

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา รายได้จาก การท่องเที่ยวได้กลายเป็นรายได้ลำดับที่ 1 เมื่อเทียบกับรายได้จากสินค้าออกอื่น ๆ รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ได้มาในรูปของเงินตราต่างประเทศนี้มีส่วนช่วยในการสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จะเห็นว่าประกอบด้วยธุรกิจหลายอย่างที่ตอบสนองความต้องการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ นักท่องเที่ยว ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวโดยตรง คือ ธุรกิจการขนส่ง (Transportation) ธุรกิจที่พักแรม (Accommodation) ธุรกิจภัตตาคาร (Restaurants) ธุรกิจนำเที่ยว (Travel Expenditures) รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นรายได้ที่กระจายไปสู่ประชากรอย่างกว้างขวาง สร้างงานสร้างอาชีพมากมายและเป็นการเสริมอาชีพด้วยอาชีพที่เกิดต่อเนื่องจากการท่องเที่ยว เช่น การผลิตหัตถกรรมพื้นบ้าน หรือการผลิตอาหารไปป้อนตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ก็จะเป็นอาชีพเสริมที่ทำรายได้เป็นอย่างดี หรือในเมืองท่องเที่ยว ก็อาจจะเป็นผู้นำเที่ยวด้วย อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทในการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างมากมายและกว้างขวาง เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ต้องใช้คนทำหน้าที่บริการ โดยเฉพาะในธุรกิจทางตรง เช่น โรงแรม ภัตตาคาร บริษัทนำเที่ยว ฯลฯ

ผู้ประกอบการธุรกิจการจ้ดนำเที่ยว และตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Tour Operator) ประกอบด้วยการจัดการนำเที่ยวเบ็ดเสร็จส่งให้ตัวแทนไปจำหน่าย การนำเที่ยวประเภทต่างๆ สำหรับผู้สนใจเฉพาะเรื่องให้กับองค์กร สถานบันวิชาชีพต่างๆ และกลุ่มเอกชนที่มีความสนใจเฉพาะเรื่อง การจ้ดนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลให้แก่บริษัทผู้ผลิตสินค้า และองค์กรต่างๆ การบริการวางแผนการจัดการประชุมสัมมนา และการจัดนิทรรศการในประเทศระหว่างประเทศ การสัมมนา ประชาสัมพันธ์ การจ้ดบริการนำเที่ยว

เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่มีหน่วยงาน หรือองค์กรตั้งแต่ระดับท้องถิ่นไปจนถึงระดับชาติและนานาชาติ ทั้งที่เป็นองค์กรของรัฐและเอกชน ตลอดจนองค์กรระหว่างประเทศ ซึ่งได้มีการจัดกิจกรรมภายในองค์กรที่นำแนวทางการสันตนาการต่างๆทางการท่องเที่ยวมาเป็นส่วนเกี่ยวข้อง ในหน่วยงานราชการ อาทิ กลุ่ม โรงเรียน สถาบันการศึกษา มีแนวคิดทางการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาในด้านต่างๆ ตามความสนใจของนักเรียนนักศึกษา ตามการเรียนการสอน เพื่อให้ให้นักเรียน นักศึกษาได้เรียนรู้จากสถานที่และประสบการณ์จริง ตามนโยบายของทางภาครัฐที่ต้องการส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนสามารถเรียนรู้ได้นอกห้องเรียน ดังนั้น โรงเรียนมัธยมศึกษา หรือสถานศึกษาต่างๆ ทุกสถาบันการศึกษา จึงมีการจัดนำเที่ยวเพื่อพานักเรียนไปศึกษาดูงานนอกสถานที่

จากเหตุดังกล่าวข้างต้นนี้เป็นประเด็นที่ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครเพราะข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการบริษัทจัดนำเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง เพื่อช่วยให้สามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนทางการตลาด การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่อสถาบันการศึกษา และเพื่อให้เข้าถึงความต้องการของผู้บริหารโรงเรียนมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวในมุมมองของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวเพื่อพานักเรียนศึกษาดูงาน ในมุมมองของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน
2. ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

3. ผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุราชการต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

4. ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

5. ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความคาดหวังของผู้บริหารโรงเรียนที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว
2. เพื่อให้ทราบถึงระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวเพื่อพานักเรียนศึกษาดูงานของผู้บริหารโรงเรียน
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว
4. นำเสนอนโยบายต่อผู้บริหารบริษัทจัดนำเที่ยว เพื่อช่วยให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ นำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพการบริการสูงสุด

1.5 ขอบเขตด้านการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ด้านเนื้อหาสาระ -ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยใช้ทฤษฎี ความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิกเตอร์รูม (Vroom) พาราสุรามาน ไชแธมอล และ แบร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal & Berry, 1990) ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจากการทบทวนทำให้ได้ตัวแปรที่นำไปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ คุณภาพการบริการตามแบบ SERVQUAL เพื่อวัดคุณภาพบริการครอบคลุมใน 5 มิติได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ (reliability) (2) การสร้างความมั่นใจ (assurance) (3) รูปลักษณะทางกายภาพ (tangibles) (4) การดูแลเอาใจใส่ (empathy) และ (5) การตอบสนอง (responsiveness)

ด้านกลุ่มเป้าหมาย - การศึกษาในครั้งนี้ กำหนดศึกษา ผู้อำนวยการ โรงเรียนมัธยมศึกษา และรองผู้อำนวยการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 เขตคือ เขตพื้นที่การศึกษาเขต 1 และเขต 2 จำนวนผู้อำนวยการ โรงเรียนมัธยมศึกษาทั้งหมด 118 คน และรองผู้อำนวยการ โรงเรียนมัธยมศึกษาทั้งหมด 472 คนรวมผู้อำนวยการ โรงเรียน และรองผู้อำนวยการ โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 590 คน

ด้านพื้นที่ - เก็บแบบสอบถามผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด โดยเก็บแบบสอบถามในงานประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2555 และ โรงเรียนมัธยมศึกษา ตั้งกีดสำนักงานเขตพื้นที่เขต 1 และ เขต 2

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการ คาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

คุณภาพการบริการ หมายถึง เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของ ผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการ บริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่ สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการ ได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพ

ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ตำแหน่ง ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ หรือ ผู้อำนวยการ โรงเรียนมัธยมศึกษา และรองผู้อำนวยการสถานศึกษา ซึ่งมี หน้าที่บริหารฝ่ายงานต่างๆที่รับผิดชอบได้แก่ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายปกครอง และฝ่ายบริการ ซึ่งสามารถตัดสินใจแทนผู้อำนวยการ โรงเรียนได้ในกรณีที่ผู้อำนวยการไปราชการ

บริษัทจัดหาเที่ยว หมายถึง องค์กรธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมในการนำเที่ยว ให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พักอาหาร ที่พัก และให้ ให้แก่นักท่องเที่ยว