790
อ5ค๓
ส.2

คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง

ปริญญานิพนธ์

ของ

อัญชุลี นิลสนธิ

15 ก.ค. 2551

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ท ๓๑๑๖๙

คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง

บทคัดย่อ

ของ

อัญชุลี นิลสนธิ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2550

อัญชุลี นิลสนธิ. (2550). *คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง.* ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์, รองศาสตราจารย์เทเวศร์ พิริยะพฤนท์.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุและสัญชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษ อเมริกัน แคนาดาและออสเตรเลีย ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง จำนวน 387 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความคิดเห็นและความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวังอยู่ในระดับมาก

2.นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ทั้งโดยรวมด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านวิชาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศและสัญชาติต่างกัน มีความคิดเห็นและความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน

4. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นและความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

THE REALLITY CHARACTERISTICS AND THE EXPECTATION CHARACTERISTICS OF TOURIST GUIDE IN FORIEGNER TOURST'S OPINION : THE CASE STUDY OF THE EMERALD BUDDHA TEMPLE AND THE GRAND PALACE

AN ABSTRACT

BY

ANCHULEE NILSONTHI

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the

Master of Science degree in Recreation Management

at Srinakharinwirot University

May 2007

Anchulee Nilsonthi. (2007). *The reality characteristics and the expectation characteristics of Tourist Guide in foreigner tourist's opinion ; The case Study of The Temple of The Emerald Buddha and The Grand Palace.* Master Thesis, M.S. (Recreation Management). Bangkok:Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Asst. Prof. Chairoje Saiphant, Assoc. Prof. Tawate Piriyapoen.

The objectives of this research were to study and compare the reality and expected characteristics of a tour guides in foreign tourists' view by a case study at the Temple of the Emerald Buddha and the Grand Palace, classifying by sex, age and nationality. The sample group comprises British, American, Canadian and Australian tourists at the Temple of the Emerald Buddha and the Grand Palace, amounting totally 387 people. The survey is done using the method of accidental random sampling. The information is collected by the questionnaires created by the researcher. The reliability equals 0.96. The information is analyzed by a readymade program called SPSS in order to identify the frequency, percentage, average, standard deviation, t -test and F-test.

The research shows that :

1. Foreign tourists have high opinion and expectation in the characteristics of a tour guide.

2. Foreign tourists have the same expectation in total characteristics, personal characteristics and social relationship characteristics of a tour guide except professional characteristics have different opinion and expectation at the level of the statistical significance of 0.05

3. Foreign tourists having different sex and nationality have the same opinion and expectation in the characteristics of a tour guide.

4. Foreign tourists having different age have different opinion and expectation in the characteristics of a tour guide at the level of the statistical significance of 0.05

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง

ของ
อัญชุลี นิลสนธิ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
วันที่ ..... เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2550

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์เทเวศร์ พิริยะพฤนท์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวดี พึ่งโพธิ์ทอง)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์เทเวศร์ พิริยะพฤนท์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค เผือกสุวรรณ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะความเมตตากรุณา การเอาใจใส่ ตลอดจนคำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์เทเวศร์ พิริยะพฤนท์ กรรมการ ที่กรุณารับเป็นที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวดี พึ่งโพธิ์ทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิพงษ์ อาจารย์จุมพล ลัมพาภิวัฒน์ หัวหน้าภาควิชาสันทนาการ นายชูเดช สุขอร่าม ประธานชมรมมัคคุเทศก์ภาษาอังกฤษ สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ และนายสุรสิทธิ์ พิศุทธิ์วชิรา หัวหน้าหมวดกองพระราชพิธี สำนักพระราชวัง ที่กรุณาให้เกียรติเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค เผือกสุวรรณ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาให้เกียรติเป็นกรรมการสอบปากเปล่า และให้คำแนะนำต่างๆ ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาสันทนาการทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัย ดร.ทรงพล ต่อนี อาจารย์ภาควิชาสุขศึกษา ให้คำปรึกษาด้านสถิติที่ใช้ในการวิจัย รวมถึงมัคคุเทศก์ภาษาอังกฤษทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการอธิบายให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าใจวัตถุประสงค์และความสำคัญในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ นายสมัคร ภูมิเขต เจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาสันทนาการ ที่กรุณาเป็นธุระในการจัดการต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอบคุณโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย ปทุมธานี และคณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่หล่อหลอมให้ผู้วิจัยมีความสนใจในวิชาชีพนันทนาการ

คุณประโยชน์จากการทำการวิจัยครั้งนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาคุณบิดามารดา ที่ให้การสนับสนุนด้านการศึกษามาโดยตลอด ตลอดจนให้อิสระและความไว้วางใจในการเลือกศึกษาในสาขาที่ผู้วิจัยมีความสนใจและชื่นชอบ จนทำให้ผู้วิจัยสำเร็จการศึกษาในสาขาที่ได้มุ่งหวังไว้

อัญชุลี นิลสนธิ

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
	สมมติฐานในการวิจัย	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
	คุณลักษณะของมัคคุเทศก์	6
	ทฤษฎีความคาดหวัง	9
	แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	10
	ความหมายและความสำคัญของมัคคุเทศก์	13
	การขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	15
	ประเภทของมัคคุเทศก์	15
	วัดพระศรีรัตนศาสดาราม	17
	พระบรมมหาราชวัง	18
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
	งานวิจัยในต่างประเทศ	20
	งานวิจัยในประเทศไทย	21
3	วิธีดำเนินการวิจัย	26
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	26
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	27
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล	28
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
	การวิเคราะห์ข้อมูล	30
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	54
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
	อภิปรายผล	58
	ข้อเสนอแนะ	60
	ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	61
บรรณานุกรม		62
ภาคผนวก		67
ประวัติย่อผู้วิจัย		77

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สัญชาติ..... 32

2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ โดยรวมและรายด้าน..... 33

3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ โดยรวมและรายด้าน..... 33

4 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์โดยรวมและรายด้าน..... 34

5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ..... 34

6 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย คุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ..... 35

7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ..... 35

8 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย คุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ..... 36

9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ..... 37

10 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ (n = 387)..... 38

11 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ โดยรวม จำแนกตามอายุ..... 39

12 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอายุ..... 39

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

13 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ..... 40

14 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ ด้านวิชาชีพ จำแนกตามอายุ..... 40

15 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ..... 41

16 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ (n=387)..... 42

17 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคาดหวังที่มีต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ โดยรวม จำแนกตามอายุ..... 43

18 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคาดหวังที่มีต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอายุ..... 43

19 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคาดหวังที่มีต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ..... 44

20 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคาดหวังที่มีต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์..... 44

21 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามสัญชาติ..... 46

22 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสัญชาติ (n=387)..... 47

23 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ โดยรวม จำแนกตามสัญชาติ..... 48

24 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามสัญชาติ..... 48

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

25 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณลักษณะที่เป็นจริง ของมัคคุเทศก์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามสัญชาติ..... 49

26 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณลักษณะที่เป็นจริง ของมัคคุเทศก์ ด้านวิชาชีพ จำแนกตามสัญชาติ..... 49

27 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามสัญชาติ..... 50

28 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามสัญชาติ (n = 387)..... 51

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 5

2 ระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ..... 7

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความหลากหลายทางภูมิศาสตร์มาก กล่าวคือ มีทั้งที่ราบลุ่ม ภูเขาและทะเล ก่อให้เกิดแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม ดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทุกมุมโลกให้มาสัมผัสด้วยตาของตนเอง ซึ่งนอกจากแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติแล้วนักท่องเที่ยวยังมุ่งหวังที่จะมาศึกษาประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิตที่เรียบง่ายแต่งดงามของคนไทยอีกด้วย (ไพบูลย์ คุ้มคำ. 2548: 1) ความหลากหลายดังที่กล่าวมาแล้วนั้นทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของไทยเป็นอย่างมาก เป็นผลให้สามารถทำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ประเทศเป็นอันดับหนึ่ง นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา (คู่มือมัคคุเทศก์. 2541 : 6)

ประเทศไทยเป็นประเทศที่นับถือพระพุทธศาสนาเป็นศาสนาประจำชาติ และแสดงออกถึงแรงศรัทธาด้วยการสร้างและบูรณะวัดวาอารามซึ่งเป็นสถานที่ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา โดยวัดในแต่ละภาคก็มีสถาปัตยกรรมแตกต่างกันออกไป เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวที่นิยมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมวัฒนธรรม จนในปัจจุบันบริษัททัวร์ต่าง ๆ ได้จัดโปรแกรมการท่องเที่ยวประเภทการไหว้พระตามวัดที่สำคัญและมีชื่อเสียงเพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวนี้ ซึ่งถ้าพูดถึงวัดที่มีความสำคัญสูงสุด และเป็นสถานที่ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวประเทศไทยและพำนักในกรุงเทพมหานครต้องมาเยี่ยมชมก็คือ วัดพระศรีรัตนศาสดาราม อันเป็นที่ประดิษฐานพระพุทธรูปคู่บ้านคู่เมือง คือ พระพุทธมหามณีรัตนปฏิมากร หรือพระแก้วมรกตวัดนี้ จึงเป็นที่รู้จักกันในนาม "วัดพระแก้ว"

วัดพระศรีรัตนศาสดาราม หรือ วัดพระแก้ว เป็นพระอารามหลวง ตั้งอยู่ตรงมุมด้านตะวันออกเฉียงเหนือของพระบรมมหาราชวัง เป็นที่ประดิษฐานพระมหามณีรัตนปฏิมากร หรือพระแก้วมรกต และใช้เป็นที่ประกอบพระราชพิธีทางศาสนาที่สำคัญ วัดพระแก้วสร้างแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2327 และได้รับการบูรณะปฏิสังขรณ์มาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 3,5,7 และ 9 ตามลำดับ (คู่มือมัคคุเทศก์. 2546: 225-239) ภายในพระอุโบสถ และระเบียงรอบวัดมีภาพจิตรกรรมฝาผนังสวยงามมาก สิ่งที่น่าสนใจอื่น ๆ ภายในวัด ได้แก่ พระปรางค์ 8 องค์ พระศรีรัตนเจดีย์ ปราสาทนครวัดจำลอง ปราสาทพระเทพบิดร และประติมากรรมทวารบาลรูปยักษ์จากวรรณคดีเรื่องรามเกียรติ์ ความวิจิตร ประณีต และสง่างามของวัดพระแก้วดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเยี่ยมชมวันละนับหมื่นคน เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เมื่อเข้าสู่บริเวณพระบรมมหาราชวัง ชมหมู่พระที่นั่ง ปราสาทราชมณเฑียร ต่าง ๆ แล้ว ก็นิยมเข้านมัสการพระแก้วมรกตที่วัดพระแก้วด้วย โดยนักท่องเที่ยวจะนิยมมาเที่ยว

เป็นกลุ่มและมีมัคคุเทศก์เป็นผู้บรรยายประวัติความเป็นมา และความงดงามวิจิตรตระการตาของพระบรมมหาราชวังและวัดพระแก้ว

"มัคคุเทศก์" หมายความว่า "ผู้นำทาง" ซึ่งเราใช้เรียกบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่เป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนคอยชี้แนะอธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยวทราบ(คู่มือมัคคุเทศก์. 2541 : 3) เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวที่สุด จึงเป็นบุคคลสำคัญที่เปรียบเสมือนตัวแทนของชาติในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทยในสายตาของนักท่องเที่ยวได้ หากมัคคุเทศก์เป็นผู้พรั่งพร้อมและรอบรู้ในด้านสถานที่ท่องเที่ยว ขนบธรรมเนียมประเพณี รวมทั้งให้บริการที่ประทับใจทั้งด้านความสะดวกสบายและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวแล้ว ก็ย่อมจะเป็นกลไกสำคัญที่จะดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวประเทศไทยอีก และบอกต่อไปยังเพื่อนฝูง และญาติพี่น้อง ให้มาเที่ยวประเทศไทย เป็นการส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนอีกทางหนึ่ง (คู่มือมัคคุเทศก์. 2541: 7-8) แต่ในปัจจุบัน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้เปลี่ยนพฤติกรรมการท่องเที่ยวจากที่เคยมาเป็นกลุ่มและมีมัคคุเทศก์เป็นผู้นำเที่ยว เป็นการมาเที่ยวด้วยตนเองหรือที่เรียกกันว่า Bag Packing อาจทำให้บทบาทของมัคคุเทศก์ลดลง

จากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปและอเมริกาว่าก่อนที่จะได้เข้าชมวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อมัคคุเทศก์ที่นำชมอย่างไร และเมื่อได้เข้าชมแล้วพบว่ามัคคุเทศก์ได้ตอบสนองต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวได้ในระดับใด ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อมัคคุเทศก์ในการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของตนเองให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างสูงสุด ทำให้นักท่องเที่ยวตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีมัคคุเทศก์เป็นผู้นำเที่ยว

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อมัคคุเทศก์ ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อมัคคุเทศก์ ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ตามตัวแปร เพศ อายุ และสัญชาติ

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อมัคคุเทศก์ ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาเที่ยวในวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ตรงจุดและให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มาเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวังในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2549 จำนวน 242,913 คน (สำนักพระราชวัง. 2549)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งชายและหญิง จำนวน 242,913 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie ; Morgan. 1970: 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็นดังนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. สัญชาติ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณลักษณะที่เป็นจริง หมายถึง ลักษณะ อุปนิสัย ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ ความประพฤติและมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์ ซึ่งนักท่องเที่ยวได้สัมผัสขณะที่มัคคุเทศก์นำเที่ยว แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 คุณลักษณะส่วนตัว หมายถึง บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ คุณธรรมและจริยธรรมที่แสดงออกมาของมัคคุเทศก์

1.2 คุณลักษณะทางวิชาชีพ หมายถึง การมีความรู้ความสามารถที่ใช้ในการเป็นมัคคุเทศก์และคุณลักษณะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์

2. คุณลักษณะที่คาดหวัง หมายถึง คุณลักษณะด้านต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวคาดคะเนหรือวาดภาพเอาไว้ในใจว่ามัคคุเทศก์จะต้องเป็นเช่นนั้น

3. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว หมายถึง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์ด้านคุณลักษณะส่วนตัว คือ บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และคุณลักษณะด้านวิชาชีพ

4. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติอังกฤษ อเมริกัน ออสเตรเลีย และแคนาดาที่เข้ามาท่องเที่ยวภายในวัดพระแก้วและพระบรมมหาราชวังในเดือนตุลาคม พ.ศ.2549 โดยมีมัคคุเทศก์เป็นผู้นำชม

5. เพศ หมายถึง เพศของนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศชาย และเพศหญิง

6. อายุ หมายถึง อายุของนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น 4 ระดับ คือ

6.1 อายุ 16-30 ปี

6.2 อายุ 31-45 ปี

6.3 อายุ 46-60 ปี

6.4 อายุมากกว่า 60 ปี

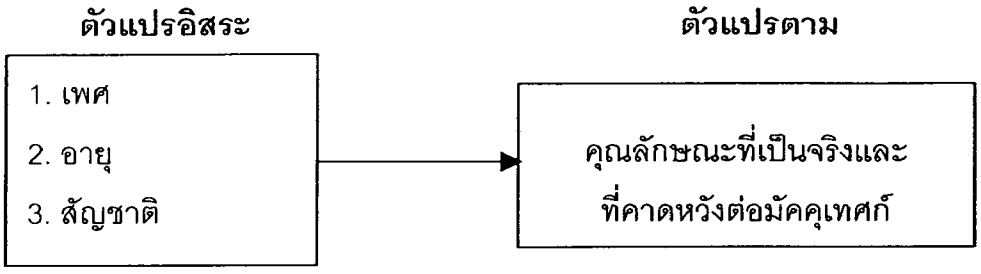
7. สัญชาติ หมายถึง สัญชาติของนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น 4 ชาติ คือ อังกฤษ อเมริกัน แคนาดา และออสเตรเลีย

8. มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ประเภทมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) และนำนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเที่ยวชมวัดพระศรีรัตนศาดารามและพระบรมมหาราชวัง

9. วัดพระศรีรัตนศาสดาราม หมายถึง วัดพระแก้ว อันเป็นที่ประดิษฐานพระพุทธมหามณีรัตนปฏิมากร หรือ พระแก้วมรกต อยู่ภายในพระบรมมหาราชวัง มีความสำคัญคือเป็นวัดที่ใช้ประกอบพิธีกรรมทางศาสนาที่สำคัญ ภายในวัดพระแก้วมีสถาปัตยกรรมที่สวยงาม รวมทั้งมีภาพจิตรกรรมฝาผนังเรื่องรามเกียรติ์อีกด้วย

10. พระบรมมหาราชวัง หมายถึง พระบรมมหาราชวัง ซึ่งสร้างขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 1 ตั้งอยู่ที่ถนนหน้าพระลาน แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ ภายในมีพระที่นั่งและปราสาทราชมณเฑียรที่สวยงามหลายหลัง มีทั้งสถาปัตยกรรมไทยและยุโรป ใช้ในการประกอบพระราชพิธีที่สำคัญและต้อนรับแขกบ้านแขกเมือง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อมัคคุเทศก์ ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อมัคคุเทศก์แตกต่างกัน

3. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อมัคคุเทศก์แตกต่างกัน

4. นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อมัคคุเทศก์แตกต่างกัน

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทย เพื่อนำมาเป็นแนวทางสนับสนุนการวิจัยตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามจรรยาบรรณมัคคุเทศก์
2. ทฤษฎีความคาดหวัง
3. แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
4. ความหมายและความสำคัญของมัคคุเทศก์
5. การขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์
6. ประเภทของมัคคุเทศก์
7. วัดพระศรีรัตนศาสดาราม
8. พระบรมมหาราชวัง
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   9.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
   9.2 งานวิจัยในประเทศไทย

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามจรรยาบรรณมัคคุเทศก์

อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องให้บริการและต้องติดต่อกับบุคคลต่างๆตลอดเวลา โดยเฉพาะบุคลากรด้านการท่องเที่ยว หากพิจารณาลักษณะงานของมัคคุเทศก์จะพบว่าเป็นงานที่เปิดโอกาสให้มัคคุเทศก์ประพฤติตนขัดกับจรรยาบรรณได้โดยง่าย เช่น พานักท่องเที่ยวไปยังสถานเริงรมย์หรือร้านจิวเวอรี่ที่ไม่ได้อยู่ในรายการนำเที่ยว แต่มัคคุเทศก์ได้ทำข้อตกลงกับทางร้านค้าในการจ่ายค่าตอบแทนที่นำนักท่องเที่ยวเข้าร้าน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่นักท่องเที่ยว จึงได้มีการกำหนด "จรรยาบรรณมัคคุเทศก์" ขึ้น เพื่อให้มัคคุเทศก์ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. 2544 : 5)

จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์นั้น มีความแตกต่างกันไปตามแต่หน่วยงานใดจะกำหนด ดังต่อไปนี้

จรรยาบรรณมัคคุเทศก์ตามกฎหมายกฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2536) ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535

การปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย มารยาทและความประพฤติของมัคคุเทศก์ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2548 : 45)

ข้อ 11 มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

ข้อ 12 ในขณะปฏิบัติหน้าที่ มัคคุเทศก์ต้อง

(1). แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับสถานที่

(2) ติดเครื่องหมายแสดงการเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งได้รับใบอนุญาตและใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ไว้ที่อกเสื้อ เว้นแต่จะอยู่ในสภาพที่ไม่อาจจะปฏิบัติเช่นนั้นได้เครื่องหมายแสดงการเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งได้รับใบอนุญาตให้ติดอยู่ที่มุมบนด้านซ้ายของใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(3) ไม่บรรยาย อธิบายหรือบอกกล่าวเรื่องราวที่ไม่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ประเทศชาติและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ

ข้อ 13 มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการใดนอกเหนือความตกลงที่มีอยู่กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือนักท่องเที่ยว

ในกรณีที่มัคคุเทศก์ได้กระทำการใดตามความประสงค์ของนักท่องเที่ยว และการนั้นอยู่นอกเหนือจากที่ตกลงไว้กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบในเวลาอันควร

จรรยาบรรณมัคคุเทศก์

สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ ได้บัญญัติจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ไว้ ดังนี้

1. เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ
2. เลื่อมใสการปกครองในระบอบประชาธิปไตย (อำนาจอธิปไตยอยู่ที่ประชาชนแต่ประชาชนก็น่าจะมีระเบียบวินัยด้วยการเคารพกฎระเบียบข้อบังคับ ด้วย)
3. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ โดยไม่ไปดูถูก ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น
4. ความรับผิดชอบ และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตน ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเสียสละอุทิศเวลาของตนโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ไม่สม ควรละทิ้ง หรือทอดทิ้งหน้าที่
5. รักษาชื่อเสียงของตน โดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ หรือปฏิบัติตนอันเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดี หรือเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของวิชาชีพมัคคุเทศก์

6. พึงมีทัศนะคติที่ดี พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ คุณวุฒิ คุณธรรม และทักษะในการปฏิบัติงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์

7. พึงเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนทั้งทางธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม

8. ถือปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่ง ตลอดจนการปฏิบัติตนตามกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ

9. ประพฤติตนด้วยความสุภาพ รู้รักสามัคคีต่อผู้ร่วมวิชาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไปโดยปราศจากอคติใด ๆ ทั้งสิ้น

จรรยาบรรณมัคคุเทศก์ตามประกาศของคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535

พฤติกรรมที่มัคคุเทศก์ไม่ควรทำเพราะจะทำให้เสียชื่อเสียง เกียรติยศ และจรรยา บรรณของมัคคุเทศก์

1. การบังคับให้นักท่องเที่ยว ซื้อรายการท่องเที่ยวพิเศษ หมายถึงมัคคุเทศก์ที่แสดงกิริยาล่อลวง หรือขู่เข็ญ หรือกระทำการใดเพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่จะ ต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจนอกเหนือจากที่ได้ตกลงกันไว้กับผู้ประกอบการนำเที่ยว

2. การนำนักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าที่เป็นการหลอกลวง หรือมีราคาที่สูงผิดปกติเพื่อ ให้ตนได้รับค่าบำเหน็จจากร้านค้าที่เกี่ยวข้อง

3. การเรียกร้องขอเงินค่าทิป หมายถึงการพูดจาโน้มน้าวขอความเห็นอกเห็นใจแก่ตนว่าการนำเที่ยวในครั้งนี้ขาดทุน ขอให้จ่ายค่าตอบแทนให้พิเศษ

4. การยึดหนังสือเดินทางและบัตรโดยสารเครื่องบินไว้จนกว่านักท่องเที่ยวจะจ่ายค่าตอบแทนบางประเภทให้เสียก่อน

5. อธิบายหรือบอกกล่าวเรื่องราวแก่นักท่องเที่ยว อันจะนำมาซึ่งความไม่ถูกต้องและเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ รวมทั้งภาพพจน์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

6. .ไม่รับผิดชอบงานในหน้าที่มัคคุเทศก์ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวตามที่ได้ตกลงเกี่ยวกับรายการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ หรือละทิ้งหน้าที่การงาน

7. ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ซื่อสัตย์สุจริต แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ หรือกระทำ การใดเพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ

ทฤษฎีความคาดหวัง

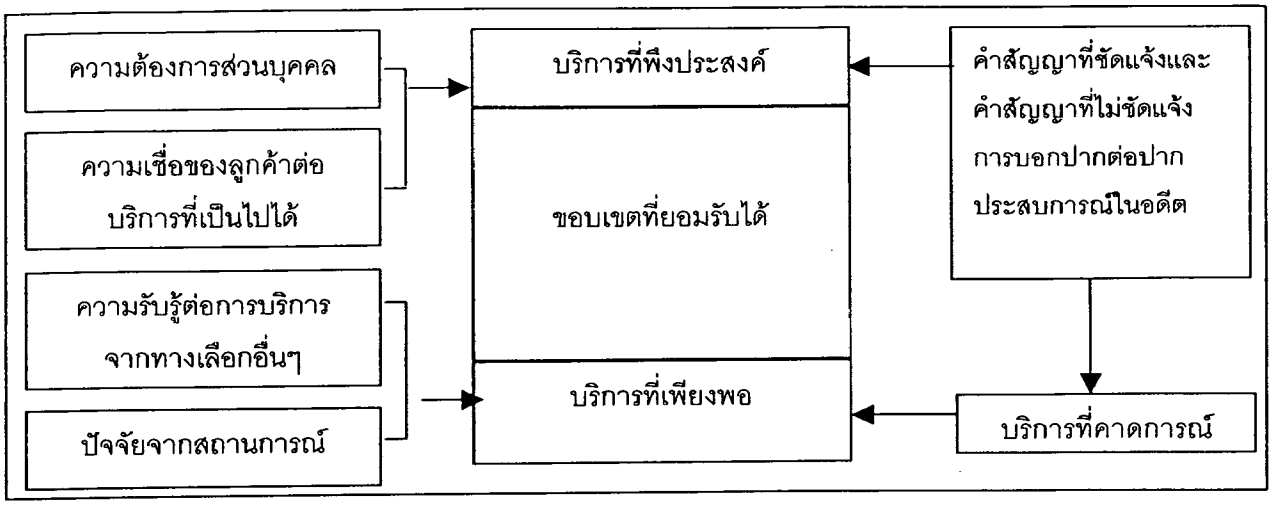
ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่ผู้บริโภคคาดหมายว่าจะได้รับจากการบริการหรือสินค้านั้นๆ ผู้บริโภคจะทำการประเมินผลที่ได้รับโดยนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการมีดังนี้

1. ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการจะมีความแปรผันในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน
2. ความคาดหวังของลูกค้าจะมีความแปรผันในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน
3. ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์การรับบริการจากผู้ให้บริการรายต่าง ๆ ที่แข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือจากการให้บริการในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกัน

องค์ประกอบของความคาดหวัง

1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือต้องการที่จะได้รับ ระดับของความต้องการขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อบริการที่จะได้รับ
2. บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้โดยปราศจากความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังในระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของลูกค้าต่อทางเลือกของผู้ให้บริการรายอื่นๆ
3. บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการให้บริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์

เมื่อแยกระดับบริการที่พึงประสงค์ออกจากระดับบริการที่พอเพียง จะได้ Zone of Tolerance ซึ่งเป็นเขตระดับบริการที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พอใจ แต่หากระดับบริการอยู่ในระดับที่ต่ำกว่านี้ ลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจในบริการ



ภาพประกอบ 2 ระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ

แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า "ความคิดเห็น" อย่างหลากหลาย ดังนี้

โคลาสา (Kolasa J., B.1996: 386) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกของบุคคลในการพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสภาพแวดล้อม

โคเลสนิค (Kolesnik. 1970: 296) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมายภายใน หรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริง ซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าความคิดของตนเองถูกต้อง แต่คนอื่นๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้

ฮิลการ์ด (Hilgard. 1979: 626) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการพิจารณา ตัดสิน หรือความเชื่อที่นำไปสู่การแปรผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่างๆ

เรืองเวทย์ แสงรัตนา (2522: 30) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือเขียน โดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับ หรือถูกปฏิเสธก็ได้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2522: 9) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกอย่างมีวิจารณญาณต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ มีความหมายแคบกว่าเจตคติ เพราะความคิดเห็นจะเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง แต่เจตคติของบุคคล ความคิดเห็นเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

สุโท เจริญสุข (2524: 58-59) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นสภาพความรู้สึกทางจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์ และการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล อันจะส่งผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะของความชอบ ไม่ชอบ หรือมีความรู้สึกเฉยๆ

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ - ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2534: 246) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาความจริงจากการใช้ปัญญาและความคิดเห็นประกอบ ถึงแม้จะไม่มีหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

อรทิพย์ ลีนะพัฒน์ (2535: 15) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกหรือความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเกิดจากการประเมินผลจากอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา และการแสดงความคิดเห็นนี้อาจแสดงออกทางคำพูดหรือการเขียนก็ได้

ลาวัณย์ จักรานุวัฒน์ (2540 : 9) ได้ให้ความหมายของคำว่าความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นความเชื่อหรือการลงความเห็นที่ไม่ได้เป็นความรู้สึกอันแท้จริง แต่ในบางครั้งความคิดเห็นในบางอย่างอาจเป็นจริงได้

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น สามารถอนุมานได้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก ค่านิยม ตลอดจนความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยอาศัยความรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมเป็นพื้นฐาน โดยการพูดหรือเขียน ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

ความสำคัญของความคิดเห็น

เฟล์ดแมน (ลาวัณย์ จักรานุวัฒน์. 2540: 9; อ้างอิงจาก Feldman. 1971: 53) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งแสดงออกมาโดยการพูดหรือเขียน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงาน การกำหนดนโยบายต่างๆ แผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์

ความคิดเห็นมีความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติร่วมกันเป็นหมู่คณะ ความคิดเห็นจึงควรเป็นไปในแนวทางเดียวกันโดยความเห็นชอบของคนส่วนใหญ่

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ชาติชาย โทนุสินธิติ (2529 : 15) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งที่มีอิทธิพลที่ทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกัน คือ

1. การอบรมของครอบครัว เพราะครอบครัวเป็นสถาบันแห่งแรกของบุคคล

2. กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง บุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มหรือสังคมใด ก็มักจะมีความคิด**เห็นไป**ในแนวทางเดียวกันกับกลุ่มและสังคมนั้นๆ

3. วัฒนธรรมประเพณี บุคคลเมื่อได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมใด ก็มักมีความคิด**เห็นต่อ**วัฒนธรรมของตนในทางบวก และปฏิบัติตนไปตามวัฒนธรรมนั้น

4. การศึกษา ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น เพราะเป็นการจัดประสบการณ์ให้กับบุคคล

5. สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น สื่อเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงความคอเห็น เพราะสามารถสร้างความคิดทั้งทางบวกและทางลบได้

การวัดความคิดเห็น

มอร์แกน และ คิง (Morgan & King. 1991: 536, 750) การสัมภาษณ์หรือการสอบถามจะดีกว่าการตอบแบบสอบถาม และถ้าใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็น ควรระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด

เบสท์ (Best. 1977: 171) กล่าวว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อ เพราะจะสามารถแสดงให้เห็นได้ว่าความคิดเห็นจะออกมาในแนวทางใด

การใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวของ ลิเคอร์ท (Likert) กระบวนการสร้างแบบสอบถามกระทำโดยการสร้างข้อความหลาย ๆ ข้อความให้ครอบคลุมหัวข้อที่จะศึกษา และกำหนดการให้คะแนนโดยใช้เกณฑ์ความเบี่ยงเบนมาตรฐานให้ช่วงคะแนนเท่า ๆ กัน เป็น 5 ช่วง แบบต่อเนื่อง ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยเฉยๆ ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 สำหรับข้อความทางบวก ส่วนข้อความทางลบในระดับความคิดเห็นเดียวกัน ให้คะแนนเป็น 1, 2, 3, 4 และ 5 ผู้ที่มีความคิดเห็นที่ดีต่อสิ่งใดก็ย่อมจะมีโอกาสตอบเห็นด้วยกับข้อความที่สนับสนุนสิ่งนั้นมาก ในทำนองเดียวกันผู้ที่มีความเห็นไม่ดีต่อสิ่งนั้น โอกาสที่จะเห็นด้วยกับข้อความที่สนับสนุนสิ่งนั้นก็จะมีน้อย จากนั้นเอาคะแนนแต่ละข้อมารวมกัน แล้วหาค่าเฉลี่ย

การสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนของลิเคอร์ท (Likert) มีดังนี้ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526: 45-48)

1. พิจารณาว่าเราต้องการจะวัดความคิดเห็นของใครที่มีต่ออะไร และให้ความหมายของความคิดเห็น และสิ่งที่จะวัดนั้นให้แน่นอน

2. เมื่อตีความหมายของสิ่งที่จะวัดแน่นอนแล้ว ก็สร้างข้อความในแต่ละหัวข้อ โดยให้ครอบคลุมเนื้อหา และต้องคำนึงว่าข้อความที่จะบรรจุลงในสเกลต้องประกอบด้วยข้อความที่เป็นบวกและลบคละกันไป และต้องเป็นข้อความที่กระชับ เข้าใจง่าย และชัดเจน

3. ทดลองใช้แบบสอบถาม เพื่อเลือกข้อความโดยใช้แบบทดสอบกับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะพื้นฐานคล้ายกับกลุ่มที่เราจะศึกษา เพื่อนำมาปรับปรุงข้อความและคัดเลือกข้อความ

แซดรอซ์นี (Zadrozny. 1979: 234) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้าและการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับ สูง-ต่ำ, มาก-น้อย วิธีวัดความคิดเห็นโดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถามการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่จะตอบคำถามเลือกตอบตามแบบสอบถาม

ความหมายและความสำคัญของมัคคุเทศก์

ความหมายของมัคคุเทศก์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2525 : 626) ได้ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้นำเที่ยว โดยพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการและชี้แจงอธิบาย ตอบคำถามนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่นำเที่ยวชม ตลอดจนให้บริการตามอัธยาศัยของมัคคุเทศก์ โดยไม่ล่วงล้ำประเพณีนิยม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2536 : 3) ได้อธิบายความหมายของมัคคุเทศก์ว่า "มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลโดยได้รับค่าตอบแทน"

มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ให้คำจำกัดความของมัคคุเทศก์ไว้ในคู่มือมัคคุเทศก์ว่า "มัคคุเทศก์" หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Guide มัคคุเทศก์เป็นผู้ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และชี้แจง อธิบาย ตอบคำถาม รวมถึงการบริการและอำนวยความสะดวกต่างๆให้แก่นักท่องเที่ยว (คู่มือมัคคุเทศก์. 2541: 6)

บุปผา คุมมานนท์ (2528: 1) ได้กล่าวไว้ว่า "มัคคุเทศก์" มาจากคำว่า มัคค อุทเทสก เป็นคำภาษาบาลี แปลว่า ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้นำเที่ยว ตรงกับคำว่า Tourist Guide หรือเรียกย่อว่า Guide

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังที่ต่าง ๆ และให้ความรู้เกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ รวมทั้งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวโดยได้รับค่าตอบแทน

ความสำคัญของมัคคุเทศก์

เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ทำงานใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด จึงมีโอกาสสร้างความประทับใจหรือไม่พอใจให้แก่นักท่องเที่ยวโดยง่าย ความเจริญก้าวหน้าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงขึ้นอยู่กับมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์จึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนี้ (คู่มือมัคคุเทศก์. 2541 : 7-8)

1. ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และสร้างบรรยากาศที่ดีตลอดการเดินทาง เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความเพลิดเพลินและผ่อนคลายความเบื่อหน่าย รวมทั้งอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวด้วย

2. ความสำคัญต่อทรัพยากรการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีบทบาทในการรักษาทรัพยากรด้านการท่องเที่ยว โดยการตักเตือนนักท่องเที่ยวมิให้ทำลายธรรมชาติ โบราณสถาน โบราณวัตถุและวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ เพื่อให้ทรัพยากรการท่องเที่ยวเหล่านี้คงอยู่ไปชั่วกาลนาน

3. ความสำคัญต่อประเทศชาติ มัคคุเทศก์มีบทบาทในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศให้แก่นักท่องเที่ยว และให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถาบันต่าง ๆ ของชาติได้อย่างถูกต้อง

บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์

เถกิง สวาสดิพันธ์ (2525: 258-260) ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ ดังนี้

1. เป็นตัวแทนของชาติ

1.1 สร้างภาพพจน์ที่ดีและหลีกเลี่ยงการกระทำที่จะทำให้ภาพพจน์ของชาติเสียหาย

2.2 ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจขนบธรรมเนียมและประเพณีของไทย

3.3 ให้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถาบันต่างๆ ของชาติ

2. รับผิดชอบงานของบริษัทที่ตนสังกัดตามที่ได้รับมอบหมาย

1.1 ลักษณะของบริษัทนำเที่ยว

2.2 งานที่จะมอบให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติ เช่น รับนักท่องเที่ยวจากสนามบิน การโรงแรม ห้องอาหาร รายการนำเที่ยว รถที่จะใช้ในการนำเที่ยว รถขนกระเป๋า การส่งนักท่องเที่ยวออกจากสนามบิน

3. ปฏิบัติงานในหน้าที่มัคคุเทศก์ให้สมบูรณ์

3.1 อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวตั้งแต่รับนักท่องเที่ยวมาจากสนามบิน โรงแรม จุดนัดพบ จนสิ้นสุดรายการท่องเที่ยว

3.2 อธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ตลอดจนความรู้ต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ ทั้งด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี รวมทั้งแนะนำสถานที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว

3.3 ดูแลด้านความปลอดภัยและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่นักท่องเที่ยว

3.4 ให้คำแนะนำในการซื้อสินค้าแก่นักท่องเที่ยว โดยพยายามรักษาผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวให้มากที่สุด

การขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

ผู้ที่จะประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ได้ต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน โดยการขอใบอนุญาต การออกใบอนุญาตและแบบใบอนุญาต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง {กฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2536) หมวด 1 ข้อ 1 – 5 ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 } (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2548: 17-18)

คุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

1. มีสัญชาติไทย
2. มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์
3. เป็นผู้ได้รับวุฒิบัตรหรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการรับรอง
4. ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด
5. ไม่เป็นผู้วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบหรือเป็นคนไร้ความสามารถคนเสมือนไร้ความสามารถ
6. ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
7. ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์
8. ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ แต่ถ้าเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตต้องถูกเพิกถอนมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปี

ประเภทของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2548 : 106)

ก. มัคคุเทศก์ทั่วไป มี 2 ชนิด คือ

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงิน นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

2. มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

ข. มัคคุเทศก์เฉพาะ มี 8 ชนิด คือ

1. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศเฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

2. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทยเฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

3. มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า

4. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) บัตรสีแดง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรม วรรณคดีไทย ได้ทั่วราชอาณาจักร

5. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรสีส้ม นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเล

6. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเลหรือเกาะต่างๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล

7. มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศเฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุไว้บนบัตร

8. มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้ในบัตรเท่านั้น

วัดพระศรีรัตนศาสดาราม

วัดพระศรีรัตนศาสดารามหรือวัดพระแก้วมรกต สร้างขึ้นพร้อมกับการสร้างกรุงเทพมหานครเป็นราชธานี เมื่อปี พ.ศ. 2325 ใช้ระยะเวลาในการก่อสร้าง 2 ปี จึงได้อัญเชิญพระแก้วมรกตจากวัดอรุณราชวรารามฝั่งธนบุรีมาประดิษฐานในพระอุโบสถ เมื่อ พ.ศ. 2327 (คู่มือมัคคุเทศก์ . 2541: 225)

สำหรับประวัติของพระแก้วมรกตนั้น ตามตำนานได้กล่าวไว้ว่าเมื่อ พ.ศ. 1977 ฟ้าได้ผ่าเจดีย์องค์หนึ่งในเมืองเชียงราย และได้พบพระพุทธรูปองค์หนึ่งปิดทองคำทึบทั่วทั้งองค์ก็สำคัญว่าเป็นพระพุทธรูปศิลาธรรมดา จนกระทั่งเวลาผ่านไป 3 เดือน ทองที่หุ้มทั่วพระองค์นั้นได้กะเทาะออกที่ปลายนาสิก เห็นเป็นแก้วสีเขียว จึงได้กะเทาะปูนและทองที่หุ้มไว้ออกไปหมดทั้งองค์ เป็นที่เคารพบูชาของชาวเชียงรายและเมืองอื่น ๆ ต่อมาเจ้าเมืองเชียงรายได้ทำหนังสือถึงเจ้าเมืองเชียงใหม่ให้จัดขบวนมาอัญเชิญพระแก้วมรกตไปประดิษฐานที่เชียงใหม่ ระหว่างที่เดินทางผ่านทางแยกซึ่งจะไปเมืองลำปาง ช้างที่มารับเสด็จพระแก้วก็วิ่งตื่นไปทางเมืองลำปาง แม้จะพยายามต้อนให้ไปทางเมืองเชียงใหม่ก็ไม่ยอมไป หันกลับไปทางเมืองลำปางหลายครั้ง เจ้าเมืองเชียงใหม่จึงได้อัญเชิญพระแก้วมรกตไปประดิษฐานที่วัดพระแก้วดอนเต้า เมืองลำปาง เป็นเวลาถึง 32 ปี จึงได้ย้ายไปประดิษฐานที่จัดเจดีย์หลวง เมืองเชียงใหม่ นานถึง 84 ปี และได้ย้ายไปประดิษฐานที่หลวงพระบางในสมัยพระเจ้าไชยเชษฐา ซึ่งมีเชื้อสายลาวและย้ายไปครองเมืองหลวงพระบาง ในปี พ.ศ. 2095 และย้ายไปเวียงจันทน์ในปี พ.ศ. 2107 รวมระยะเวลาที่ประดิษฐานที่เวียงจันทน์ 214 ปี พระแก้วมรกตได้ย้ายกลับมาประดิษฐานที่เมืองไทยอีกครั้งในปี พ.ศ. 2321 ซึ่งเกิดสงครามระหว่างไทยกับลาว ซึ่งครั้งนั้นไทยเป็นฝ่ายชนะ พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกหรือเจ้าพระยามหากษัตริย์ศึกในสมัยนั้นจึงได้อัญเชิญพระแก้วมรกตกลับสู่เมืองไทย แล้วสร้างพระอารามหลวงขึ้นเพื่อประดิษฐานพระแก้วมรกต ซึ่งพระอารามนั้นก็คือ วัดพระแก้วมรกตในปัจจุบัน (คู่มือมัคคุเทศก์ . 2541 : 226-227)

ภายในวัดพระแก้วยังมีสถาปัตยกรรมที่สวยงามและทรงคุณค่าอีกหลายหลัง คือ

1. หอพระมณเฑียรธรรม
2. พระมณฑป
3. ปราสาทพระเทพบิดร
4. พระเจดีย์ทอง
5. หอพระนาก
6. วิหารยอด

พระบรมมหาราชวัง

ประวัติพระบรมมหาราชวัง

พระบรมมหาราชวัง สร้างในสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลก พร้อมกับการสร้างกรุงเทพมหานครฯ ในปี พ.ศ. 2325 เหตุที่ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สร้างพระมหานครและพระราชนิเวศใหม่ ก็เนื่องจากทรงเห็นว่าชัยภูมิโดยทั่วไปของกรุงธนบุรีไม่มั่นคงพอที่จะต่อต้านข้าศึกได้ เพราะเป็นเมืองอกแตก ประกอบกับพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกทรงมีพระบรมราโชบายที่จะสร้างพระมหานครให้เจริญรุ่งเรืองสวยงามทัดเทียมกรุงศรีอยุธยาโดยเร็ว จึงเหมาะที่จะย้ายพระนครเสียใหม่ เนื่องจากพระราชวังในกรุงธนบุรีนั้นมีวัดขนาบอยู่สองข้าง ไม่สามารถขยายอาณาบริเวณออกไปได้ (สำเนียง มณีกาญจน์ .2530: 1-6)

การก่อสร้างพระบรมมหาราชวัง ได้ดำเนินการก่อสร้างเมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2325 ภายในพระบรมมหาราชวังมีการก่อสร้างปราสาทราชมณเฑียร และพระที่นั่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. **พระมหามณเฑียร**

เป็นหมู่พระที่นั่งที่มีความสำคัญที่สุดหมู่หนึ่งในพระบรมมหาราชวัง เป็นพระราชมณเฑียรแห่งแรกในกรุงที่ใช้เป็นพระราชพิธีมณฑลในการปราบดาภิเษกครั้งแรก และใช้เป็นพระราชพิธีมณฑลสำหรับประกอบพระราชพิธีสืบเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน (สำเนียง มณีกาญจน์ .2530 : 7)

พระมหามณเฑียรเป็นพระที่นั่งหมู่ขนาดใหญ่ มีพระที่นั่งที่สร้างขึ้นตามแบบสถาปัตยกรรมไทยรวม 7 องค์ คือ

- พระที่นั่งจักรพรรดิพิมาน
- พระที่นั่งไพศาลทักษิณ
- พระที่นั่งอมรินทรวินิจฉัยมไหสูรยพิมาน
- พระที่นั่งเทพสถานพิลาส
- พระที่นั่งเทพอาสน์พิไล
- หอพระสุราลัยพิมาน
- หอพระธาตุมณเฑียร

2. **พระมหาปราสาท**

ในหมู่พระมหาปราสาทมีพระที่นั่งอยู่ 2 องค์ คือ

2.1 พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท สร้างแทนพระที่นั่งอมรินทราภิเษกมหาปราสาทที่ถูกฟ้าผ่า ยอดปราสาทจนเกิดเพลิงไหม้ทั้งองค์ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาทเป็นปราสาทจตุรมุข เป็นพระที่นั่งก่ออิฐถือปูน ยอดเป็นเครื่องไม้มณฑปซ้อน 7 ชั้น ที่มุมไม้สิบสองของยอดปราสาทมีครุฑยุดนาครับทั้ง

4 มุม หลังคาเป็นกระเบื้องเคลือบสี ลด 4 ชั้น มีช่อฟ้า ใบระกา หางหงส์ หน้าบันจำหลักรูปนารายณ์ทรงครุฑ ภายในประดิษฐานพระแท่นราชบัลลังก์ประดับมุกตรงกลางประที่นั่ง และมีประแท่นบรรจถรณ์ประดับมุกตั้งอยู่ทางด้านมุขตะวันออก พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาทนี้ ใช้เป็นที่ประดิษฐานพระบรมศพของสมเด็จพระมหากษัตริย์ และสมเด็จพระอัครมเหสี ตลอดจนพระบรมวงศานุวงศ์บางพระองค์ตามแต่จะทรงพระกรุณา และในระหว่างที่ไม่มีพระบรมศพประดิษฐานอยู่ จะใช้เป็นสถานที่ประกอบพระราชพิธีที่สำคัญและการบำเพ็ญพระราชกุศล เช่น พิธีฉัตรมงคล และเป็นที่ประชุมสงฆ์ในการสังคายนาพระไตรปิฎก ซึ่งภายในกำแพงแก้วพระที่นั่งดุสิตมหาปราสาทยังมีพระที่นั่งองค์เล็กที่สร้างขึ้นในรัชกาลที่ 4 และ 5 รวม 2 องค์ คือ พระที่นั่งอาภรณ์ภิโมกข์ปราสาท และพระที่นั่งราชกรัณยสภา

2.2 พระที่นั่งพิมานรัตยา สร้างต่อจากมุขกระสันพระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท เป็นพระที่นั่งยกสูง มีระเบียง 3 ด้าน รอบระเบียงเป็นเสาราย หลังคาเป็นสันลด 3 ชั้น มุงกระเบื้องเคลือบสี มีช่อฟ้า ใบระกา หางหงส์ หน้าบันจำหลักรูปพระพรหมทรงหงส์ พระที่นั่งพิมานรัตยานี้ เคยเป็นที่บรรทมของสมเด็จพระมหากษัตริย์ในโอกาสที่เสด็จมาประทับ ณ หมู่พระมหาปราสาทนี้ จนถึงรัชกาลที่ 6 ได้โปรดเกล้าฯ ให้จัดเป็นที่สรงน้ำพระบรมศพสมเด็จพระศรีพัชรินทราบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนี และเมื่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดลเสด็จสวรรคต ก็โปรดเกล้าฯ ให้สรงน้ำพระบรมศพ ณ พระที่นั่งพิมานรัตยานี้

3. **พระราชมณเฑียรสถาน หมู่พระที่นั่งจักรีมหาปราสาท**

เป็นพระราชมณเฑียรหมู่ใหญ่ระหว่างพระที่นั่งในหมู่พระราชมณเฑียรและพระที่นั่งในหมู่พระมหาปราสาท ส่วนใหญ่เป็นสถาปัตยกรรมแบบยุโรป สร้างในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เดิมมีพระที่นั่ง 11 องค์ ปัจจุบันเหลือ 3 องค์

พระที่นั่งจักรีมหาปราสาท สร้างด้วยหินอ่อน เป็นศิลปะผสมระหว่างไทยและยุโรป องค์พระที่นั่งสร้างแบบสถาปัตยกรรมยุโรป ส่วนหลังคาเป็นแบบไทย เป็นปราสาท 3 ยอด เรียงกันในแนวตะวันออกไปตะวันตก พระที่นั่งตอนที่มีหลังคาเป็นยอดปราสาทคือพระที่นั่งองค์ประธานองค์กลางเป็นพระที่นั่ง 3 ชั้น ชั้นบนเป็นหอพระบรมอัฐิของรัชกาลที่ 4 รัชกาลที่ 5 และอัครมเหสี พระบรมอัฐิรัชกาลที่ 6 รัชกาลที่ 7 และรัชกาลที่ 8 ชั้นกลางเป็นท้องพระโรงซึ่งเป็นที่สำหรับพระมหากษัตริย์เสด็จออกให้คณะทูตานุทูตต่างประเทศ เฝ้าทูลละอองธุลีพระบาทถวายพระราชสาส์นตราตั้งเป็นเอกอัครราชทูต หรือเฝ้าถวายพระพรชัยมงคล หรือพระราชทานเลี้ยงรับรองพระราชาธิบดี หรือประธานาธิบดีต่างประเทศ ส่วนชั้นล่างเป็นกองรักษาการณ์มหาดเล็กรักษาพระองค์ องค์ตะวันออก ชั้นบนประดิษฐานปูชนียวัตถุของพระมหากษัตริย์ ชั้นกลางเป็นห้องรับรองพระราชอาคันตุกะชั้นประมุขของประเทศ ชั้นล่างเป็นห้องพักแขก ส่วนองค์ตะวันตก ชั้นบนเป็นหอประดิษฐานพระอัฐิพระ

มเหสีและพระบรมราชวงศ์ ชั้นกลางเป็นห้องรับแขก และชั้นล่างเป็นห้องสมุด (ประพีร์ เทพธรานนท์ .2533 : 20-24)

4. พระที่นั่งบรมพิมานและพระที่นั่งในบริเวณสวนศิวาลัย

4.1 พระที่นั่งบรมพิมาน เป็นพระที่นั่ง 2 ชั้น สถาปัตยกรรมแบบยุโรป รัชกาลที่ 5 โปรดเกล้าฯ ให้สร้างเตรียมไว้เป็นที่ประทับของรัชกาลที่ 6 ในขณะที่ยังทรงศึกษาอยู่ต่างประเทศ เดิมชื่อพระที่นั่งภานุมาศจำรูญ ภายหลังรัชกาลที่ 6 เสด็จขึ้นครองราชย์ โปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนชื่อเป็นพระที่นั่งบรมพิมานตามนามของพระที่นั่งองค์ใหญ่ที่เป็นที่ประทับของรัชกาลที่ 4 พระที่นั่งบรมพิมานเคยเป็นที่ประทับของรัชกาลที่ 7 ต่อมารัชกาลที่ 8 ได้เสด็จประทับพร้อมด้วยสมเด็จพระราชชนนีและสมเด็จพระอนุชา และเสด็จสวรรคต ณ พระที่นั่งนี้ เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2489

4.2 พระที่นั่งมหิศรปราสาท สร้างที่แนวกำแพงกั้นเขตระหว่างสวนศิวาลัยกับเขตพระราชฐานชั้นใน รัชกาลที่ 4 โปรดให้สร้างขึ้นเพื่อประดิษฐานพระบรมอัฐิสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย ต่อมาได้อัญเชิญพระบรมอัฐิไปประดิษฐานที่หอพระธาตุมณเฑียร

4.3 พระที่นั่งศิวาลัยมหาปราสาท เป็นปราสาท 5 ยอด เดิมเป็นที่ตั้งพระที่นั่งประพาสพิพิธภัณฑ์ซึ่งรัชกาลที่ 4 โปรดเกล้าฯ ให้จัดเป็นพิพิธภัณฑ์และได้สร้างพระที่นั่งศิวาลัยมหาปราสาทขึ้นแทนที่ในรัชกาลที่ 5 เพื่อประดิษฐานพระบรมรูปพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว 4 รัชกาล ซึ่งโปรดเกล้าฯ ให้หล่อขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2414 และในรัชกาลที่ 6 ได้โปรดเกล้าฯ ให้อัญเชิญพระบรมรูปทั้ง 4 รัชกาล ไปประดิษฐาน ณ ปราสาทพระเทพบิดรในวัดพระแก้ว พระที่นั่งศิวาลัยจึงว่างลงจนถึงปัจจุบัน (ประพีร์ เทพธรานนท์. 2533 : 25-27)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (สมจิตร กาหาวงศ์.2541: 48-49; อ้างอิงจาก Aday ; Ardersen. 1958) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการรักษาในโรงพยาบาล มลรัฐแคลิฟอเนียร์ ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 524 คน ที่เกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และการบริการบำบัด พบว่า การให้บริการด้วยบุคลากรแพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 75 อยู่ในระดับดี แต่การบริการด้านบำบัดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเฉพาะการให้บริการสวนสาธารณะและกิจกรรมนันทนาการบำบัดในสวนสาธารณะมีความพึงพอใจในระดับสูง

ยุง และ ฟลาวเวอร์ (ชุลีพร ไกรเวียง. 2531: 81-83; อ้างอิงจาก Young ; Flowers: 1978) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวใน Cook Country Forest Preserve Distric

(CC FPD) สหรัฐอเมริกา โดยสอบถามจากนักท่องเที่ยวจำนวน 630 คน ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นชนิดมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับของความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและป้องกันผลกระทบอันเกิดจากการท่องเที่ยว ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อพื้นที่และลักษณะของป่าไม้ตามธรรมชาติเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 80 สถานภาพโดยธรรมชาติเป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 65 สำหรับด้านอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก สถานที่พัก และการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 55 และ 53 ตามลำดับ

ทิลแมน (สมบัติ กาญจนกิจ 2544: 18; อ้างอิงจาก Tilman. 1984.) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความต้องการกิจกรรมนันทนาการในช่วงเวลาว่างของคนและชุมชน" สรุปความต้องการได้ 10 ประการ คือ

1. ต้องการสร้างประสบการณ์ใหม่
2. ต้องการเป็นที่ยอมรับหรือยกย่องจากผู้อื่น
3. ต้องการพักผ่อนหย่อนใจเพื่อหนีความเครียด
4. ต้องการความมั่นคงปลอดภัย
5. ต้องการเป็นผู้นำกลุ่มหรือควบคุมสถานการณ์
6. ต้องการตอบสนองและมีปฏิกิริยาทางสังคม
7. ต้องการกิจกรรมทางจิตใจ เพื่อก่อให้เกิดอารมณ์สุขสงบ
8. ต้องการความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาความคิด
9. ต้องการบริการผู้อื่น และอยากเป็นที่ต้องการ
10. ต้องการกิจกรรมความเคลื่อนไหว และการทดสอบสมรรถภาพ

งานวิจัยในประเทศไทย

นภาวรรณ จันทสาระกุล (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของเลกาซี ริเวอร์แคว รีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของเลกาซี รีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อรีสอร์ทแห่งนี้ โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่การงาน ประเภทของการเข้าพัก วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก และความถี่ในการเข้าพัก และรวบรวมข้อเสนอแนะต่างๆ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมีเพียงด้านการผลิตเท่านั้นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ลูกค้าที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และความถี่ในการเข้าพัก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเลกาซี ริเวอร์แควรีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง

ห 311569 ย.2

สถิติ ส่วนลูกค้าที่มีความแตกต่างทางด้านอาชีพ รายได้ และประเภทของลูกค้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเลกาซี ริเวอร์แคว รีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับลูกค้าที่มีความแตกต่างทางด้านวัตถุประสงค์ในการเข้าพักมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเลกาซี ริเวอร์แคว รีสอร์ท โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บัญชา ชมกลิ่น (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่องคุณลักษณะของผู้นำกิจกรรมนันทนาการตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจนันทนาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจนันทนาการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ผู้ประกอบธุรกิจนันทนาการประเภทการท่องเที่ยว สโมสรเพื่อพัฒนาสุขภาพ กีฬากอล์ฟและสวนสนุก รวม 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 46 ข้อ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผู้ประกอบธุรกิจนันทนาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำนันทนาการ ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนตัว

1.1 ด้านบุคลิกภาพ ผู้ประกอบธุรกิจนันทนาการด้านการท่องเที่ยว สโมสรสุขภาพและกีฬากอล์ฟ มีความคาดหวังในเรื่องความมีระเบียบวินัยในการทำงานมากเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนธุรกิจนันทนาการประเภทสวนสนุกมีความคาดหวังเรื่องปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงานมากเป็นอันดับหนึ่ง

1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้ประกอบธุรกิจนันทนาการประเภทการท่องเที่ยว สโมสรเพื่อพัฒนาสุขภาพและสวนสนุก มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้นำกิจกรรมนันทนาการในเรื่องการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนธุรกิจนันทนาการประเภทกีฬากอล์ฟ มีความคาดหวังในเรื่องการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นได้ดีมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง

1.3 ด้านเจตคติ ผู้ประกอบธุรกิจนันทนาการทุกประเภทมีความคาดหวังเกี่ยวกับลักษณะด้านเจตคติของผู้นำกิจกรรมนันทนาการในเรื่องความพึงพอใจในงานที่ทำมากที่สุดเป็นอันดับที่หนึ่ง

2. คุณลักษณะทางวิชาชีพ

ผู้ประกอบธุรกิจนันทนาการทุกประเภทมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะทางวิชาชีพของผู้นำกิจกรมนันทนาการในด้านความรู้พื้นฐาน ด้านวิชาการ และด้านทักษะในการปฏิบัติกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมากทั้งหมด คือ โดยรวม รายด้าน และรายข้อ

รัตนา สุขะนินทร์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการล้านช้างรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและชาวยุโรป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่จะได้รับของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและยุโรป รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและชาวยุโรปที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส ถิ่นกำเนิด กลุ่มประเทศที่นิยมเดินทางไปท่องเที่ยว งบประมาณในการเดินทางแต่ละครั้ง และวัตถุประสงค์หลักในการท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างนั้นมีการแบ่งเป็น 3 ด้าน คือคุณสมบัติของล้านช้างรีสอร์ทโดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังปานกลาง แต่ในเรื่องประเภทของการให้บริการให้กับลูกค้า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังกับบริการรถรับส่งลูกค้าจากสนามบินเชียงรายถึงรีสอร์ทและคุณภาพบริการนำเสนอดนตรีและรำพื้นเมืองในระดับความคาดหวังน้อย ด้านความสมบูรณ์ของธรรมชาติอยู่ในระดับความคาดหวังปานกลาง ด้านความเป็นมิตรของชนพื้นเมืองอยู่ในระดับความคาดหวังปานกลาง

วรวัตย์ สุวรรณภักดี. (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอุทยานนกน้ำทะเลน้อย จังหวัดพัทลุง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในอุทยานนกน้ำทะเลน้อย จังหวัดพัทลุง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวบริเวณอุทยานนกน้ำทะเลน้อย จังหวัดพัทลุง จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 2 ตอน คือ 1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอุทยานนกน้ำทะเลน้อย มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอุทยานนกน้ำทะเลน้อย จังหวัดพัทลุง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป เดินทางไปท่องเที่ยวแบบเช้าไปเย็นกลับ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ ด้านการบริหารจัดการโดยทั่วไป ด้านบุคลากร ด้านทั่วไปของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งโดยรวมและจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ

ลักษณะการมาท่องเที่ยวมีความคิดเห็น เห็นด้วย อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการบริหารจัดการโดยทั่วไปมีความคิดเห็น เห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลาง

ไพบูลย์ คุ้มคำ (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่ไปท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มี 2 ตอน คือ 1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 30 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท และประกอบอาชีพพนักงานบริษัท /เอกชน

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรีอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านอื่นๆ ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

3. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เบญจมาศ กนกฉันท์ (2549: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์พระที่นั่งวิมานเมฆ พระราชวังดุสิต โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์พระที่นั่งวิมานเมฆ พระราชวังดุสิต ตามตัวแปรเพศ อายุ อาชีพและประเภทของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน เป็นชาย 174 คน หญิง 226 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยสุ่มจากนักท่องเที่ยวชาวไทย 200 คน และชาวต่างชาติ 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (t - test) และค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์พระที่นั่งวิมานเมฆ พระราชวังดุสิต โดยรวมและรายด้านอยู่มนระดับปานกลาง และนักท่องเที่ยวที่มีอายุ เพศ อาชีพ และประเภทของนัก

ท่องเที่ยวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์พระที่นั่งวิมานเมฆ พระราชวังดุสิต ไม่แตก ต่างกัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อธุรกิจท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก และหัวใจสำคัญที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งถือว่าเป็นลูกค้าได้ก็คือ "การบริการ" ซึ่งแบ่งออกเป็นหลายด้านด้วยกัน ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า และความต้องการของลูกค้ามาเป็นแนวทางในการศึกษา กำหนดวิธีการวัดผล และแนวทางในการทำแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในการพัฒนาศักยภาพของตน ให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างสูงสุด

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกรณีศึกษาวัดพระแก้วมรกตและพระบรมมหาราชวัง ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินงานและขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวอังกฤษ อเมริกัน แคนาดา และออสเตรเลีย ที่เดินทางไปท่องเที่ยวที่วัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ในเดือนตุลาคม 2549- กุมภาพันธ์ 2550 มีจำนวน 242,913 คน (สำนักพระราชวัง. 2549)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวอังกฤษ อเมริกัน แคนาดา และออสเตรเลีย ที่เดินทางไปท่องเที่ยววัดพระแก้วและพระบรมมหาราชวัง ในเดือนตุลาคม 2549 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่ประชากร จำนวน 242,913 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน และทำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์ ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

การแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การประเมินดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 9)

ค่าเฉลี่ย	**ระดับความคิดเห็น**
3.67 – 5.00	มาก
2.34 – 3.66	ปานกลาง
1.00 – 2.33	น้อย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระตามหัวข้อที่กำหนด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ตรวจสอบและแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้ง เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เกี่ยวกับความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญไปแปลเป็นภาษาอังกฤษ แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษตรวจสอบความชัดเจนและถูกต้องของสำนวนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือจากสำนักพระราชวัง ในการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

2. เตรียมแบบสอบถามเพียงพอกับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ผู้ช่วย ในช่วงเดือนตุลาคม 2549 - กุมภาพันธ์ 2550

4. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมและนำแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลซึ่งใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลในตอนที่ 1 ซึ่งเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

2. นำข้อมูลในตอนที่ 2 ซึ่งเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อมัคคุเทศก์ มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐาน สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's Medthod)

4. นำข้อมูลตอนที่ 3 มาสรุปแต่ละด้านและนำเสนอในรูปความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency)

1.2 ค่าร้อยละ (%)

1.3 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)

1.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ทดสอบค่าที (t-test)

2.2 ทดสอบค่าเอฟ (F-test)

2.3 ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ กรณีมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกรณีศึกษาวัดพระแก้วมรกตและพระบรมมหาราชวัง ผู้วิจัยแบ่งวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่างๆ 4 ขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรในการวิเคราะห์ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
%	แทน	ร้อยละ (Percentage)
$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ในการแจกแจงความถี่แบบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ในการแจกแจงความถี่แบบเอฟ (F-distribution)
SS	แทน	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่รวบรวมได้โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพศชาย 145 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพศหญิง 242 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ และสัญชาติ โดยแจกแจงเป็นค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง ดังที่ปรากฏในตาราง 1

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ จำแนกเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์และวิชาชีพมัคคุเทศก์

โดยแจกแจงเป็นค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง ดังปรากฏตามตาราง 2- 3

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ ตามตัวแปรเพศ อายุ และสัญชาติ โดยทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) เมื่อผลการทดสอบพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง ดังปรากฏตามตาราง 4-27

ตอนที่ 4 นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ มาสรุปและนำเสนอประกอบความเรียง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 แสดงข้อมูลส่วนตัวของนักทองเที่ยวที่เข้าชมวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สัญชาติ โดยแจกแจงเป็นค่าร้อยละ ดังปรากฏตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สัญชาติ

ตัวแปร	จำนวนคน (n)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	145	37.50
หญิง	242	62.50
รวม	387	100.00
2. อายุ		
16-30 ปี	104	26.90
31-45 ปี	92	23.80
46-60 ปี	110	28.40
มากกว่า 60 ปี	81	20.90
รวม	387	100.00
3. สัญชาติ		
อังกฤษ	101	26.10
อเมริกัน	99	25.60
แคนาดา	87	22.50
ออสเตรเลีย	100	25.80
รวม	387	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.50

2. อายุ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.40 รองลงมาคืออายุ 16-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.90 อายุ 31-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.80 และที่น้อยที่สุดคืออายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.90

3. สัญชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 26.10 รองลงมาคืออเมริกัน คิดเป็นร้อยละ 25.60 ออสเตรเลีย คิดเป็นร้อยละ 25.80 และที่น้อยที่สุด คือ แคนาดา คิดเป็นร้อยละ 22.50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง จำแนกตาม ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านวิชาชีพ ปรากฏดังตารางที่ 2- 3

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและรายด้าน

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็น		
	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.46	0.57	มาก
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.47	0.58	มาก
3. ด้านวิชาชีพ	4.52	0.56	มาก
รวม	4.48	0.54	มาก

จากตาราง 2 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48, S.D.= 0.54)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและรายด้าน

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์	ระดับความคาดหวัง		
	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.35	0.57	มาก
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.36	0.59	มาก
3. ด้านวิชาชีพ	4.44	0.56	มาก
รวม	4.68	0.55	มาก

จากตาราง 3 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.38, S.D. = 0.55)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ ตามตัวแปร เพศ อายุและสัญชาติ โดยทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ตาราง 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและรายด้าน

คุณลักษณะที่เป็นจริง	คุณลักษณะที่เป็นจริง		คุณลักษณะที่คาดหวัง		T	p
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.46	0.57	4.35	0.57	2.639	0.900
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.47	0.58	4.36	0.59	2.539	0.245
3. ด้านวิชาชีพ	4.52	0.56	4.44	0.56	1.982*	0.036
รวม	4.48	0.54	4.38	0.55	2.491	0.234

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงมากกว่าคุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ โดยรวม ด้านบุคลิกภาพและด้านมนุษยสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านวิชาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะที่เป็นจริง	ชาย (n = 145)			หญิง (n = 242)		
	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.59	0.46	มาก	4.38	0.61	มาก
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.58	0.52	มาก	4.40	0.60	มาก
3. ด้านวิชาชีพ	4.66	0.43	มาก	4.43	0.61	มาก
รวม	4.61	0.44	มาก	4.41	0.58	มาก

จากตาราง 5 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวังโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย คุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะที่เป็นจริง	ชาย (n = 145)		หญิง (n = 242)		T	p
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.59	0.46	4.38	0.61	3.700*	0.000
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.58	0.52	4.40	0.60	3.093*	0.002
3. ด้านวิชาชีพ	4.66	0.43	4.43	0.61	4.286*	0.000
รวม	4.61	0.44	4.41	0.58	3.860*	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวังทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวังโดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะที่คาดหวัง	ชาย (n = 145)			หญิง (n = 242)		
	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.37	0.52	มาก	4.34	0.59	มาก
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.34	0.60	มาก	4.37	0.59	มาก
3. ด้านวิชาชีพ	4.45	0.54	มาก	4.43	0.58	มาก
รวม	4.39	0.53	มาก	4.38	0.56	มาก

จากตาราง 7 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวังทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย คุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะคาดหวัง	ชาย (n = 145)		หญิง (n = 242)		T	p
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.37	0.52	4.34	0.59	0.528	0.598
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.34	0.60	4.37	0.59	-.0439	0.0.598
3. ด้านวิชาชีพ	4.45	0.54	4.43	0.58	0.185	0.853
รวม	4.39	0.53	4.38	0.56	0.086	0.932

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	16-30 ปี(n=104)			31-45 ปี (n=92)			46-60 ปี (n=110)			60 ปีขึ้นไป (n=81)		
	X	S.D.	การแปลผล	X	S.D.	การแปลผล	X	S.D.	การแปลผล	X	S.D.	การแปลผล
1. ด้านบุคลิกภาพ	3.96	0.70	มาก	4.51	0.41	มาก	4.67	0.31	มาก	4.77	0.33	มาก
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.99	0.71	มาก	4.54	0.43	มาก	4.67	0.37	มาก	4.73	0.37	มาก
3. ด้านวิชาชีพ	3.99	0.70	มาก	4.65	0.38	มาก	4.74	0.30	มาก	4.76	0.33	มาก
รวม	3.98	0.70	มาก	4.57	0.41	มาก	4.69	0.33	มาก	4.75	0.34	มาก

จากตาราง 9 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในทุกช่วงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 10 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ (n = 387)

คุณลักษณะที่เป็นจริง	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านบุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	39.267	13.089	58.097*	.000
	ภายในกลุ่ม	383	86.289	.225		
	รวม	386	125.556			
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	34.269	11.423	45.118*	.000
	ภายในกลุ่ม	383	96.968	.253		
	รวม	386	131.237			
3. ด้านวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	40.150	13.383	61.341*	.000
	ภายในกลุ่ม	383	83.562	.218		
	รวม	386	123.712			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	37.663	12.554	60.802*	.000
	ภายในกลุ่ม	383	79.082	.206		
	รวม	386	116.745			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวม จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะที่เป็นจริง	อายุ	$\overline{X}$	16-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	มากกว่า 60ปี
			3.98	4.56	4.69	4.75
โดยรวม	16-30 ปี	3.98	-	.58*	.71*	.77*
	31-45 ปี	4.56		-	.13	.19
	46-60 ปี	4.69			-	.06
	60ปีขึ้นไป	4.75				-

จากตาราง 11 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 16-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์แตกต่างกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 31-45 ปี กลุ่มอายุ 46-60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะที่เป็นจริง	อายุ	$\overline{X}$	16-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	มากกว่า 60ปี
			3.96	4.51	4.67	4.77
ด้านบุคลิกภาพ	16-30 ปี	3.96	-	.55*	.71*	.81*
	31-45 ปี	4.51		-	.16	.26
	46-60 ปี	4.67			-	.10
	60ปีขึ้นไป	4.77				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ 16-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพแตกต่างกับนักท่องเที่ยวกลุ่ม อายุ 31-45 ปี กลุ่มอายุ 46-60 ปี และ 60 ปีขั้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะที่เป็นจริง	อายุ	$\overline{X}$	16-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	มากกว่า 60ปี
			3.99	4.54	4.67	4.73
ด้านมนุษยสัมพันธ์	16-30 ปี	3.99	-	.55*	.68*	.74*
	31-45 ปี	4.54		-	.13	.19
	46-60 ปี	4.67			-	.06
	60ปีขึ้นไป	4.73				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ 16-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 31-45 ปี 46-60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ด้านวิชาชีพ จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะที่เป็นจริง	อายุ	$\overline{X}$	16-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	มากกว่า 60ปี
			3.99	4.65	4.74	4.76
ด้านวิชาชีพ	16-30 ปี	3.99	-	.66*	.75*	.77*
	31-45 ปี	4.65		-	.09	.11
	46-60 ปี	4.74			-	.02
	60ปีขึ้นไป	4.76				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ 16-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ด้านวิชาชีพแตกต่างกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 31-45 ปี 46-60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	16-30 ปี(n=104)			31-45 ปี (n=92)			46-60 ปี (n=110)			60 ปีขึ้นไป (n=81)		
	X	S.D.	การแปลผล	X	S.D.	การแปลผล	X	S.D.	การแปลผล	X	S.D.	การแปลผล
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.24	0.651	มาก	4.54	0.429	มาก	4.38	0.513	มาก	4.25	0.600	มาก
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.25	0.717	มาก	4.59	0.422	มาก	4.42	0.506	มาก	4.17	0.620	มาก
3. ด้านวิชาชีพ	4.31	0.632	มาก	4.69	0.433	มาก	4.49	0.516	มาก	4.25	0.582	มาก
รวม	4.26	0.636	มาก	4.60	0.406	มาก	4.43	0.489	มาก	4.22	0.581	มาก

จากตาราง 15 พบว่า นักท่องเที่ยวทุกช่วงอายุมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 16 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีกรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ (n = 387)

คุณลักษณะที่คาดหวัง	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านบุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.447	1.816	5.891*	.001
	ภายในกลุ่ม	383	118.058	.308		
	รวม	386	123.505			
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	9.434	3.145	9.408*	.000
	ภายในกลุ่ม	383	128.021	.334		
	รวม	386	137.455			
3. ด้านวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	10.549	3.516	11.760*	.000
	ภายในกลุ่ม	383	114.521	.299		
	รวม	386	125.071			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	8.236	2.745	9.569*	.000
	ภายในกลุ่ม	383	109.884	.287		
	รวม	386	118.120			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคาดหวังที่มีต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดาราม และพระบรมมหาราชวัง โดยรวม จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะที่คาดหวัง	อายุ	$\overline{X}$	16-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60ปีขึ้นไป
			4.26	4.60	4.43	4.22
โดยรวม	16-30 ปี	4.26	-	.34*	.17	.04
	31-45 ปี	4.60		-	.17	.38*
	46-60 ปี	4.43			-	.21
	60ปีขึ้นไป	4.22				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุ มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในกลุ่มอายุ 31-45 ปี มีความคาดหวังแตกต่างกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มอายุ 16-30 ปี และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคาดหวังที่มีต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะที่คาดหวัง	อายุ	$\overline{X}$	16-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60ปีขึ้นไป
			4.24	4.54	4.38	4.25
ด้านบุคลิกภาพ	16-30 ปี	4.24	-	.30*	.14	.01
	31-45 ปี	4.54		-	.16	.29*
	46-60 ปี	4.38			-	.13
	60ปีขึ้นไป	4.25				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 พบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 31-45 ปี มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพต่างกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 16-30 ปี และ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคาดหวังที่มีต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดาราม และพระบรมมหาราชวัง ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะที่คาดหวัง	อายุ	$\overline{X}$	16-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60ปีขึ้นไป
			4.25	4.59	4.42	4.17
ด้านมนุษยสัมพันธ์	16-30 ปี	4.25	-	.34*	.17	.08
	31-45 ปี	4.59		-	.17	.42*
	46-60 ปี	4.42			-	.25
	60ปีขึ้นไป	4.17				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มอายุ 31 - 45 ปี มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 16-30 ปี และ 60 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความคาดหวังที่มีต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดาราม และพระบรมมหาราชวัง ด้านวิชาชีพ จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะที่คาดหวัง	อายุ	$\overline{X}$	16-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60ปีขึ้นไป
			4.31	4.69	4.49	4.25
ด้านวิชาชีพ	16-30 ปี	4.31	-	.38*	.18	.06
	31-45 ปี	4.69		-	.20	.44*
	46-60 ปี	4.49			-	.24
	60ปีขึ้นไป	4.25				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 นักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 31-45 ปี มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะด้าน**วิชาชีพ**ของมัคคุเทศก์แตกต่างกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 16-30 ปี และ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทาง**สถิติ**ที่ระดับ .05 และนักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 46-60 ปี มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะด้านวิชาชีพของมัคคุเทศก์แตกต่างกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามสัญชาติ

ความคิดเห็น	อังกฤษ(n=101)			อเมริกัน (n=99)			แคนาดา (n=87)			ออสเตรเลีย (n=100)		
	X	S.D.	การแปลผล	X	S.D.	การแปลผล	X	S.D.	การแปลผล	X	S.D.	การแปลผล
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.53	0.518	มาก	4.55	0.509	มาก	4.24	0.653	มาก	4.49	0.559	มาก
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.52	0.558	มาก	4.59	0.486	มาก	4.23	0.633	มาก	4.50	0.598	มาก
3. ด้านวิชาชีพ	4.55	0.523	มาก	4.62	0.465	มาก	4.29	0.663	มาก	4.59	0.561	มาก
รวม	4.53	0.507	มาก	4.59	0.465	มาก	4.25	0.625	มาก	4.53	0.550	มาก

จากตาราง 21 พบว่า นักท่องเที่ยวทุกสัญชาติมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 22 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดาราม และพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสัญชาติ (n = 387)

คุณลักณะที่เป็นจริง	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านบุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.559	1.853	5.914*	.001
	ภายในกลุ่ม	383	119.997	.313		
	รวม	386	125.556			
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	6.905	2.302	7.090*	.000
	ภายในกลุ่ม	383	124.332	.325		
	รวม	386	131.237			
3. ด้านวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.006	3.002	6.515*	.000
	ภายในกลุ่ม	383	117.705	.307		
	รวม	386	123.712			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	6.077	2.026	7.011*	.000
	ภายในกลุ่ม	383	110.668	.289		
	รวม	386	116.745			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 พบว่านักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวม จำแนกตามสัญชาติ

คุณลักษณะที่เป็นจริง	สัญชาติ	$\overline{X}$	อังกฤษ	อเมริกัน	แคนาดา	ออสเตรเลีย
			4.53	4.59	4.25	4.53
ความคิดเห็นโดยรวม	อังกฤษ	4.53	-	.06	.28*	.00
	อเมริกัน	4.59		-	.34*	.06
	แคนาดา	4.25			-	.28*
	ออสเตรเลีย	4.53				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 พบว่า คะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ในแต่ละสัญชาติ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวังโดยรวม นักท่องเที่ยวชาวแคนาดามีความคิดเห็นแตกต่างกับนักท่องเที่ยวเที่ยวชาวอังกฤษ อเมริกัน และออสเตรเลีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามสัญชาติ

คุณลักษณะที่เป็นจริง	สัญชาติ	$\overline{X}$	อังกฤษ	อเมริกัน	แคนาดา	ออสเตรเลีย
			4.53	4.55	4.24	4.49
ความคิดเห็นโดยรวม	อังกฤษ	4.53	-	.02	.29*	.04
	อเมริกัน	4.55		-	.31*	.06
	แคนาดา	4.24			-	.25*
	ออสเตรเลีย	4.49				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวแคนาดา มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ด้านบุคลิกภาพ แตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษ อเมริกัน และออสเตรเลีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามสัญชาติ

คุณลักษณะที่เป็นจริง	สัญชาติ	$\overline{X}$	อังกฤษ	อเมริกัน	แคนาดา	ออสเตรเลีย
			4.52	4.59	4.23	4.50
ความคิดเห็นโดยรวม	อังกฤษ	4.52	-	.02	.29*	.04
	อเมริกัน	4.59		-	.31*	.06
	แคนาดา	4.23			-	.25*
	ออสเตรเลีย	4.50				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวแคนาดา มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษ อเมริกันและออสเตรเลีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ด้านวิชาชีพ จำแนกตามสัญชาติ

คุณลักษณะที่เป็นจริง	สัญชาติ	$\overline{X}$	อังกฤษ	อเมริกัน	แคนาดา	ออสเตรเลีย
			4.55	4.62	4.29	4.59
ความคิดเห็นโดยรวม	อังกฤษ	4.55	-	.07	.26*	.04
	อเมริกัน	4.62		-	.33*	.03
	แคนาดา	4.29			-	.30*
	ออสเตรเลีย	4.59				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวแคนาดา มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษ อเมริกัน และออสเตรเลีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามสัญชาติ

ความคิดเห็น	อังกฤษ(n=101)			อเมริกัน (n=99)			แคนาดา (n=87)			ออสเตรเลีย (n=100)		
	X	S.D.	การแปลผล	X	S.D.	การแปลผล	X	S.D.	การแปลผล	X	S.D.	การแปลผล
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.40	0.592	มาก	4.39	0.558	มาก	4.32	0.628	มาก	4.30	0.482	มาก
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.39	0.621	มาก	4.40	0.547	มาก	4.31	0.625	มาก	4.32	0.596	มาก
3. ด้านวิชาชีพ	4.49	0.561	มาก	4.47	0.539	มาก	4.39	0.615	มาก	4.40	0.565	มาก
รวม	4.42	0.559	มาก	4.42	0.534	มาก	4.34	0.595	มาก	4.34	0.527	มาก

จากตาราง 27 พบว่า นักท่องเที่ยวทุกสัญชาติมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง อยู่ในระดับมาก

ตาราง 28 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามสัญชาติ (n = 387)

คุณลักษณะที่คาดหวัง	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านบุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	.775	.258	.806	.491
	ภายในกลุ่ม	383	123.730	.320		
	รวม	386	123.505			
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	.610	.203	.569	.635
	ภายในกลุ่ม	383	136.845	.357		
	รวม	386	137.455			
3. ด้านวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	.744	.248	.764	.515
	ภายในกลุ่ม	383	124.327	.325		
	รวม	386	125.071			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.694	.231	.755	.520
	ภายในกลุ่ม	383	117.426	.307		
	รวม	386	118.120			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามัคคุเทศก์เป็นผู้มีบุคลิกดี มนุษยสัมพันธ์ดี และมีความรอบรู้ในวิชาชีพมัคคุเทศก์ดี เต็มใจที่จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวตลอดเวลา สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีได้ตลอดการเดินทาง แต่นักท่องเที่ยวบางส่วนให้ความเห็นมัคคุเทศก์ควรหลีกเลี่ยงการนำเที่ยวในสถานที่ที่ไม่ได้ระบุไว้ในโปรแกรมท่องเที่ยว

บทที่ 5
สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อมัคคุเทศก์ ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อมัคคุเทศก์ ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ตามตัวแปร เพศ อายุ และสัญชาติ

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังต่อมัคคุเทศก์ ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ตรงจุดและให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มาเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวังในเดือนตุลาคม พ.ศ.2549 จำนวน 242,913 คน (สำนักพระราชวัง. 2549)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งชายและหญิง จำนวน 242,913 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan. 1970: 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

สมมติฐานในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อมัคคุเทศก์ ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อมัคคุเทศก์แตกต่างกัน

3. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อมัคคุเทศก์แตกต่างกัน

4. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อมัคคุเทศก์แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษากับกลุ่มเป้าหมาย คือ นักท่องเที่ยวชาวอังกฤษ อเมริกัน แคนาดา และออสเตรเลีย จำนวน 387 คน ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืน จำนวน 387 ฉบับ คิดเป็น 100%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์ ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณหน้าพระอุโบสถวัดพระศรีรัตนศาสดารามด้วยตนเอง และขอความอนุเคราะห์จากบริษัททัวร์ที่ทำทัวร์ในตลาดกลุ่มเป้าหมายช่วยแจกแบบสอบถามแก่นักท่องเที่ยว และผู้วิจัยเดินทางไปเก็บแบบสอบถามคืนจากบริษัททัวร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window Version 11.5 (Statistical Package for Social Science) โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้จอบแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ
2. วิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ทั้งด้านบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และด้านวิชาชีพ โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ ระหว่างกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) และระหว่างกลุ่มเป้าหมายมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการศึกษาคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง สรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม และพระบรมมหาราชวัง จำนวน 387 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีอายุ 46-60 ปี มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 รองลงมาคือ 16-30 ปี มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 และอายุ 31-45 ปี มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และที่น้อยที่สุดคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวอังกฤษ มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 รองลงมาคือออสเตรเลีย มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 และอเมริกันมีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 และที่น้อยที่สุดคือแคนาดา มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

การวิเคราะห์คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง จากการศึกษาข้อมูลพบว่า

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์กรณีศึกษากรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง โดยรวม ด้านบุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านวิชาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวัง โดยรวมด้านบุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 ยกเว้นด้านวิชาชีพที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักเที่ยวมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์โดยรวม เฉลี่ย 4.61 และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่คาดหวังของมัคคุเทศก์โดยรวม เฉลี่ย 4.41 แสดงว่ามัคคุเทศก์สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เกินกว่าที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ โดยเฉพาะด้านวิชาชีพของมัคคุเทศก์ ซึ่งอาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวมีความมุ่งหวังที่จะมาท่องเที่ยวและพักผ่อน มากกว่ามุ่งหวังที่จะได้รับความรู้อย่างลึกซึ้ง จึงมีคาดหวังต่อมัคคุเทศก์ไม่สูง

2. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวังไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ามัคคุเทศก์มีการเตรียมตัวและมีการจัดการเกี่ยวกับโปรแกรมการท่องเที่ยวมาเป็นอย่างดี ประกอบกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งชายและหญิงมีความต้องการขั้นพื้นฐานเหมือนกัน คือ ต้องการมาชื่นชมความสวยงามของวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง นมัสการพระพุทธมหามณีรัตนปฏิมากร ซึ่งเป็นพระพุทธรูปคู่บ้านคู่เมืองของไทย และถ่ายรูปเพื่อบันทึกความประทับใจไว้ในความทรงจำ เมื่อความต้องการของนักท่องเที่ยวมีเพียงเท่านี้ แต่มัคคุเทศก์สามารถสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้มากกว่าที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ อนึ่ง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวเชองประวัติศาสตร์โดยทั่วไปจะมีการศึกษาสูงและสนใจในศิลปวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์จึงสนใจในคุณลักษณะของมัคคุเทศก์โดยเฉพาะด้านบุคลิกภาพและด้านมนุษยสัมพันธ์น้อย แต่สนใจด้านวิชาชีพมาก เมื่อมัคคุเทศก์มีความรู้ความเข้าใจและทักษะในการอธิบายเกี่ยวกับวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวังเป็นอย่างดี อีกทั้งองค์ประกอบของสถานที่มีความสวยงามเป็นที่เลื่องลือไปทั่วโลก ทำให้ความประทับใจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวเป็นประเด็นสำคัญ จึงเป็นผลให้นักท่องเที่ยวประทับใจในคุณลักษณะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์ด้วย

3. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 ทั้งนี้ เพราะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแต่ละช่วงอายุมี

ความสนใจ ความต้องการการตอบสนองด้านการบริการ และความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นถึงวัยรุ่นตอนปลาย (16-30 ปี) ต้องการที่จะไปชมสถานที่ต่างๆ ถ่ายรูป เพื่อหาประสบการณ์ในการเดินทาง เปรียบเทียบกับความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้ศึกษามาล่วงหน้า อีกทั้งอยู่ในวัยที่มีพลังในตัวเองสูง กระฉับกระเฉง ช่วยเหลือตัวเองได้ จึงมีความคาดหวังต่อมัคคุเทศก์ค่อนข้างน้อย ส่วนนักท่องเที่ยวที่อยู่ในวัยทำงาน (31-45 และ 46-60 ปี) เป็นช่วงอายุที่กำลังสร้างเนื้อสร้างตัว รู้ค่าของเงิน ต้องการใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า และมีประสบการณ์จากการท่องเที่ยวมาก ได้รับบริการด้านการท่องเที่ยวจากหลากหลายบริษัท จึงมีความคาดหวังต่อมัคคุเทศก์สูงกว่าช่วงอายุอื่นๆ ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 60 ปีนั้น เป็นวัยเกษียณที่มีกำลังทรัพย์มาก และต้องการความสงบสุขในบั้นปลายของชีวิต และส่วนใหญ่มากับลูกหลาน ซึ่งคอยดูแลอย่างใกล้ชิด จึงมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์น้อย

4. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวังไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4 ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า วัฒนธรรมและการดำรงชีวิตของนักท่องเที่ยวทั้ง 4 สัญชาติคล้ายคลึงกัน โดยนักท่องเที่ยวชาวออสเตรเลียก็จะมีแนวคิดและวิถีชีวิตที่คล้ายคลึงกับชาวอังกฤษ อันเนื่องมาจากการอยู่ภายใต้อิทธิพลของอังกฤษมาช้านาน ส่วนชาวอเมริกันและแคนาดาก็มักจะศึกษาเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยวมาล่วงหน้าแล้ว และเป็นเชื้อชาติที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูให้เติบโตขึ้นมาด้วยการช่วยเหลือตนเองในทุกๆด้าน จึงไม่ได้คาดหวังที่จะได้รับการบริการจากมัคคุเทศก์ในระดับสูง แต่มุ่งหวังที่จะได้รับความประทับใจจากการได้ดื่มด่ำกับความงดงามของสถานที่ท่องเที่ยวเป็นที่ตั้ง และโดยทั่วไปมัคคุเทศก์ก็มีความเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเยือนประเทศไทยเป็นอย่างดีอยู่แล้ว (ไพจิตร จิรเรืองกุล. 2548 : 40) จึงทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจเนื่องจากได้รับการบริการในระดับที่สูงกว่าที่คาดหวังไว้

ความคิดเห็นโดยอิสระของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ด้านบุคลิกภาพ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามัคคุเทศก์มีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับที่ดี โดยมัคคุเทศก์มรความเป็นผู้นำ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงพร้อมที่จะนำเที่ยวได้ มีอารมณ์แจ่มใสเบิกบาน แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย แก้ปัญหาเฉพาะหน้าดี มีความละเอียดรอบคอบ กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต อุตสาหะ ขยัน และอดทนและตรงต่อเวลา

2. ด้านมนุษยสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามัคคุเทศก์มีคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีได้ตลอดการเดินทาง

3. ด้านวิชาชีพ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามัคคุเทศก์มีคุณลักษณะด้านวิชาชีพอยู่ในระดับดี ทั้งในด้านการใช้ภาษา ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ไม่เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว และนำเที่ยวตามโปรแกรมที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ นักท่องเที่ยวบางส่วนไม่ไปเที่ยวในสถานที่ที่ไม่ได้แจ้งไว้ในโปรแกรมทัวร์ เช่น การไปชมร้านจิวเวลรี่

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับดี มัคคุเทศก์ควรรักษาระดับมาตรฐานที่เป็นอยู่ให้คงไว้ตลอดไป และควรพัฒนาให้ดียิ่งๆขึ้นไป โดยภาครัฐควรให้การสนับสนุนในด้านการอบรมเพิ่มพูนความรู้สู่มัคคุเทศก์เพื่อให้ทันต่อกระแสนิยมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

2. ส่วนด้านที่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ในระดับน้อยถึงปานกลาง คือ

2.1 ด้านสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์และแข็งแรง

2.2 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

2.3 ความละเอียดรอบคอบ

2.4 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

2.5 การปรับตัวเข้ากับผู้อื่น

2.6 การติดต่อประสานงาน

2.7 การให้เกียรตินักท่องเที่ยว

2.8 การประนีประนอม

2.9 การจูงใจนักท่องเที่ยว

2.10 ความรอบรู้เรื่องเส้นทางท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวแห่งอื่น

คุณลักษณะทั้ง 10 ข้อที่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่ามัคคุเทศก์สามารถตอบสนองได้ในระดับปานกกลาง มัคคุเทศก์สามารถปรับปรุงให้อยู่ในระดับดีได้ โดยการเข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยสมมติสถานการณ์ขึ้นแล้วช่วยกันคิดวิธีแก้ไขปัญหา เพื่อหาหนทางที่จะตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ตรงจุดและให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวจีน เกาหลี และญี่ปุ่น เพราะเป็นนักท่องเที่ยวในทวีปเอเชียที่เข้ามาเที่ยวประเทศไทยเป็นลำดับต้นๆ

2. ควรศึกษาคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในสถานที่สำคัญอื่นๆด้วย ทั้งในแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ธรรมชาติ และแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพราะปัจจุบันตลาดการท่องเที่ยวมีการขยายตัวอย่างกว้างขวาง และมีโปรแกรมท่องเที่ยวที่หลากหลาย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2536, มีนาคม). "บทความพิเศษ", *ECOTOURISM NETWORK.* กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด มิลเล็ทกรุ๊ป.

คู่มือมัคคุเทศก์. (2541). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชาติชาย โทนุสินธิติ. (2529). *ความคิดเห็นของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการจัดตั้งสถานคาสิโนขึ้นในเขตพื้นที่ทุ่งกุลาร้องไห้.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

ฉัฐพิมล นวลละออง. (2549).*ทัศนคติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีผลต่อการใช้บริการนวดแผนโบราณในวัดโพธิ์.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชุลีพร ไกรเวียง. (2531). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของนักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วนศาสตร์).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

เถกิง สวาสดิพันธ์. (2525). "หน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์," *มัคคุเทศก์กับการนำเที่ยว.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิฆเนศ.

นภาวรรณ จันทสาระกุล. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของกาแลกซี่ ริเวอร์แควรีสอร์ต จังหวัดกาญจนบุรี.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

นิภาพร หนูอักษรใ (2549). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต.* ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

บุปผา คุมมานนท์. (2528). *หลักการมัคคุเทศก์.* กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.

บัญชา ชมกลิ่น. (2547). *คุณลักษณะของผู้นำกิจกรรมนันทนาการตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจนันทนาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เบญจมาศ กนกฉันท์. (2549). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์พระที่นั่งวิมานเมฆ พระราชวังดุสิต.* ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ประพีร์ เทพธรานนท์ และคณะ. (2533). *พระบรมมหาราชวังและพระราชวังบางปะอิน*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนคติการวัดผลการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรม*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์. (2548). กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

เพ็ญพัชร สุวรรณสนธิชัย. (2547). *ทัศนคติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อวัดพระศรีรัตนศาสดาราม*. ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ไพจิตร จิรเรืองกุล. (2548). *ปัญหาของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวชาวจีน*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

ไพบูลย์ คุ้มคำ. (2548). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2544, มกราคม-มิถุนายน). มารยาท และจรรยาบรรณสำหรับมัคคุเทศก์. *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน*.. 7(1): 4-6.

รัตนา สุขะนินทร์. (2547). *ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการล้านช้างรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและชาวยุโรป*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

_____. (2534). *พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ราชบัณฑิตยสถาน.

เรืองเวทย์ แสงรัตนา. (2522). *ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหารเกี่ยวกับอัตราการเพิ่มประชากรของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

ลาวัณย์ จักรานุวัฒน์. (2540). *ความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษาปริญญาโทภาคพิเศษ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. (M.B.A.) สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตกรุงเทพมหานครต่อการจัดการศึกษาภาคพิเศษ*. ปริญญานิพน์ กศ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เลิศวลีภรณ์ อรุณชัยรัตน์. (2549). *ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วรวัตย์ สุวรรณภักดี. (2547). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอุทยานนกน้ำทะเลน้อย จังหวัดพัทลุง*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. (2522). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: ศิริชัยการพิมพ์.

สมจิตร กาหาวงศ์.(2540). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). *นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ. (2549). *จรรยาบรรณมัคคุเทศก์*. สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2549. จาก www.thaireadyweb.com/ecommerce/pgathai/ArticleDisplay.asp?urlID=37.

สุวิยดา ส่งเจิม. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าพักเกสต์เฮ้าส์ย่านสุขุมวิทของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุโท เจริญสุข. (2524). *หลักจิตวิทยาและพัฒนาการของมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: แพร่พิทยา.

สำเนียง มณีกาญจน์ และสมบัติ จำปาเงิน. (2530). *นำชมพระบรมมหาราชวังและวัดพระแก้ว*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

อรทิพย์ ลีนะพัฒน์. (2535). *ความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนประจำต่องานสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียน*. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Aday, Lu ann.; & Ardersen, Ronald. (1975). *Development of Judices of Access to Medical Care*. Michigan Ann Asbor: Health Administration Press.

Best, J.W. (1977). *Research in Education*. 3rd ed. Edglewood Cliff: Prentice Hall.

Cronbach, Lee J. (1971). *Essentials of Psychology Test*. 3 rd. New York: Harper and Row.

Hilgard, Ermest R. (1962). *Introduction to Psychology*. New York: Harcourt, Brace.

Kolasa, J. Blair. (1996). *Introduction to Behavio for Businessr*. New York: John Wisley & Sons.

Kolesnic, W.L. (1962). *Education to Behavior*. 2nd ed. New York : McGrew-Hill.

Krejcie, R,V.; & Morgan, D,M. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30(30): 608.

Morgan C, T.; & King R,A. (1991). *Introduction of Psychology*. Tokyo: International Student McGrew-Hill Kogakussha. Ltd.

Oskamp, S. (1977). *Attitude and Opinion*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Ray, M.C.(1981, February). A Comparison of College Student Attitude Enrolled in Require of Elective Physical Classes. *Dissertation Abstracts International*. (41): 2561A.

Young, R.A.; & M.L. Flowers. (1982). Users of and Patterns satisfaction and Recommendations. Forest research report. University of Illinois.

Zadrozny, Thomas J. (1979). *Dictionary of Social Science*. Washington, D.C. Public Affair Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระแก้วมรกตและพระบรมมหาราชวัง

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการวิจัยเพื่อทำปริญญานิพนธ์ประกอบการศึกษาระดับมหาบัณฑิต สาขาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ

☐ 16-30 ปี ☐ 31-45 ปี ☐ 46-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี

1.3 สัญชาติ

☐ อังกฤษ ☐ อเมริกัน ☐ แคนาดา ☐ ออสเตรเลีย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย √ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

เห็นด้วยมากที่สุด	=	5
เห็นด้วยมาก	=	4
เห็นด้วยปานกลาง	=	3
เห็นด้วยน้อย	=	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	=	1

คุณลักษณะที่เป็นจริง					คุณลักษณะ ก. คุณลักษณะส่วนตัว	คุณลักษณะที่คาดหวัง				
1	2	3	4	5	**ด้านบุคลิกภาพ**	1	2	3	4	5
					1.มีความเป็นผู้นำ					
					2. มีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง					
					3. มีอารมณ์แจ่มใสเบิกบาน					
					4. แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย					
					5.มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าดี					
					6. มีความละเอียดรอบคอบ					
					7. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น					
					8. มีความซื่อสัตย์สุจริต					
					9. มีความอุตสาหะ ขยัน และอดทน					
					10. มีความตรงต่อเวลา					
1	2	3	4	5	**ด้านมนุษยสัมพันธ์**	1	2	3	4	5
					1. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น					
					2. มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน					
					3. สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี					
					4. เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี					
					5. มีความจริงใจต่อนักท่องเที่ยว					
					6.สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีได้ตลอดการเดินทาง					
					7. รู้จักให้เกียรตินักท่องเที่ยว					
					8. รู้จักการประนีประนอม					
					9. บริการนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ					

คุณลักษณะที่เป็นจริง					คุณลักษณะ	คุณลักษณะที่คาดหวัง				
1	2	3	4	5	ข. คุณลักษณะด้านวิชาชีพ	1	2	3	4	5
					1. สามารถพูดและฟังภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี					
					2. มีจิตวิทยาในการจูงใจนักท่องเที่ยว					
					3. มีความรู้ความเข้าใจในประวัติศาสตร์ไทย วัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรม มหาราชวัง					
					4. มีความเข้าใจในพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว					
					5. เป็นทูตทางวัฒนธรรมที่ดี					
					6. ไม่เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว					
					7. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง					
					8.รู้จักเส้นทางการเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ					
					9. นำเที่ยวตามโปรแกรมที่กำหนดไว้					
					10. สามารถจัดกิจกรรมนันทนาการและสร้าง ความบันเทิงในระหว่างการเดินทางได้					

ตอนที่ 3 โปรดเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมโดยอิสระ

1. คุณลักษณะส่วนตัวของมัคคุเทศก์

.....

.....

.....

คุณลักษณะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เห็นว่ามัคคุเทศก์ควรปฏิบัติ

.....

.....

.....

Questionnaire

THE REALITY CHARACTERISTICS AND THE EXPECTATION CHARACTERISTICS OF TOURIST GUIDE IN FORIEGNER TOURIST'S OPINION : THE CASE STUDY OF THE EMERALD BUDDHA TEMPLE AND THE GRAND PALACE

Description

This survey conducts here is composed as a part of Thesis Research for Master degree in Recreation Management of Srinakharinwirot University. It will be much appreciated if you can please be as straight-forward as much as possible, for your response to this survey is very valuable for us.

Section I General Information

1.1 Gender

☐ Male ☐ Female

1.2 Age

☐ 16-30 ☐ 31-45 ☐ 46-60 ☐ Over 60

1.3 Nationality

☐ British ☐ American ☐ Canadian ☐ Australian

Section II CHARACTERISTICS OF TOURIST GUIDE

Description Please mark √ in front of your real opinion

Most agreed	=	5
Always agreed	=	4
Sometime agreed	=	3
Less agreed	=	2
Most less disagreed	=	1

Real Characteristics					Characteristics	Expect Characteristics				
					A Personal Characteristics					
1	2	3	4	5	Personality	1	2	3	4	5
					1.The Leadership					
					2. Physical Strength					
					3. Cheerful Emotion					
					4. Clean dressing and manner					
					5. Situation problem solving ability					
					6. Fineness					
					7. Enthusiasm					
					8. Honesty					
					9. Patience					
					10. Punctual					
1	2	3	4	5	Social Relationship	1	2	3	4	5
					1. Adaptationess					
					2. Coordination ability					
					3. Emotion control					
					4. Good speaker and Audience					
					5. Sincere Mind					
					6. Good circumstance building					
					7. Respectiveness					
					8. Compromising					
					9. Willing Service to tourist					

Real Characteristics					Characteristics	Expect Characteristics				
1	2	3	4	5	B Professional Characteristic	1	2	3	4	5
					1. English listening and speaking ability					
					2. Persuasive Psychology					
					3. Thai History knowledge					
					4. Tourist behaviors understanding					
					5. Goodness of cultural diplomatic Guide					
					6. Unselfishness					
					7. Responsibility					
					8. Know the routes to other traveling place					
					9. Travelling guide within program					
					10. Can recreat and entertain during the journey					

Section III Other suggestion.

1. Personal Characteristics of tourist guide.

.....

.....

.....

2. Professional Characteristics of tourist guide.

.....

.....

.....

3. Other practice of guide that should conduct :

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ชื่อ นางกนกวดี พึ่งโพธิ์ทอง
   ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
   สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันทนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ชื่อ – สกุล นายพนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์
   ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
   สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันทนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ชื่อ – สกุล นายจุมพล ลัมพาภิวัฒน์
   ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชาสันทนาการ
   สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันทนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4. ชื่อ – สกุล นายซูเดช สุขอร่าม
   ตำแหน่ง ประธานชมรมมัคคุเทศก์ภาษาอังกฤษ
   สถานที่ทำงาน สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ

5. ชื่อ – สกุล นายสุรสิทธิ์ พิศุทธิ์วชิรา
   ตำแหน่ง หัวหน้าหมวด
   สถานที่ทำงาน กองพระราชพิธี สำนักพระราชวัง

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ- สกุล	นางสาวอัญชุลี นิลสนธิ
วันเดือนปีเกิด	14 มิถุนายน 2522
สถานที่เกิด	เขตพญาไท จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	238 ซอยปานทิพย์ 2 ถนนวงศ์สว่าง แขวงบางซื่อ
	เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
สถานที่ทำงาน	บริษัท ลุมพินีพรอพเพอร์ตี้ มาเนจเมนท์ จำกัด
	อาคารลุมพินี ถนนพระราม 4 แขวงทุ่งมหาเมฆ
	เขตสาทร กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาตอนปลาย
	โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย ปทุมธานี
พ.ศ. 2546	อักษรศาสตรบัณฑิต (อบ.) วิชาเอกภาษาไทย
	มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
พ.ศ. 2547	หลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)
	มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ
พ.ศ. 2550	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.) สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ