถามของนักท่องเที่ยว ซึ่งถ้าหากผู้นำเที่ยวไม่ทราบข้อมูลเฉพาะของประเทศหรือแหล่งท่องเที่ยวควรจะสอบถามจากมัคคุเทศก์ท้องถิ่นเพื่อเก็บเป็นข้อมูลสำหรับตอบคำถามนักท่องเที่ยวในภายหลัง ไม่ควรตอบคำถามหรือแนะนำนักท่องเที่ยวโดยที่ผู้นำเที่ยวเองก็ไม่ทราบข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นข้อมูลที่ผิด...” (มานิช ชาญนรา, 2561: สัมภาษณ์)

“ผู้นำเที่ยวต้องศึกษา และมีความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรมของเวียดนามเพื่อบรรยายให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว และตอบคำถามนักท่องเที่ยวได้ สิ่งสำคัญที่สุดในการประกันคุณภาพคือการดูแลนักท่องเที่ยวทุกคนให้ได้รับการบริการที่ดีและคุณภาพมากที่สุดตลอดการเดินทาง...” (รภัสสรณ์ รังสีกาญจน์ส่อง, 2561: สัมภาษณ์)

“การเดินทางไปเวียดนามต้องผ่านด่านหลายด่าน ผู้นำเที่ยวต้องเตรียมเอกสารผ่านแดน และต้องศึกษาขั้นตอน และพิธีการตรวจคนเข้าเมืองของแต่ละประเทศ อีกทั้งผู้นำเที่ยวต้องสามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ผ่านเข้าเมืองได้ครบทุกคน หากผู้นำเที่ยวสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษ หรือภาษาเวียดนามได้จะดีที่สุด...” (นัตชา วรรณงาม, 2561: สัมภาษณ์)

“การเดินทางไปต่างประเทศ ผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้ด้านภาษา และพิธีการตรวจคนเข้าเมือง เพราะการเดินทางไปท่องเที่ยวประเทศเวียดนามโดยรถบัสจะต้องผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมือง 2 ประเทศ ผู้นำเที่ยวต้องตรวจสอบหนังสือเดินทางของนักท่องเที่ยวทุกคนว่าได้รับการประทับตราลงตราในเล่มหรือไม่ เพราะบางครั้ง ตม.ของเวียดนามบางคนไม่ประทับตราเข้าเมืองให้ เมื่อถึงเวลาเดินทางออกจากประเทศจะมีปัญหาอาจทำให้ถูกกักตัวหรือเสียค่าปรับได้ ผู้นำเที่ยวต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ด้วย...” (วิภาภรณ์ จุฑจวงศ์, 2561: สัมภาษณ์)

“การมีประสบการณ์เข้า – ออก ประเทศเวียดนาม ทำให้ผู้นำเที่ยวสามารถนำนักท่องเที่ยวเข้า – ออก เวียดนามได้เป็นอย่างดี ผู้นำเที่ยวทุกคนต้องให้ความสำคัญ การบรรยายหรือให้ข้อมูลบนรถ รวมถึงการจัดให้มีกิจกรรมบนรถนั้นผู้นำเที่ยวต้องมีเทคนิคและทักษะที่ดี เพื่อให้ นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในกิจกรรมทุกคนเพื่อลดความเหนื่อยล้าจากการเดินทาง และเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยว...” (มานพ ภูมิลักษณ์, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.4.4 ผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษและภาษาเวียดนาม ดังคำกล่าวที่ว่า

“ผู้นำเที่ยวต้องมีประสบการณ์ในการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปต่างประเทศ และต้องมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษด้วย หรือภาษาเวียดนามได้จะดีที่สุด เพราะจะได้บรรยายข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวได้ ไกด์เวียดนามบางคนพูดภาษาไทยไม่ได้จำเป็นที่ผู้นำเที่ยวจะต้องทำหน้าที่แปล และบรรยายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ อีกทั้งผู้นำเที่ยวจะต้องต้องมีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ประเพณี และวัฒนธรรมของเวียดนามด้วย...” (นภาพร ไชยกาล, 2561: สัมภาษณ์)

“เวียดนามเป็นประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษน้อยมาก ผู้นำเที่ยวที่สารพัดภาษา เวียดนามได้จะดีที่สุด เพราะไกด์เวียดนามบางคนไม่สามารถพูดภาษาไทยได้เลย ผู้นำเที่ยวต้องศึกษา ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และประเพณี ต่าง ๆ รวมไปถึงข้อมูลทั่วไปของเมืองที่เดินทางไป เพื่อจะได้ แนะนำนักท่องเที่ยวได้หากนักท่องเที่ยวสอบถามข้อมูล...” (นิธิพัฒน์ บุญสุข, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.4.5 บริษัทนำเที่ยว หรือ ผู้นำเที่ยวควรจัดหาหรือแจกแผนที่สำหรับการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองนั้น ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถออกเดินทางเองได้ และนักท่องเที่ยวสามารถรับรู้ได้ว่าผู้นำเที่ยวมีความเชี่ยวชาญในการนำเที่ยวเมืองนั้น ๆ และสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการอย่างมืออาชีพ และหลังจากสิ้นสุดการนำเที่ยวแล้วผู้นำเที่ยวควรให้นักท่องเที่ยวประเมินการให้บริการด้วยเพื่อผู้นำเที่ยวจะได้ทราบข้อบกพร่องและนำกลับไปปรับปรุงพัฒนาตนเองในอนาคต อีกทั้งบริษัทจะได้ทราบถึงความต้องการ ปัญหาและอุปสรรคตลอดการเดินทาง เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการที่ดีแก่นักท่องเที่ยวต่อไป ดังคำกล่าวที่ว่า

“ในการนำเที่ยวต่างประเทศ ผู้นำเที่ยวมีความรู้ด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ และเส้นทางท่องเที่ยว เนื่องจากบางประเทศอาจจะไม่มีคฤหาสน์ท้องถิ่น ผู้นำเที่ยวจะต้องเป็นผู้บรรยายข้อมูลและนำเที่ยวเอง ผู้นำเที่ยวจำเป็นต้องมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่นด้วย หากเป็นไปได้ในการไปเที่ยวต่างประเทศ บริษัทหรือผู้นำเที่ยวจัดหาหรือแจกแผนที่การเดินทางในเมืองนั้น ๆ ให้นักท่องเที่ยวสามารถออกเดินทางเองได้จะทำให้นักท่องเที่ยวสะดวกในการท่องเที่ยว มีทักษะและเตรียมพร้อมในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยว ...” (พรหมลิขิต อุรา, 2561: สัมภาษณ์)

“ประเมินจากแบบสอบถามของลูกค้าหลังจบงาน คุณภาพการทำงานตลอดการเดินทางหากผู้นำเที่ยวทำได้ตามที่ตกลงกับลูกค้าไว้หรือเกินความคาดหวังจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต ทีมงานที่บริการผู้นำเที่ยวเป็นผู้จัดทีมเองเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ หลังจากจบงานแต่ละวันจะต้องทำการสรุปงานเพื่อวางแผนการทำงานในวันต่อไป และสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างวันเพื่อหาทางแก้ไข...” (สุดดีงาม ล้ำเลิศจิระชัย, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.5 ด้านความเข้าใจ

ความเข้าใจ ผู้นำเที่ยวที่แสดงให้นักท่องเที่ยวเห็นถึงความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน และให้บริการนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกันทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ หรือให้ความสนิทสนมกับนักท่องเที่ยวคนใดคนหนึ่งจนเกินไป

จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ว่า แนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยว ในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ในด้านความเข้าใจ ควรมีแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการของผู้นำเที่ยวดังนี้

4.3.5.1 ผู้นำเที่ยวที่ดี ควรมีการประสานงานกับร้านอาหาร ที่พัก ยานพาหนะ เพื่อทำการตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานก่อนนำนักท่องเที่ยวไปใช้บริการหากไม่ได้มาตรฐานตามที่ตกลง

ไว้จะต้องทำการปรับเปลี่ยนในทันทีเพื่อให้พนักงานท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ดี และมีมาตรฐาน จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในบริการมากที่สุด ดังคำกล่าวที่ว่า

“ผู้นำเที่ยวควรตรวจสอบโรงแรม ร้านอาหาร รายการนำเที่ยว กับบริษัทไทย และบริษัทเวียดนามเพื่อจะได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนที่จะนำนักท่องเที่ยวเข้าไปใช้บริการ หากมีปัญหาจะได้แก้ไขให้เรียบร้อยก่อนออกเดินทางหรือก่อนที่จะนำนักท่องเที่ยวไปใช้บริการ ระหว่างเดินทางต้องให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทาง...” (มานพ ภูมิลักษณ์, 2561: สัมภาษณ์)

“ผู้นำเที่ยวจะต้องรู้จักสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละคนที่แตกต่างกัน เพื่อศึกษาและวางแผนการให้บริการที่เหมาะสมแก่นักท่องเที่ยว ผู้นำเที่ยวจะต้องจัดเตรียมอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม สำหรับให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ดีตลอดการเดินทาง ในส่วนบริษัทจะต้องพิจารณาในการเลือกโรงแรมที่พัก ร้านอาหารให้มีมาตรฐาน และมีความเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวด้วยเพื่อให้ผู้นำเที่ยวสามารถทำหน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่...” (สุดดีงาม ล้ำเลิศจรรย์ชัย, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.5.2 ประเด็นสำคัญผู้นำเที่ยวที่ดีควรที่จะต้องรู้จักศึกษาและสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการที่แตกต่างกันเพื่อเตรียมการและวางแผนการให้บริการที่ดีมีความเหมาะสมแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ดีที่สุดจากผู้นำเที่ยว ผู้นำเที่ยวต้องมีหลักจิตวิทยาในการบริการเพื่อการให้บริการที่ดีมีคุณภาพตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวสามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้เป็นอย่างดี มีความอดทนและใจเย็นในการทำงาน ดังคำกล่าวที่ว่า

“ผู้นำเที่ยวควรศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน ในการให้บริการต้องมีขอบเขตสำหรับการให้บริการ ผู้นำเที่ยวต้องมีการเตรียมความพร้อมที่จะให้บริการนักท่องเที่ยวเสมอ และบริการนักท่องเที่ยวทุกคนให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกันในทุกครั้งที่ให้บริการ...” (กุลวดี ละม้ายเงิน, 2561: สัมภาษณ์)

“ผู้นำเที่ยวที่ดีควรมีจิตวิทยาในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และควรศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการที่ดีแก่นักท่องเที่ยวเสมอ...” (กัลยณัฐ์ สิมานุรักษ์, 2561: สัมภาษณ์)

“ผู้นำเที่ยวต้องทำความเข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยวด้วย เพื่อเป็นข้อมูลในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ผู้นำเที่ยวควรมีจิตวิทยาในการบริการ และสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกระดับให้เท่าเทียมกัน จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในตัวผู้นำเที่ยวมากที่สุด...” (พรหมลิขิต อูรา, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.5.3 ผู้นำเที่ยวควรให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่สนิสนิยมหรือให้สิทธิพิเศษแก่นักท่องเที่ยวคนใดคนหนึ่ง เพื่อความเท่าเทียมกันในการบริการบริการจะทำให้นักท่องเที่ยวรับรู้ถึงความใส่ใจในการ

ให้บริการของผู้นำเที่ยว และที่สำคัญจะได้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติตนของผู้นำเที่ยว ดังคำกล่าวที่ว่า

“การเอาใจใส่นักท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกันเป็นสิ่งที่ผู้นำเที่ยวต้องปฏิบัติเป็นอันดับแรก ผู้นำเที่ยวต้องดูแลให้บริการนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบาย ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละคนเพื่อเตรียมการบริการที่ดีและเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวแต่ละคน ...” (รภัสสรณ์ รังสีกาญจน์ส่อง, 2561: สัมภาษณ์)

“การบริการที่ดีและมีมาตรฐานเป็นสิ่งที่ผู้นำเที่ยวควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว ควรบริการนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่สนิทสนมหรือให้สิทธิพิเศษแก่นักท่องเที่ยวคนใดคนหนึ่งจนทำให้นักท่องเที่ยวคนอื่นรู้สึกว่าจะได้รับการที่ไม่เท่าเทียมกัน และจะทำการทํางานของผู้นำเที่ยวไม่ราบรื่น...” (นิธิพัฒน์ บุญสุข, 2561: สัมภาษณ์)

“ผู้นำเที่ยวควรให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวทุกคน และให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยมาตรฐานเดียวกันทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ ควรดูแลเอาใจใส่และให้บริการนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ...” (นิตชา วรรณงาม, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.5.4 ผู้นำเที่ยวจะต้องแจ้งกฎระเบียบ และข้อบังคับของประเทศเวียดนามให้นักท่องเที่ยวทราบเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน เพื่อหลีกเลี่ยงการปฏิบัติที่ผิดกฎระเบียบของประเทศเวียดนาม เพื่อแสดงให้นักท่องเที่ยวเห็นว่าผู้นำเที่ยวมีความรู้รอบตัวที่ดีน่าเชื่อถือ ดังคำกล่าวที่ว่า

“นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมและความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้นำเที่ยวควรศึกษาพฤติกรรมเบื้องต้นของนักท่องเที่ยว และต้องมีหลักจิตวิทยาในการบริการ เพื่อการให้บริการที่ดีและเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวควรมีการสอบถามความต้องการการบริการของนักท่องเที่ยวระหว่างเดินทางด้วย ผู้นำเที่ยวที่ดีควรให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามความเหมาะสม และต้องอยู่ในขอบเขตจรรยาบรรณของการบริการ ควรแจ้งกฎระเบียบข้อบังคับของประเทศเวียดนามให้นักท่องเที่ยวทราบเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันจะได้ไม่มีข้อผิดพลาดขึ้นได้ในช่วงการทํางาน...” (มานิช ชาญนรา, 2561: สัมภาษณ์)

4.3.5.5 ผู้นำเที่ยวต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอซึ่งจะทำให้ผู้นำเที่ยวมีมาตรฐานในการให้บริการสามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ทุกสถานการณ์อย่างมืออาชีพ ดังคำกล่าวที่ว่า

“ผู้นำเที่ยวต้องมีความอดทนและมีใจรักในงานบริการ เพราะต้องทำหน้าที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มีความต้องการที่แตกต่างกันตลอดการเดินทาง อีกทั้งยังต้องรู้จักสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เพื่อให้บริการที่ดีที่สุดแก่นักท่องเที่ยว ที่สำคัญผู้นำเที่ยวต้องพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ ...” (นภาพร ไชยกาล , 2561: สัมภาษณ์)

4.3.5.6 ผู้ประกอบการนำเที่ยว ควรจัดที่พัก ร้านอาหาร ที่มีคุณภาพให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มนักท่องเที่ยวด้วยเพื่อให้ผู้นำเที่ยวทำหน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวรับรู้ได้ถึงความพร้อม และเอาใจใส่นักท่องเที่ยวที่ดีในการบริการ ดังคำกล่าวที่ว่า

“การดูแลนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทางนั้นผู้นำเที่ยวควรจะประสานงานกับ ร้านอาหาร ที่พัก ยานพาหนะสำหรับนำเที่ยว ให้เรียบร้อยก่อนออกเดินเพื่อเป็นการตรวจสอบความพร้อมก่อนนำนักท่องเที่ยวไปใช้บริการและจะได้ไม่มีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างเดินทาง นักท่องเที่ยวต้องได้รับบริการที่ดีที่สุดจากผู้นำเที่ยว...” (วิภาภรณ์ จุดจาง, 2561: สัมภาษณ์)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการในสาธารณสุขสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ โยธธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี) เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบไปด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามและ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง สัมภาษณ์เป็นรายบุคคล และการประชุมกลุ่มย่อย ซึ่งในบทที่ 5 นี้ผู้วิจัยได้ทำการนำเสนอการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสองแหล่ง ประกอบไปด้วย 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 และการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำแนกตามลักษณะ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และภูมิสำเนา โดยการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาสภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณสุขสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 และเสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณสุขสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดหมวดหมู่เชิงเนื้อหา ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

5.1.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาสภาพของการบริการนำเที่ยวในสาธารณสุขสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

ผลจากการศึกษาสภาพการให้บริการนำเที่ยวในสาธารณสุขสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 สามารถสรุปสภาพการให้บริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยวมี 3 ขั้นตอนหลักในการปฏิบัติงาน คือ

5.1.1.1 ขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนปฏิบัติงาน

ผู้นำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยวประเทศเวียดนามจะต้องเข้าประชุมกับบริษัทเพื่อรับใบงาน ศึกษารายละเอียดของการเดินทาง และวัตถุประสงค์การเดินทางของนักท่องเที่ยว ติดตามจัดเก็บพาสปอร์ตจากนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาจัดทำรายชื่อการเดินทาง จัดทำ

เอกสารผ่านแดน เอกสารตรวจคนเข้าเมือง (ต.ม.6) และเอกสารเกี่ยวกับการเดินทาง จัดเตรียมโปรแกรมคู่มือการเดินทาง ใบจองร้านอาหาร ที่พัก เบิกค่าใช้จ่าย จัดส่งใบแจ้งการเตรียมตัวการเดินทางและนัดหมายนักท่องเที่ยวก่อนเดินทางอย่างน้อย 3 วัน จัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับใช้ในการบริการนักท่องเที่ยว เช่น ป้ายต้อนรับนักท่องเที่ยว ป้ายแท็กสำหรับติดกระเป๋า ขนмเบรก อาหารว่าง และเครื่องดื่ม กระเป๋า ยา ของที่ระลึก และอุปกรณ์สำหรับการทำงานอื่น ๆ เป็นต้น

5.1.1.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานนำเที่ยว

ผู้นำเที่ยวต้องแต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบของบริษัท หรือตามระเบียบพระราชบัญญัติมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย เริ่มต้นด้วยการไหว้แล้วกล่าวคำทักทายแนะนำตัวพร้อมแนะนำทีมงานผู้ให้บริการ จากนั้นแนะนำโปรแกรมการท่องเที่ยว และให้ข้อมูลเบื้องต้นของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามแก่นักท่องเที่ยว ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองในการเข้า-ออก ประเทศ คอยดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว อธิบายข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่นักท่องเที่ยวมีข้อสงสัยหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้ข้อมูลยังไม่ครบถ้วน ผู้นำเที่ยวควรมีการตรวจสอบรายชื่อที่พัก ร้านอาหาร รายการอาหาร รายการนำเที่ยว และการบริการอื่น ๆ กับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้ตรงกัน และต้องตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของร้านอาหาร รายการอาหารรวมถึงที่พักก่อนที่จะนำนักท่องเที่ยวไปใช้บริการ ผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้ความสามารถด้านภาษารวมถึงภาษาเวียดนามเนื่องจากมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบางคน และร้านค้า รวมถึงประชาชนชาวเวียดนามส่วนใหญ่ใช้ภาษาเวียดนามเป็นหลัก บางครั้งผู้นำเที่ยวจะต้องทำหน้าที่แปลความหมายเพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจด้วย ผู้นำเที่ยวต้องแจ้งเตือนนักท่องเที่ยวให้ตรวจสอบทรัพย์สินมีค่าเสมอเพื่อป้องกันการลืมและสูญหาย

5.1.1.3 ขั้นตอนสิ้นสุดการปฏิบัติงาน

ผู้นำเที่ยวจะต้องทำการสรุปข้อมูลอีกครั้งเมื่อเดินทางถึงประเทศไทยเพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจไปในทางเดียวกัน สอบถามปัญหาหรืออุปสรรคระหว่างการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวด้วย กล่าวคำขอบคุณและเชิญชวนนักท่องเที่ยวให้กลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งในอนาคต พร้อมทั้งส่งนักท่องเที่ยวเดินทางกลับโดยสวัสดิภาพ จัดทำรายงานสรุปปัญหาและอุปสรรคตลอดการเดินทางส่งให้บริษัท พร้อมส่งคืนอุปกรณ์ในการทำงาน และสรุปค่าใช้จ่ายพร้อมใบเสร็จรับเงินค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ส่งคืนให้กับบริษัทในทันที

5.1.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 ประเมินคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

ส่วนนี้เป็นการสรุปผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวยังประเทศเวียดนามโดยมีผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 เป็นผู้นำนักท่องเที่ยวเดินทางไป ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 คน พบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีสถานภาพ

สมรส คิดเป็นร้อยละ 54.80 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.50 มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 33.80 มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.20 และมีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ 52.80

5.1.2.2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ประกอบไปด้วย คุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการประกันคุณภาพ และด้านความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.14 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีผลการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้นำเที่ยวแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ตามกาลเทศะ ผู้นำเที่ยวมีบุคลิกภาพที่ดี หน้าที่ยิ้มแย้ม อยู่ในระดับมาก คือ ผู้นำเที่ยวมีเอกสารรายการนำเที่ยวและข้อมูลทั่วไปสำหรับนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับน้อย คือ ผู้นำเที่ยวมีธงสัญลักษณ์แสดงให้นักท่องเที่ยวมองเห็นได้ชัดเจน และผู้นำเที่ยวมีอุปกรณ์เครื่องขยายเสียงช่วยในการบรรยายให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้นำเที่ยวผู้นำเที่ยวให้บริการได้ตรงตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยว ผู้นำเที่ยวสามารถนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก คือ ผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางโดยไม่มีความผิดพลาด ผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวทุกครั้งด้วยการบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และผู้นำเที่ยวสามารถจัดหาหรือปรับเปลี่ยนการบริการทดแทนให้นักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม

3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.14 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้นำเที่ยวมีความพร้อมในการให้บริการนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทาง ผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวทุกคนด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมาก คือ ผู้นำเที่ยวช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุกครั้งโดยไม่รอให้นักท่องเที่ยวร้องขอ ผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างรวดเร็ว ทั้งถึง และนักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการของผู้นำเที่ยวทุกครั้ง

4) ด้านการประกันคุณภาพ

ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.24 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้นำเที่ยวสามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เข้า-ออก ประเทศได้ ผู้นำเที่ยวสามารถนำนักท่องเที่ยว ไปตามรายการที่ระบุไว้ในโปรแกรมครบถ้วน อยู่ในระดับมาก คือ ผู้นำเที่ยวมีความรู้ด้านภาษา สามารถสื่อสารและแปลความหมายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ ผู้นำเที่ยวมีทักษะในการให้ข้อมูลของ สถานที่ท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่ดี และผู้นำเที่ยวบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ประเพณี และ ภูมิศาสตร์ แก่นักท่องเที่ยว

5) ด้านความเข้าใจ

ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวใน สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.12 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้นำเที่ยวตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของนักท่องเที่ยวเป็น อยู่ในระดับมาก คือ ผู้นำเที่ยวดูแล นักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกัน ผู้นำเที่ยวมีความสามารถในการให้บริการ นักท่องเที่ยวที่มีความต้องการแตกต่างกัน ผู้นำเที่ยวมีความเอาใจใส่ต่อการบริการแก่นักท่องเที่ยวทุกคน และผู้นำเที่ยวสอบถามนักท่องเที่ยวเสมอระหว่างนำเที่ยวเพื่อให้การช่วยเหลือและให้บริการ

5.1.2.3 ผลการเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำแนกตามตัวแปรที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิสำเนา พบว่า

1) นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการ นำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง 2 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า จากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริการที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการ ตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการประกันคุณภาพ ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐ สังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 แตกต่างกัน

2) นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยว ในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า จากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกันมีการ ประเมินคุณภาพการบริการที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยว ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 แตกต่างกัน

3) นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยว ในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า จากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีรายได้แตกต่างกันมีการ ประเมินคุณภาพการบริการที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความเป็นรูปธรรม

ของบริการ มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 แตกต่างกัน

4) นักท่องเที่ยวมีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า จากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริการที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีการประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 แตกต่างกัน

5.1.3 วัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

ส่วนนี้เป็นการสรุปผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวในการเสนอแนะแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1.3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

1) ผู้นำเที่ยวควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ควรสวมใส่ชุดเครื่องแบบของบริษัท หรือชุดแต่งกายที่ถูกต้องตามระเบียบของมัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวตามประกาศของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้กำหนดไว้

2) ผู้นำเที่ยวควรมีบุคลิกภาพที่ดีทั้งบุคลิกภายใน และภายนอก เช่น ผู้หญิงควรรวบผมให้เรียบร้อย หน้าตาสะอาด ยิ้มแย้ม มีกิริยาที่สุภาพ พูดจาด้วยความสุภาพ ระมัดระวังปฏิบัติหน้าที่ควรวางตัวให้เหมาะสม ไม่สนิทสนมกับนักท่องเที่ยวจนเกินไป

3) ผู้นำเที่ยวควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นจะต้องใช้สำหรับการติดต่อสื่อสาร และเอกสารสำคัญสำหรับใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้พร้อม เช่น จัดเตรียมเอกสารรายการนำเที่ยว ตัวเครื่องบิน เอกสารสำหรับการเดินทาง และจัดเตรียมแบบฟอร์มตรวจคนเข้า-ออกประเทศ (ต.ม 6) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว

4) ผู้นำเที่ยวควรมีธงสัญลักษณ์เพื่อที่จะแสดงให้เห็นนักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนขณะนำเที่ยว เพื่อป้องกันไม่ให้นักท่องเที่ยวเกิดการพลัดหลง ธงหรือสัญลักษณ์ควรมีความแตกต่างหรือเป็นเอกลักษณ์ให้สามารถจดจำได้ง่าย เช่น ธงชาติไทย หรือธงที่มีตราบริษัทหรือเขียนข้อความภาษาไทย ตุ๊กตาที่แสดงเป็นแบบไทย

5) ผู้นำเที่ยวควรจะต้องมีเครื่องขยายเสียงช่วยในการบรรยายให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากหากไม่มีเครื่องขยายเสียงอาจทำให้นักท่องเที่ยวบางคนไม่ได้ยินผู้นำเที่ยวขณะกำลังให้ข้อมูลหรือได้ยินไม่ชัดเจนจะทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนได้

5.1.3.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

1) ผู้นำเที่ยวควรมีบัตรผู้นำเที่ยว และขึ้นทะเบียนที่ถูกต้องตามระเบียบกรมการท่องเที่ยว ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

2) ผู้นำเที่ยวควรมีการศึกษารายละเอียดโปรแกรมการเดินทางและศึกษาภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ประเพณี กฎระเบียบข้อบังคับ ของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามและเส้นทางให้ ชำนาญ เพื่อบรรยายและตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยวได้ถูกต้องชัดเจนมีความเป็นมืออาชีพ

3) ผู้นำเที่ยวควรมีวินัยและรักษาเวลาในการทำงานทุกครั้งจะต้องทำการนัด หมายเวลาที่ชัดเจนและตรงกันก่อนนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวสถานที่ต่าง ๆ หากทุกครั้งผู้นำ เที่ยวสามารถควบคุมเวลาได้จะทำให้สามารถนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวครบตามรายการที่ ระบุไว้ จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ

4) ผู้นำเที่ยวควรมีการเลือกใช้คำพูด น้ำเสียง ที่เหมาะสมและไพเราะในการบรรยาย ให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว อีกทั้งยังต้องมีเทคนิคในการพูดและสนทนาการให้ความบันเทิงผ่อนคลายแก่นักท่องเที่ยวเพื่อสร้างบรรยากาศในการเดินทาง

5) ผู้นำเที่ยวควรมีการเลือกใช้ยานพาหนะที่ดีมีความพร้อมสำหรับการ เดินทางระยะไกลและสามารถนำนักท่องเที่ยวไปถึงจุดหมายโดยราบรื่นไม่มีปัญหา

6) ผู้นำเที่ยวต้องมีการพัฒนาตนเองศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อที่จะ สามารถปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยวในด้านวิชาการ และด้านการสร้างความบันเทิงได้ในขณะเดียวกันเพื่อ สร้างมาตรฐานด้านความเป็นมืออาชีพให้กับผู้นำเที่ยว

7) ผู้นำเที่ยวต้องเป็นคนที่มีความไหวพริบดี สามารถควบคุมการเดินทางให้เป็นไปตาม โปรแกรมที่กำหนดไว้ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ปรับเปลี่ยนการเดินทางให้ เหมาะสมกับสถานการณ์ และที่สำคัญที่สุดผู้นำเที่ยวต้องนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ ท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง

5.1.3.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

1) ผู้นำเที่ยวจะต้องมีการเข้าประชุม และรับทราบเงื่อนไข ข้อตกลง เกี่ยวกับการให้บริการระหว่างบริษัทกับนักท่องเที่ยว เพื่อผู้นำเที่ยวจะได้เตรียมความพร้อมด้านการให้บริการ ได้อย่างถูกต้องตรงตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับนักท่องเที่ยวเพื่อลดปัญหาระหว่างการเดินทาง และจะ ส่งผลให้ผู้นำเที่ยวบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณภาพ

2) ผู้นำเที่ยวควรมีใจรักในงานบริการ มีความอดทนสูง สามารถทำงานภายใต้ แรงกดดันได้เป็นอย่างดี สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุกครั้งต้องเป็นการบริการที่ดีมีมาตรฐาน แต่จะต้องอยู่ในขอบเขตจรรยาบรรณของผู้นำ เที่ยวและจริยธรรมทางสังคมเสมอ

3) ผู้นำเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อนและสามารถนำประสบการณ์ มาใช้จะทำให้สามารถดูแลและให้การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ประสบการณ์จากการทำงานจะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญและชำนาญในการให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมืออาชีพ

4) ผู้นำเที่ยวจะต้องรู้จักเรียนรู้และสังเกตพฤติกรรมพร้อมทั้งลักษณะท่าทางของ นักท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้ถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละคนจึงจะสามารถตอบสนองและ ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ตรงตามความต้องการอย่างทันที่

5) ผู้นำเที่ยวควรมีการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุกคนโดยที่นักท่องเที่ยวไม่ ต้องร้องขอถือเป็นการตอบสนองต่อลูกค้าที่ดีที่สุด

6) ผู้นำเที่ยวควรจะต้องรู้จักดูแลให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกันทุกคนและให้บริการที่รวดเร็ว ทั้งถึง ตรงเวลา

7) ผู้นำเที่ยวจะต้องทำการศึกษาข้อมูลสถานพยาบาลของเมือง หรือประเทศที่นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวด้วยเพราะหากมีเหตุการณ์จำเป็นนักท่องเที่ยวเกิดเจ็บป่วยอาจจะต้องเข้ารับการรักษาได้อย่างทันทั่วถึง

5.1.3.4 ด้านการประกันคุณภาพ

1) ผู้นำเที่ยวควรเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมด้านภาษา เทคนิคการพูด และพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติมเสมอเพื่อความเชี่ยวชาญ และมีเทคนิคในการพูด แนะนำให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีอาชีพทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้การบรรยายให้ข้อมูลนั้นมีความน่าเชื่อถือ และเป็นมืออาชีพมากขึ้น

2) ผู้นำเที่ยวควรจะต้องมีประสบการณ์ในการทำงาน และสามารถทำงานภายใต้ความกดดันได้จะทำให้ผู้นำเที่ยวสามารถควบคุมสถานการณ์ และนำเที่ยวได้เดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในการให้บริการที่ดีจากผู้นำเที่ยว

3) ผู้นำเที่ยวที่ปฏิบัติหน้าที่ควรต้องทำการศึกษาและมีความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรมของประเทศเวียดนามเพื่อเตรียมเป็นข้อมูลสำหรับบรรยายให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว และตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยวได้อย่างน่าเชื่อถือ และข้อมูลที่ให้แก่นักท่องเที่ยว นั้นเป็นข้อมูลจริงและมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

4) ผู้นำเที่ยวควรจะต้องมีประสบการณ์ในการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศหากมีประสบการณ์เข้า-ออก ประเทศเวียดนาม และรู้จักพิธีการตรวจคนเข้าเมือง สามารถนำนักท่องเที่ยวผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองได้ นั้นจะทำให้เกิดความไว้วางใจและรับรู้ถึงความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

5) ผู้นำเที่ยวควรจะต้องมีความซื่อสัตย์ต่อนักท่องเที่ยวทุกครั้งที่ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจะต้องนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวให้ครบตามรายการที่ได้ระบุไว้แล้ว และไม่ควรตัดหรือลดรายการโดยไม่จำเป็น หากจำเป็นจะต้องลดหรือตัดออกผู้นำเที่ยวควรแจ้งและอธิบายเหตุผลให้นักท่องเที่ยวได้ทราบถึงเหตุผลของการปรับเปลี่ยนทุกครั้งเพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าการถูกเอาเปรียบจากการให้บริการของผู้นำเที่ยว

5.1.3.5 ด้านความเข้าใจ

1) ผู้นำเที่ยวควรจะต้องจัดหาโรงแรมที่พัก ร้านอาหาร ยานพาหนะ ที่มีคุณภาพให้เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้นำเที่ยวทำหน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ และทำให้นักท่องเที่ยวรับรู้ถึงความพร้อมและเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

2) ผู้นำเที่ยวควรศึกษา และสังเกตรู้จักพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน เพื่อวางแผนการให้บริการที่ดีมีความเหมาะสมแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ดีจากผู้นำเที่ยว

3) ผู้นำเที่ยวควรมีหลักจิตวิทยาในการบริการเพื่อการให้บริการที่ดี และตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว

4) ผู้นำเที่ยวควรให้ความสำคัญนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่สนิสนิยมหรือให้สิทธิพิเศษแก่นักท่องเที่ยวคนใดคนหนึ่ง การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจำเป็นต้องเป็นการบริการที่ดี และมีมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน

5) ผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับของประเทศเวียดนาม และแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน เพื่อหลีกเลี่ยงการละเมิดหรือการปฏิบัติที่ผิดกฎหมาย ข้อบังคับของประเทศเวียดนาม เพื่อแสดงให้นักท่องเที่ยวเห็นว่าผู้นำเที่ยวมีความรู้รอบตัวที่ดีน่าเชื่อถือ

6) ผู้นำเที่ยวต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้นำเที่ยวมีมาตรฐานในการให้บริการสามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ทุกสถานการณ์อย่างมืออาชีพ

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ทำให้ทราบถึงคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ผู้วิจัยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายเพื่อเสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ให้มีมาตรฐาน และมีคุณภาพการบริการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีเป็นเลิศจากผู้นำเที่ยว

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษา และแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เพื่อเสนอแนะแนวทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Parasuramam, Ziethaml, & Berry และได้ปรับตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL มาใช้ในการศึกษา พบว่า

5.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้นำเที่ยวมีธงสัญลักษณ์แสดงให้นักท่องเที่ยวมองเห็นได้อย่างชัดเจนขณะนำเที่ยวอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 และบริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่ที่นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวเวียดนามยังไม่มาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดเท่าที่ควร อีกทั้งยังไม่นิยมใช้ธงสัญลักษณ์ในการนำเที่ยว มีเพียงป้ายสัญลักษณ์ที่ติดอยู่ด้านหน้ารถเท่านั้นทำให้อากาศที่นักท่องเที่ยวจะเกิดการพลัดหลงกับคณะเดินทางมีสูงเนื่องจากมองไม่เห็นป้ายที่ติดอยู่ด้านหน้ารถที่มีขนาดเล็ก ซึ่งสอดคล้องกับ Jui-Chi (Ricky) Chang (2008) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไต้หวันในการเลือกซื้อแพคเกจทัวร์ท่องเที่ยวต่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสำคัญน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ในแง่ของความต้องการของลูกค้าการรับรู้คุณภาพการบริการ และองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น เป็น

การสื่อสาร และ ความเป็นกันเองซึ่งเป็นสิ่งสำคัญเมื่อนำมาใช้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ อีกทั้งยังไม่เป็นไปในทางเดียวกันกับตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการของ (Parasuramam, Ziethaml, & Berry, 1988) ในมิติที่ 1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ประกอบไปด้วย อุปกรณ์ เครื่องมือ และสัญลักษณ์ ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามี ความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกลำเลียงออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการได้ชัดเจนขึ้น จึงสะท้อนให้เห็นว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศส่วนใหญ่แล้วไม่ได้ให้ความสำคัญกับการใช้สัญลักษณ์ และการใช้เครื่องเสียงในการนำเที่ยว แต่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในการดูแลและเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทาง และสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างทันที่

อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวประเทศเวียดนามไม่ได้คาดหวังที่จะให้ผู้นำเที่ยวใช้เครื่องขยายเสียงในการอธิบายและบรรยายข้อมูล หรือมีธงสัญลักษณ์ในการนำเที่ยวเท่าที่ควร เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เมื่อเดินทางไปถึงสถานที่ท่องเที่ยวแล้วนิยมเดินเที่ยวกันเองมากกว่าที่จะให้ผู้นำเที่ยวนำไปตามจุดต่าง ๆ และฟังการบรรยายรายละเอียดจากผู้นำเที่ยว ดังนั้นผู้นำเที่ยวต้องสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวโดยการแนะนำ อธิบายข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวบนรถก่อนถึงสถานที่ท่องเที่ยว และเมื่อเดินทางถึงสถานที่ท่องเที่ยวผู้นำเที่ยวนำแนะนำจุดหลัก ๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวแล้วนัดหมายเวลาและจุดนัดพบก่อนจะให้นักท่องเที่ยวได้เที่ยวชม เพราะบางครั้งนักท่องเที่ยวอาจจะใช้เวลากับสถานที่ท่องเที่ยวมากน้อยแตกต่างกันตามความสนใจของแต่ละคน ดังนั้น สิ่งสำคัญที่สุดคือผู้นำเที่ยวจะต้องทำการนัดหมายเวลาในการท่องเที่ยวและนัดหมายจุดขึ้นรถให้ชัดเจนเพื่อความไม่สับสนของนักท่องเที่ยว และมีความเข้าใจที่ตรงกัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่จากผู้นำเที่ยวในด้านการจัดเตรียมที่พัก ร้านอาหาร และการบริการระหว่างการเดินทางให้ได้รับความสะดวกสบายเป็นสิ่งสำคัญมากกว่า เพราะฉะนั้นผู้นำเที่ยวต้องคอยดูแลอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ

5.2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้นำเที่ยวให้บริการได้ตรงตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นการแสดงให้เห็นถึงความสามารถของผู้นำเที่ยวในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ตรงตามที่ให้สัญญาไว้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งการที่ผู้นำเที่ยวสามารถนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวได้ครบตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยวนั้นยังแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของผู้นำเที่ยวอีกด้วยว่ามีความชำนาญเส้นทาง และรู้จักสถานที่ท่องเที่ยวในเวียดนามเป็นอย่างดี มีปฏิภาณไหวพริบที่ดีสามารถวางแผน และควบคุมการเดินทางให้เป็นไปตามโปรแกรมโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นที่สำคัญที่สุด จากผลการวิจัย พบว่า ผู้นำเที่ยวสามารถให้บริการได้ตรงตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยว แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ผู้ให้บริการได้ให้ไว้กับผู้รับบริการ และบริการทุกครั้งต้องมีถูกต้อง และสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้

ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับความน่าเชื่อถือ และสามารถทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจได้จากการให้บริการที่ดีของผู้นำเที่ยว และสอดคล้องกับกนกกาญจน์ ปานเปรม (2557) ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกข้อส่งผลต่อความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง และปัจจัยส่วนบุคคลทุกข้อ ยกเว้น ปัจจัยบุคคลด้านอายุไม่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง นอกจากนี้ยังพบว่าผู้โดยสารมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองในด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้โดยสารมากที่สุด และพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองในด้านการความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มากที่สุด ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ทำให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้ตามที่ระบุไว้ในโปรแกรมและครบถ้วนทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในบริการมากที่สุด

แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่เชื่อและปฏิบัติตามผู้นำเที่ยวเสมอ ดังนั้นหากผู้นำเที่ยวสามารถนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยวได้ครบตามที่ระบุไว้ในโปรแกรมนำเที่ยวครบถ้วน ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเห็นว่าผู้นำเที่ยวมีการวางแผนการเดินทางและวางแผนการทำงานที่ดีและเป็นระบบ ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการเดินทางและการให้บริการน้อยที่สุด อีกทั้งยังสามารถทำงานภายใต้สภาวะความกดดันได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้แล้วผู้นำเที่ยวยังสามารถดูแลนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทางทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เพราะการที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวย่อมหมายถึงนักท่องเที่ยวคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพจากบริษัทนำเที่ยวและผู้นำเที่ยวที่เป็นผู้ให้บริการตลอดการเดินทาง

5.2.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธณรัฐสงคณนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.14 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้นำเที่ยวมีความพร้อมในการให้บริการนักท่องเที่ยวตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้นำเที่ยวแสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการให้บริการนักท่องเที่ยวตลอดเวลาเสมอ เพราะเมื่อนักท่องเที่ยวต้องการความช่วยเหลือหรือต้องการการบริการจากผู้นำเที่ยว ผู้นำเที่ยวสามารถตอบสนองและให้บริการได้ในทันทีนั้นจะให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวผู้นำเที่ยวเนื่องจากผู้นำเที่ยวได้เตรียมความพร้อมที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ตลอดเวลาด้วยความเต็มใจ ทำให้นักท่องเที่ยวรับรู้ได้ว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่ดีมีคุณภาพ และจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคตเพราะการให้บริการที่ดีและเป็นเลิศของผู้นำเที่ยวที่ได้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Pakdil and Aydin (2007) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการของสายการบินโดย พบว่า ความแตกต่างของการรับรู้ และความคาดหวังต่อการรับรู้การให้บริการมีผลติดลบทุกข้อ แสดงให้เห็นว่าสายการบินยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารได้ จึงต้องปรับปรุงการให้บริการ ในด้านมิติของคุณภาพการบริการที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อความคาดหวัง และการรับรู้ต่อการให้บริการ คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) เช่นคุณภาพการบริการให้บริการด้านการสำรองที่นั่งของผู้โดยสาร หรือการจัดการกับความล่าช้าของเที่ยวบินหรือจากการให้บริการที่

เกิดขึ้น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Nguyen Van Huy (2009) ได้ทำการวิจัยและศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของโรงแรมในสถานอย ประเทศเวียดนาม ผลจากการศึกษาพบว่าจากผลของ Regression Analysis ปัจจัยทางกายภาพ (Tangibles) และปัจจัยด้านความรับผิดชอบ (Responsiveness) เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และมีผลต่อการกลับมาพักที่โรงแรมเดิมอีกครั้ง

แสดงให้เห็นได้ว่าการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้นำเที่ยวมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เนื่องจากปัจจุบันกลุ่มผู้สูงอายุ และวัยเกษียณ นิยมเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศเวียดนาม เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวไม่สูงมาก และการเดินทางสะดวกสบายทำให้การตัดสินใจเดินทางได้ง่ายขึ้น ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต้องการการดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ ถ้าผู้นำเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้ย่อมจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกได้ในอนาคต การเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศผู้นำเที่ยวต้องมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ รู้จักสถานที่เป็นอย่างดี เพื่อจะได้แนะนำนักท่องเที่ยวได้ในกรณีที่นักท่องเที่ยวสอบถามหรือต้องการความช่วยเหลือ

5.3.4 ด้านการประกันคุณภาพ

ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.24 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้นำเที่ยวสามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เข้า-ออกประเทศได้ และผู้นำเที่ยวนำนักท่องเที่ยวไปตามรายการที่ระบุไว้ในโปรแกรมครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางภาษาและมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างผู้นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพในการดูแล และบริการนักท่องเที่ยวเพื่อให้ได้รับความสะดวกสบาย และจะต้องรักษาสัญญาที่ได้ให้ไว้กับนักท่องเที่ยวว่าจะให้บริการที่ดีและตรงตามที่ได้ให้สัญญาไว้อย่างครบถ้วน ดังผลการวิจัย พบว่า ผู้นำเที่ยวมีความรู้เกี่ยวกับพิธีการตรวจคนเข้าเมืองจึงสามารถให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเข้า ออก ประเทศได้ อีกทั้งผู้นำเที่ยวยังนำนักท่องเที่ยวไปตามรายการที่ระบุไว้ในโปรแกรมครบถ้วน แสดงให้นักท่องเที่ยวเห็นถึงความเอาใจใส่ต่อการบริการที่ดีและมีคุณภาพ ซึ่งนักท่องเที่ยวได้รับบริการที่เกินกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ เสาวคนธ์ ศรีทองกุล (2556) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างความมั่นใจได้ (Assurance) ด้านการสร้างการตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) ด้านการสร้างการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (Empathy) ด้านการสร้างการเชื่อถือได้ (Reliability) ด้านการสร้างบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามผู้นำเที่ยวที่มีความรู้ความสามารถทางด้านภาษา มีความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรม รวมไปถึงสถานการณ์เหตุการณ์บ้านเมืองของประเทศที่จะนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยว และมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากบางครั้งนักท่องเที่ยวที่ร่วมเดินทางไปกับคณะอาจจะศึกษาข้อมูลหรือมีความรู้เกี่ยวกับ

ประเทศที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวก่อนมาบ้างแล้วซึ่งนักท่องเที่ยวอาจจะสอบถามหรือมีข้อสงสัย หากผู้นำเที่ยวมีข้อมูลที่ต้องหรือได้ทำการศึกษาข้อมูลที่นักท่องเที่ยวสอบถามมาแล้วก็จะทำให้ผู้นำเที่ยวสามารถตอบคำถามหรือแนะนำนักท่องเที่ยวได้ในทันที และข้อมูลนั้นต้องเป็นข้อมูลที่ต้องเป็นข้อมูลปัจจุบันจึงจะสามารถทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกได้ว่าผู้นำเที่ยวเป็นผู้มีความรู้ที่ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพในการทำหน้าที่ผู้นำเที่ยว

5.3.5 ด้านความเข้าใจ

ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.13 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้นำเที่ยวตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน และเป็นการให้บริการที่ดีอย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งยังคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้นำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวประเทศเวียดนามได้มีการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวมาก่อนแล้วเพื่อเตรียมการและวางแผนการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกันเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทางจากผู้นำเที่ยว อีกทั้งผู้นำเที่ยวยังให้ความสำคัญและไม่ละเลยต่อผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวควรจะได้รับเป็นอย่างดี แสดงให้เห็นว่าผู้นำเที่ยวมีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับประโยชน์สูงสุดจากการให้บริการในครั้งนี้อย่างมืออาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับ พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ได้ทำการวิจัยศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-35,000 บาท และให้ระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป และมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป นิยมเดินทางไปท่องเที่ยวประเทศเวียดนามมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี และนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้นิยมเดินทางโดยการซื้อแพ็คเกจทัวร์จากบริษัทนำเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความคาดหวัง ต้องการความสะดวกสบาย และต้องการได้รับการดูแลจากผู้นำเที่ยว เพราะวัตถุประสงค์การเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ คือ การพักผ่อนโดยการท่องเที่ยวที่มีผู้คอยดูแลอำนวยความสะดวก จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ตลอดการเดินทาง ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้นำเที่ยวต้องรู้จักศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการที่แตกต่างกันในการให้บริการนักท่องเที่ยว และมีจิตวิทยาในการพูดและให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นอย่างยิ่ง หากผู้นำเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการและดูแลนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายโดยไม่ต้องร้องขอแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวจะทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจและนำไปสู่การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต

จากผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่าผู้นำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยว ประเทศเวียดนาม ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการนำนักท่องเที่ยวเดินทางออกนอกประเทศสามารถ มีความรู้เรื่องพิธีการตรวจคนเข้าเมืองเป็นอย่างดี เพราะบางครั้งในการเดินทางเข้า – ออก ประเทศ อาจต้องมีการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อีกทั้งผู้นำเที่ยวจะต้องมีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ สถานที่ท่องเที่ยว เส้นทาง การเดินทางของประเทศเวียดนามด้วยเพื่อจะได้ เป็นข้อมูลในการบรรยายแก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้แล้วผู้นำเที่ยวจะต้องเป็นผู้ที่รู้จักสังเกตพฤติกรรม ของนักท่องเที่ยวแต่ละคนเพราะความต้องการของแต่ละคนแตกต่างกัน ผู้นำเที่ยวต้องมีใจรักในงาน บริการ สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้เป็นอย่างดี มีทักษะในการพูดที่ดุดีน่าเชื่อถือ คอยดูแล อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกัน ประการสำคัญ ผู้นำเที่ยวต้องดูแลนักท่องเที่ยวทุกคนโดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ หรือให้ความ สนิทสนมกับนักท่องเที่ยวคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษ และผู้นำเที่ยวจะต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอเพื่อให้ทันสถานการณ์ในปัจจุบัน และต้องมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ภาษาเวียดนาม หรือภาษา อื่น ๆ เพื่อสามารถสื่อสาร และแปลความหมายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ ทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นสิ่งที่ ผู้นำเที่ยวควรนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานหน้าที่ผู้นำเที่ยวเพื่อให้เป็นผู้นำเที่ยวที่มีคุณภาพ อย่างมืออาชีพ

5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ซึ่งมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจที่ จะนำเอาผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรจัดเตรียมอุปกรณ์ และเครื่องมือสื่อสารที่ จำเป็นสำหรับการปฏิบัติให้กับผู้นำเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างมืออาชีพ เช่น จัดให้มีธงสัญลักษณ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของบริษัทที่ชัดเจนสามารถมองเห็นได้ในระยะไกล เครื่อง ขยายเสียงสำหรับบรรยายให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ป้ายติดหน้ารถ ป้ายชื่อหรือเข็มกลัด หมวก สำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้นำเที่ยวสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกมากขึ้น และมีความเป็นมืออาชีพใน การให้บริการ

5.3.1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ผู้นำเที่ยว และผู้ประกอบการ ควรมีการประชุมงาน ชี้แจงโปรแกรมการ เดินทาง และรายการนำเที่ยว ที่จะนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวอย่างละเอียดก่อนออก เดินทาง เพื่อผู้นำเที่ยวจะได้ศึกษาเส้นทาง การเดินทาง และศึกษาข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวสำหรับ บรรยายให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว และวางแผนการให้บริการที่เหมาะสมแก่นักท่องเที่ยวตลอดการ เดินทาง

ผู้นำเที่ยว มัคคุเทศก์ท้องถิ่น และทีมงาน ควรมีการประชุมสรุปงานประจำวัน เพื่อสรุปและแลกเปลี่ยนปัญหา อุปสรรค ในการทำงานของแต่ละวัน เพื่อหาทางแก้ไข ปัญหา และ

เตรียมงานสำหรับวันต่อไป การนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังต่างประเทศ ผู้นำเที่ยวควรมีประสบการณ์ในการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังต่างประเทศด้วย เพื่อจะได้ดูแลนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งผู้นำเที่ยวจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการบริการ และสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้แก่นักท่องเที่ยวได้ในกรณีฉุกเฉิน

5.3.1.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ผู้นำเที่ยวควรมีโอกาสที่จะได้เข้าพบปะและพูดคุยกับกลุ่มนักท่องเที่ยวร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อทราบข้อตกลง และเงื่อนไขในการให้บริการของคณะเดินทาง เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการบริการ หากนักท่องเที่ยวร้องขอการบริการที่นอกเหนือจากข้อตกลง ผู้นำเที่ยวจะสามารถพิจารณาปรับเปลี่ยนการให้บริการตามความเหมาะสมให้แก่นักท่องเที่ยวได้ และจะได้ไม่เกิดปัญหาตามมาในภายหลัง

5.3.1.4 ด้านการประกันคุณภาพ

ผู้นำเที่ยวควรมีการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรม ของประเทศที่ผู้นำเที่ยวจะนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังท่องเที่ยวด้วย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการนำเที่ยว บรรยายให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ควรมีการฝึกอบรมทักษะในการพูด การใช้น้ำเสียงที่ดี พัฒนาบุคลิกภาพให้มีบุคลิกภาพที่ดี และมีเทคนิคการพูดที่ดีต่อนักท่องเที่ยวเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับตัวผู้นำเที่ยวเอง

5.3.1.5 ด้านความเข้าใจ

ผู้นำเที่ยวควรมีการสอบถามรายละเอียดเบื้องต้น ข้อจำกัด สิ่งที่สามารถปฏิบัติได้ของนักท่องเที่ยวจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เพื่อเตรียมการให้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคน ผู้นำเที่ยวควรสังเกตพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ร่วมเดินทาง เนื่องจากนักท่องเที่ยวแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน หรือ สอบถามจากนักท่องเที่ยวโดยตรงเพื่อทราบข้อมูลเบื้องต้นของนักท่องเที่ยว เช่น บางคนมีโรคประจำตัวที่ต้องกินยาให้ตรงเวลา บางคนแพ้อาหารทะเล บางคนแพ้อากาศ ฯลฯ หากผู้นำเที่ยวทราบข้อมูลดังกล่าวก่อนจะทำให้ผู้นำเที่ยวสามารถให้บริการ และปฏิบัติตัวได้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละคนได้อย่างมีอาชีพ เพื่อลดปัญหาการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกัน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 เท่านั้น ควรศึกษาคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดอื่น ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้นำเที่ยวให้มีมาตรฐาน และมีความเป็นมืออาชีพในด้านการให้บริการ

5.3.2.2 ควรศึกษาคุณภาพการบริการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในระดับประเทศ เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้นำเที่ยวให้มีมาตรฐาน และมีความเป็นมืออาชีพในด้านการให้บริการให้กับสายงานด้านการบริการ

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- กนกกาญจน์ ปานเปรม. **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง**.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2557.
- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. **สถิติมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือเขต 2**. สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดอุบลราชธานี, 2560.
- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. **พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555.
- กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ. (2560). **ภาพรวมเศรษฐกิจเวียดนามปี 2559**,
http://globthailand.com/vietnam_0002/ 17 ตุลาคม, 2560.
- กรรวิ กั้นเงิน. **ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต:
 มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.
- กระทรวงมหาดไทย. (2560). **กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2**.
<http://www.osmnortheast-s2.moi.go.th/ub/index.php/features-3.html>.
 18 ตุลาคม, 2560.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2560). **ททท จับมือเวียดนามขายแพ็คเกจท่องเที่ยว**,
<http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/752998>. 7 ธันวาคม, 2560.
- กุลวรา สุวรรณพิมล. **หลักการมัคคุเทศก์**. กรุงเทพฯ: แสงดาว. 2551.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. **คู่มือการบริการและการต้อนรับที่ประทับใจ**. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการ
 ข่าวสารท่องเที่ยว ททท. 2546.
- เขียน อีระวิทย์. **เวียดนาม สังคม เศรษฐกิจ ความมั่นคง การเมือง และการต่างประเทศ**.
 กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. 2542.
- จิรศักดิ์ วงษ์คำจันทร์. (2560). **นักธุรกิจนำเที่ยวผู้ประสบความสำเร็จใน AEC**,
<http://th.aectourismthai.com/content2/3212>. 7 ธันวาคม, 2560.
- จำเนียร ช่วงโชติ. **จิตวิทยาการรับรู้และเรียนรู้**. กรุงเทพฯ: การศาสนา.
- ฉงจิง หลี่. **คุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความไว้วางใจในบริษัทนำ
 เที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย**. วิทยานิพนธ์
 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2556.
- เฉลิมชัย ชุตินิพนธ์บุตร. “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเชิงกลยุทธ์ของท่าอากาศยานใน
 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, **วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต**. 9(2): 15-24:
 2556.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2550.
- ฉันทซ์ วรรณอนอม. **หลักการมัคคุเทศก์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2551.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. **การตลาดการบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2546.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออกแห่งประเทศไทย. (2555). “AEC in Focus”. เปิดโอกาสการ
ลงทุนในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้องในเวียดนาม.
<http://www.exim.go.th/doc/newsCenter/40648.pdf>. 18 ตุลาคม 2560.
- นิตยา พรวาราม. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน:
กรณีศึกษา โรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2558.
- พรประภา ไชยอนุกุล. 2557. คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2557.
- พรทิพย์ หิรัญเกตุ. (2560). เจาะธุรกิจท่องเที่ยวสองความพร้อมรับ AEC, <http://www.thai-aec.com/817/>. 18 ตุลาคม, 2560.
- พรศิริ บินนาราวี. ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวใน
อำเภอปาย ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2554.
- พิมพรรณ สุจารินพงศ์. มัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.
- ไพรัตน์ สูงกิจบูลย์. ชินจ่าวเวียดนาม. กรุงเทพฯ: อติตดาพับลิเคชั่น, 2546.
- ภาวิดา จินะวัฒน์. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อผลการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณชายหาด
พัทยา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครปฐม, 2548.
- ภูษนิสา ดั่งคน. แนวทางการพัฒนาการให้บริการรถรางนำชมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขต
เทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, 2557.
- ยุพวรรณ วรรณวานิชย์. การตลาดการบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- รัจรี นพเกตุ. จิตวิทยาการรับรู้. กรุงเทพฯ: ประกายพริก, 2546.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมศาสตร์, 2546.
- ศูนย์อินโดจีนศึกษา วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. ข้อมูลพื้นฐานสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม. ชลบุรี: ศูนย์อินโดจีนศึกษาวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2560.
- สถานกงสุล ณ นครโฮจิมินห์. (2560). ความสัมพันธ์ไทย-เวียดนาม,
<http://www.thaiembassy.org/hochiminh/th/relation>. 17 ตุลาคม, 2560.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- สุชา จันทรเฒ. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์, 2544.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- สุดารัตน์ หมวดอินทร์. (2560). ปัญหาแม่คูกเทศก์และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา.
https://drive.google.com/file/d/0B1HrAez007Y_MndEYTZPbktyZjg/view.
 18 ตุลาคม, 2560.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (2560). เศรษฐกิจของประเทศเวียดนาม,
http://www.boi.go.th/thai/clmv/back_up/2010_vietnam/2010_vietnam_2_5.html. 17 ตุลาคม, 2560.
- รัชดา เพชรชระ. ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของ
 โรงแรมहरषา เจปี อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
 มหาลัยดิต: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิราษ, 2556.
- วสันต์ กานต์วรรัตน์. “การประเมินคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมบูดิค
 กรณีสึกษาโรงแรมเชียงไฮ้ แมนชั่น”, วารสารกระแสดัฒนธรรม. 15(25): 3-15; 16
 กรกฎาคม, 2557.
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อ
 รองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีสึกษา: โรงแรมบูดิค กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
 ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2556.
- อารยา วรณประเสริฐ. ภาพลักษณ์ประเทศไทยในสายตานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- _____. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา, 2552.
- Blackwell, R.D., Miniard, W. & angel, J.F. (2006). Consumer Behavior. 10th ed.
 Canada: Thomson South- Western.
- Gronroos, C. “The perceived service quality concept-a mistake”, **Measuring
 Business Excellence**. 5(1): 46-47; January, 2001.
- Jui-Chi Chang. “Taiwanese tourist’s perceptions of service quality on outbound
 guided package tour: A qualitative examination of the SERVQUAL
 dimensios”. **Journal of Vacation Marketing**. 2009(15): 165; November
 2009.
- Lewis & Bloom. “The relation of organizational characteristics, customer-oriented
 behavior and service quality”, **African Journal of Business Management**.
 4(1): 2059-2074; May, 1983.
- Pakdil, F. and Aydin, O. “Expectations and Perception in Airline Service: an Analysis
 Using Weighted SERVQUAL Score”. **Journal of Air Transport
 Management**. 13(4): 229-237; 2007.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Parasuraman, A ., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, **Journal of Marketing**. 49(1): 41-50, January, 1985.
- Solomon. Consumer Behavior: Buying, Having and being. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall, 2007.
- Stephen Ananrinola Oyewole. **Examining Service Quality and Satisfaction in the Nigerian Banking Sector**. Doctor’s Thesis: Submitted to Northcentral University, 2016.
- Vroom,V.H. **Work and Motivation**, New York: John Wiley and Sons, 1964.
- Wolfman, B.R. **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand: Reinhold Company, 1973.
- Zeithaml, V.A., Bitner. M.J. & Gremler, D. (2009). **Services Marketing**. 6th ed. New York. McGraw-Hill, 2009.
- _____. (1988). “The behavioral consequences of service quality”, **Journal of Marketing**, 49(1), 41-50, January, 1985.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับที่	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	บริษัท / หน่วยงาน
1.	กุลวดี ละม้ายเงิน	อาจารย์ประจำสาขาวิชา การจัดการท่องเที่ยวและ การบริการ	มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี
2.	กัลยณัฐ์ สิมานุรักษ์	ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	บริษัทสุขประเสริฐทัวร์ 2017
3.	จัญญกร ชาทะเคน	ผู้นำเที่ยว	บริษัทสีสัน หรรษา ทัวร์
4.	จรรยาภรณ์ พิมพ์ดี	ผู้นำเที่ยว	บริษัทสีสัน หรรษา ทัวร์
5.	โชติกา เมืองพิล	ผู้นำเที่ยว	บริษัทเจเจ วิคเอ็น ทราเวล
6.	นภาพร ไชยกุล	ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	บริษัทอุบลฉัตรนภากรู๊ป 2017
7.	นิธิพัฒน์ บุญสุข	ผู้นำเที่ยว	บริษัทเจเจ วิคเอ็น ทราเวล
8.	นัตชา วรรณงาม	ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	บริษัทอุบลบุญโชคทัวร์
9.	มานพ ภูมิลักษณ์	ผู้นำเที่ยว	บริษัทอุบลบุญโชคทัวร์
10.	มานิช ชาญนรา	ผู้นำเที่ยว	สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัด อุบลราชธานี
11.	รพีพรรณ รัชชีกาญจน์ส่อง	ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	บริษัทสีสัน หรรษา ทัวร์
12.	วิภาภรณ์ จุดจางสีล	ผู้นำเที่ยว	บริษัทยูบีเค ทราเวล เซ็นเตอร์
13.	ศิริบูรณ์ โสมรักษ์	ผู้นำเที่ยว	บริษัทชัยอีสานทัวร์
14.	สุดติงาม ลำเลิศจิระชัย	ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	บริษัทชัยอีสานทัวร์
15.	พรหมลิขิต อูรา	ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	บริษัทพีเอส ไทยแลนด์ ทราเวล แอนด์ เซอร์วิส

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

สภาพของการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยว

ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

ส่วนที่ 1 ประเด็นการบอกเล่าแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

วันที่ทำการสัมภาษณ์.....

สถานที่.....

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

1. ท่านมีกระบวนการ และ ขั้นตอนการทำงานในการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามอย่างไร

.....

ก่อนปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

.....

ขณะปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

.....

สิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

.....

แบบสัมภาษณ์

แนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

ส่วนที่ 1 ประเด็นสัมภาษณ์เพื่อเสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

วันที่ทำการสัมภาษณ์.....

สถานที่.....

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

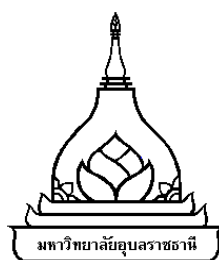
ตำแหน่ง.....

1. ท่านคิดว่าจะมีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 อย่างไร
.....
2. ท่านคิดว่าจะมีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านความไว้วางใจ ของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 อย่างไร
.....
3. ท่านคิดว่าจะมีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 อย่างไร
.....
4. ท่านคิดว่าจะมีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านการประกันคุณภาพ ของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 อย่างไร
.....
5. ท่านคิดว่าจะมีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านความเข้าใจของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 อย่างไร
.....

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่

--	--	--



แบบสอบถาม

เรื่อง แนวทางการยกระดับคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของ
ผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2
(อำนาจเจริญ ยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
นวัตกรรมการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนว
ทางการยกระดับคุณภาพการบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่ม
จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ ยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี)

2. ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่านโดยการตอบแบบสอบถาม
ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้สำหรับ
การศึกษาเท่านั้นไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่านซึ่งผู้ศึกษาได้ทำแบบสอบถามทั้งหมด 3 ส่วน
ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำ
เที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ ยโสธร ศรีสะเกษ
อุบลราชธานี)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และครบทุกขั้นตอนเพื่อให้ได้
ข้อมูลในการวิจัยที่มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นายกิตต์กวีณเดชน์ วงศ์หมั่น
นักศึกษابริญญาโท คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง [] หน้าหัวข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ [] ชาย [] หญิง
2. อายุ
[] น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี [] 21-30 ปี [] 31-40 ปี
[] 41-50 ปี [] 51-60 ปี [] มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ
[] โสด [] สมรส [] หม้าย/หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษา
[] ต่ำกว่าปริญญาตรี [] ปริญญาตรี [] สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ
[] นักเรียน/นักศึกษา [] ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
[] ประกอบธุรกิจส่วนตัว [] พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
[] อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้ต่อเดือน
[] น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท [] 10,001-20,000 บาท
[] 20,001-30,000 บาท [] มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
7. ภูมิลำเนา (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการนำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามของผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อำนาจเจริญ ยโสธร ศรีสะเกษ อุบลราชธานี)

คำชี้แจง จากการนำเที่ยวของผู้นำเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้นำเที่ยวดังกล่าว ตามข้อคำถามที่ปรากฏในตารางด้านล่างนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดย 4 หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด ไปจนถึง 1 พึงพอใจน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการของผู้นำเที่ยว	ระดับคุณภาพบริการ			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)				
1. ผู้นำเที่ยวแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ตามกาลเทศะ				
2. ผู้นำเที่ยวมีบุคลิกภาพที่ดี หน้าตาสดชื่น ยิ้มแย้ม				
3. ผู้นำเที่ยวมีเอกสาร รายการนำเที่ยว และข้อมูลทั่วไปสำหรับนักท่องเที่ยว				
4. ผู้นำเที่ยวมีธงสัญลักษณ์แสดงให้นักท่องเที่ยวมองเห็นได้อย่างชัดเจนขณะนำเที่ยว				
5. ผู้นำเที่ยวมีอุปกรณ์เครื่องขยายเสียงช่วยในการบรรยายให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว				
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)				
1. ผู้นำเที่ยวให้บริการได้ตรงตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยว				
2. ผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางโดยไม่มีความผิดพลาด				
3. ผู้นำเที่ยวสามารถนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง				
4. ผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวทุกครั้งด้วยการบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ				
5. ผู้นำเที่ยวสามารถจัดหาหรือปรับเปลี่ยนการบริการทดแทนให้นักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม				
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)				
1. ผู้นำเที่ยวมีความพร้อมในการให้บริการนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทาง				
2. ผู้นำเที่ยวช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุกครั้งโดยไม่รอให้นักท่องเที่ยวร้องขอ				
3. ผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างรวดเร็ว ทัวถึง				
4. ผู้นำเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวทุกคนด้วยความเต็มใจ				
5. นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการของผู้นำเที่ยวทุกครั้ง				
4. การประกันคุณภาพ (Assurance)				
1. ผู้นำเที่ยวมีความรู้ด้านภาษาสามารถสื่อสารและแปลความหมายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้				
2. ผู้นำเที่ยวมีทักษะในการให้ข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่ดี				
3. ผู้นำเที่ยวบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ประเพณี และ ภูมิศาสตร์ แก่ นักท่องเที่ยว				
4. ผู้นำเที่ยวสามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เข้า-ออก ประเทศได้				
5. ผู้นำเที่ยวนำนักท่องเที่ยวไปตามรายการที่ระบุไว้ในโปรแกรมครบถ้วน				
5. ความเข้าใจ (Empathy)				
1. ผู้นำเที่ยวดูแลนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายอย่างเท่าเทียมกัน				
2. ผู้นำเที่ยวมีความสามารถในการให้บริการนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการแตกต่างกัน				
3. ผู้นำเที่ยวมีความเอาใจใส่ต่อการบริการแก่นักท่องเที่ยวทุกคน				
4. ผู้นำเที่ยวสอบถามนักท่องเที่ยวเสมอระหว่างนำเที่ยวเพื่อให้การช่วยเหลือและให้บริการ				
5. ผู้นำเที่ยวตระหนักถึงผลประโยชน์สูงสุดของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายกิตต์กวีณเดชน์ วงศ์หมั่น
วัน/เดือน/ปี เกิด	30 ธันวาคม 2522
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2540 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนศรีปทุมพิทยาคาร พ.ศ. 2542 อนุปริญญา สาขาวิชาธุรกิจการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พ.ศ. 2550 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยพายัพ
ประวัติการทำงาน	บริษัท ยูบีเค ทราเวล เซ็นเตอร์
ตำแหน่ง	กรรมการผู้จัดการ
ที่อยู่	บ้านเลขที่ 105 หมู่ที่ 14 ตำบลขามใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000