



รายงานการวิจัย

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของ
มัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา

**Foreign Tourists' Opinions towards the Service of Tourist Guides
in Songkhla Province**

กuldารา เพียรเจริญ Kuldara Peanjaroen
อุไรวรรณ สุภานิตย์ Uraiwon Supanit

คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

งบประมาณเงินรายได้ประจำปี พ.ศ. 2558

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา

กุดดารา เพียรเจริญ¹ และอุไรวรรณ สุภานิตย์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา และศึกษาถึงคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังจังหวัดสงขลา โดยมีมัคคุเทศก์นำเที่ยว จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามขอบเขตด้านเนื้อหา เสนอผลการศึกษาด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ นำเสนอในรูปแบบตาราง พบว่า คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์มีระดับทัศนคติสูงกว่าความต้องการในทุก ๆ คุณลักษณะ ทั้งด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์ และด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ โดยด้านความรู้ มัคคุเทศก์สามารถบรรยายเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติได้ดี ด้านความสามารถ มัคคุเทศก์มีความสามารถด้านการจัดการ การนำเที่ยว และการถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ ได้ดี ด้านคุณสมบัติ มัคคุเทศก์มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพ และหน้าที่ความรับผิดชอบที่ดี

คำสำคัญ : ทัศนคติ ความต้องการ คุณลักษณะของมัคคุเทศก์

^{1,2}คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

Foreign Tourists' Opinions towards the Service of Tourist Guides in Songkhla Province.

Kuldara Peanjaroen¹ and Uraiwon Supanit²

Abstract

This research was aimed to study the factors influencing on the Foreign Tourists' Opinions towards the Service of Tourist Guides in Songkhla Province. The representative sample was 400 Malaysian tourists in Songkhla province. The study was conducted using questionnaire with 5 rating scales and the data was analyzed according to the content and presented by descriptive analysis and tables.

The study found that among Malaysian tourists, the most desirable qualification for a guide is the guide's attitude, followed by knowledge, ability and quality. For knowledge, the guide is to be knowledgeable to well explain the natural attractions. For ability, the guide is to be capable to manage and lead the tour as well as to provide correct information. For quality, the guide is to possess good human relationship skills, have good personality and high responsibilities.

Key word : Opinions, The Service of Tourist Guides

^{1,2}Faculty of Liberal Arts. Rajamangala University of Technology Srivijaya, Muang, Songkhla.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา ได้รับการสนับสนุนงบประมาณเงินรายได้ ประจำปี 2558 จากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คณะศิลปศาสตร์ที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำ อีกทั้งการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ขอขอบคุณอาจารย์หลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวทุกท่าน ที่ให้กำลังใจ คำแนะนำ และขอบคุณนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยว ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวประทับใจในอนาคตต่อไป

คณะผู้วิจัย

มกราคม 2559



สารบัญ

บทที่		หน้า
	กิตติกรรมประกาศ	ก
	บทคัดย่อ	ข
	Abstract	ค
	สารบัญ	ง
	สารบัญตาราง	ฉ
1	บทนำ	
	ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
	ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า	3
	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	เอกสารที่เกี่ยวกับทัศนคติ/ ความคิดเห็นและความพึงพอใจ	4
	เอกสารที่เกี่ยวกับการบริการ	10
	เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
3	วิธีการดำเนินการวิจัย	
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย	23
	การวิเคราะห์ข้อมูล	24
	ชั้นนำเสนอผลการศึกษา	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย	25
ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ ในจังหวัดสงขลา	27
คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์	36
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผล	44
อภิปรายผล	45
ข้อเสนอแนะ	47
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก	52



สารบัญตาราง

บทที่		หน้า
1	จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่งเที่ยวชาวมาเลเซีย	25
2	ค่าเฉลี่ยทัศนคติของนักท่งเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์	28
3	ค่าเฉลี่ยความต้องการของนักท่งเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์	28
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของนักท่งเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านความรู้	29
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของนักท่งเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านความรู้	29
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของนักท่งเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านความสามารถ	30
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของนักท่งเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านความสามารถ	31
8	ค่าเฉลี่ยทัศนคติของนักท่งเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ	31
9	ค่าเฉลี่ย ความต้องการของนักท่งเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ	32
10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของนักท่งเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (หน้าที่และความรับผิดชอบ)	33
11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของนักท่งเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (หน้าที่และความรับผิดชอบ)	33
12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของนักท่งเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (บุคลิกภาพ)	34
13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของนักท่งเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (บุคลิกภาพ)	35
14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของนักท่งเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (มนุษยสัมพันธ์)	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

บทที่		หน้า
15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (มนุษยสัมพันธ์)	36
16	ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์	37
17	ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านความรู้	37
18	ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านความสามารถ	38
19	ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านคุณสมบัติ	39
20	ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านคุณสมบัติ (หน้าที่และความรับผิดชอบ)	40
21	ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านคุณสมบัติ (บุคลิกภาพ)	41
22	ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านคุณสมบัติ (มนุษยสัมพันธ์)	42
23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที และระดับนัยสำคัญทางสถิติของคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์	42

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีภูมิประเทศสวยงาม มีความหลากหลายทางธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น จึงทำให้มีแหล่งท่องเที่ยวมากมายทั่วทุกภาค รายได้จากการท่องเที่ยวสามารถทำเงินเข้าประเทศได้จำนวนมากในแต่ละปีส่งผลให้ธุรกิจการท่องเที่ยวเติบโตอย่างยั่งยืนในประเทศไทย อย่างไรก็ตามองค์ประกอบหลักอีกประการหนึ่งที่ผลักดันให้การท่องเที่ยวของประเทศพัฒนาขึ้นก็คือมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ซึ่งมีมัคคุเทศก์จะมีบทบาทที่ทำให้ชาวต่างชาติมองเห็นประเทศไทยในมุมมองที่แตกต่างกัน จนกล่าวได้ว่าการท่องเที่ยวครั้งนั้น ๆ จะน่าประทับใจหรือไม่มากกว่าครึ่งเกิดจากความสามารถของมัคคุเทศก์ อาชีพมัคคุเทศก์จึงเป็นอาชีพที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวเปรียบเสมือนทูตวัฒนธรรม ที่มีหน้าที่ให้ข้อมูลความรู้ ประวัติความเป็นมาของสถานที่ต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังทำหน้าที่คอยดูแลความเรียบร้อย ความปลอดภัย และความสะดวกให้ตลอดการเดินทาง จนกว่าการเดินทางจะสิ้นสุดลง ธุรกิจการท่องเที่ยวจึงเป็นต้นกำเนิดธุรกิจต่าง ๆ ที่มากขึ้นเรื่อย ๆ แต่สิ่งที่เห็นในอนาคตคือธุรกิจการท่องเที่ยวจะมีการแข่งขันที่สูง เพราะว่าการท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นมากมาย

เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นสาขาวิชาที่ค่อนข้างใหม่ จุดอ่อนของระบบการศึกษาวิชาการท่องเที่ยวในปัจจุบัน คือ การเน้นด้านทฤษฎีมากกว่าปฏิบัติ และเนื้อหาการเรียนการสอนไม่สอดคล้องกับสถานะตลาดและความต้องการแรงงานของภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จึงส่งผลให้ทักษะของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาไม่สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก โดยผลจากการวิจัย พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของการท่องเที่ยวมากกว่าร้อยละ 70 ไม่ได้ผ่านการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ มีผลทำให้ระบบการบริการต่าง ๆ ยังเป็นแบบเดิม ๆ ขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ ด้านเนื้อหา ด้านวัฒนธรรม และด้านบริการ ทำให้ส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวยังใช้กรอบแนวคิดเดิม ๆ (พสิณ แดงจวง : 2548) อีกทั้งจังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคใต้ที่มีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยว อีกทั้งมีพรมแดนติดกับประเทศมาเลเซีย เป็นเมืองท่าและเมืองชายทะเลที่สำคัญของภาคใต้ โดยมีอาณาเขตใหญ่เป็นศูนย์กลางการค้าและการท่องเที่ยวของภาคใต้ตอนล่าง ที่พร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวและมีทัศนียภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวจากประเทศมาเลเซียและสิงคโปร์ ส่งผลให้จังหวัดสงขลามีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาถึง 1,582,916 คน ในปี พ.ศ. 2556 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) และเพื่อให้มีการ

เตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนด้านการบริการการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน รวมทั้งนำผลมาใช้ในการบูรณาการกับการพัฒนาการเรียนการสอนในหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยว และพัฒนาอาชีพของนักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษาต่อไป งานวิจัยฉบับนี้จึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา เพื่อนำเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ให้เป็นที่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยวในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษา ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา
2. ศึกษาถึงคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษานี้มีความสำคัญดังต่อไปนี้

1. ช่วยให้เห็นทราบทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ และเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวประทับใจในอนาคตต่อไป
2. นำผลมาใช้ในการบูรณาการกับการพัฒนาการเรียนการสอนในหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยว รวมทั้งพัฒนาอาชีพของนักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษาต่อไป

ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า

การศึกษา ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

กำหนดพื้นที่บริเวณแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญๆ ในอำเภอเมืองสงขลา เช่น บริเวณหาดสมิหลา เขาตังกวน และบริเวณสตรีทอาร์ทถนนนางงาม สำหรับอำเภอหาดใหญ่ เช่น บริเวณสวนสาธารณะหาดใหญ่ วัดหาดใหญ่ใน และนอกจากนี้ยังมีบริเวณโรงแรมที่พักต่าง ๆ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังจังหวัดสงขลา โดยมีมัคคุเทศก์นำเที่ยว

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

3.1 ทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา

- ความรู้ของมัคคุเทศก์
- ความสามารถของมัคคุเทศก์
- คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

3.2 คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์

- ความรู้ของมัคคุเทศก์
- ความสามารถของมัคคุเทศก์
- คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย
(เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยว)

ทัศนคตินักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา

- ความรู้ของมัคคุเทศก์
- ความสามารถของมัคคุเทศก์
- คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์

นิยามศัพท์เฉพาะ

ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็น และความเชื่อทั้งในด้านบวก และด้านลบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา

ความต้องการ หมายถึง ความคิดเห็น หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าต่าง ๆ ก่อนที่จะรับบริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ หมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต้องการในการให้บริการในการเดินทางท่องเที่ยว



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวกับทัศนคติ/ ความคิดเห็นและความพึงพอใจ
2. เอกสารที่เกี่ยวกับการบริการ
3. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารที่เกี่ยวกับทัศนคติ/ ความคิดเห็นและความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของทัศนคติ / ความคิดเห็นและความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545: 138) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคลสิ่งของสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541: 64) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ผลผสมผสานระหว่างความนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในทางประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น

พงศ์ หรดาล (2540: 42) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก ทำที่ ความคิดเห็น และพฤติกรรมของคณงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร กลุ่มคน องค์กรหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ โดยการแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกหรือทำที่ในทางยอมรับหรือปฏิเสธ

กาญจนา อรุณสุขุณี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อ

ความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไป ระหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

ปภาวดี ดุลยจินดา (2540 : 503) สรุปไว้ว่า ทักษะคติเป็นความสัมพันธ์ที่ควบคู่กันระหว่างความรู้สึกลึกและความเชื่อ หรือการเรียนรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมได้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายทัศนคตินั้น

อรุณ รักธรรม (2540 : 29) ให้ความหมายว่า ทักษะคติของคนเป็นผลของความรู้สึกลึกทางใด ที่กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกลึกเอนเอียง เป็นไปในทางใดทางหนึ่ง ทักษะคติจึงเป็นนามธรรมอย่างหนึ่งที่ส่งผลสะท้อนมาสู่พฤติกรรมของคน เพราะฉะนั้นพฤติกรรมของมนุษย์ก็คือ การแสดงออกของเขา ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ ความรู้ ความคิด ความเชื่อและการเรียนรู้อันรวมเป็นภูมิหลังของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน จึงก่อให้เกิดทัศนคติในการประพฤติปฏิบัติต่อสิ่งเดียวกันในลักษณะแตกต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่า Customer Satisfaction เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าเกี่ยวกับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ทักษะคติ / ความคิดเห็นและความพึงพอใจ หมายถึงระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของลูกค้าที่มีความพึงพอใจจากการกระทำ หรือความสามารถของผลิตภัณฑ์ โดยหากเป็นไปตามความคาดหวังก็แสดงว่าพึงพอใจ แต่หากไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะไม่พึงพอใจ

1.2 ลักษณะของทัศนคติ / ความคิดเห็นและความพึงพอใจ

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2536 : 2 - 5) ได้รวบรวมลักษณะของทัศนคติไว้ดังนี้

1. ทัศนคติที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ใช่สิ่งที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด กล่าวคือ ประสบการณ์มีอิทธิพลอย่างมากต่อทัศนคติ การสะสมประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยผ่านกระบวนการปะทะสังสรรค์กับสิ่งต่าง ๆ ในสังคม เป็นต้นว่า บุคคล สิ่งของ มีผลโดยตรงต่อทัศนคติ

2. ทัศนคติมีลักษณะของประเมิน (evaluative nature) กล่าวคือ ทัศนคติเกิดจากการประเมินความคิดหรือความเชื่อที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งของบุคคลอื่น ซึ่งเป็นสื่อกลางทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง ทัศนคติมีธรรมชาติของการประเมินความคิดหรือความเชื่อที่มีความรู้สึกแฝงอยู่ด้วยการ

ที่บุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติอย่างไรต่อสิ่งใดขึ้นอยู่กับ การประเมินความรู้ ความคิดหรือความเชื่อถือที่มีเกี่ยวกับสิ่งนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้ประเมินความรู้สึกทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งดังกล่าวผลของการประเมินอาจแตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

3. ทัศนคติมีคุณภาพและความเข้มข้น (quality and intensity) กล่าวคือ คุณภาพและความเข้มข้นของทัศนคติจะเป็นสิ่งที่บอกถึงความแตกต่างของทัศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่าง ๆ คุณภาพของทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้จากการประเมิน เมื่อบุคคลประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็อาจมีทัศนคติทางบวก (ความรู้สึกชอบ) หรือทัศนคติทางลบ (ความรู้สึกไม่ชอบ) ต่อสิ่งนั้น นั่นคือก่อให้เกิดสภาวะความพร้อมที่จะเข้าหาหรือหลีกเลี่ยงสิ่งดังกล่าว ส่วนความเข้มข้นจะแสดงความมากน้อยของทัศนคติทางบวกหรือทางลบ หรือบ่งชี้ระดับการประเมิน

4. ทัศนคติมีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลง (permanence) กล่าวคือ ทัศนคติที่ฝังแน่นลึกซึ้งเนื่องจากสิ่งที่ประเมินมีความชัดเจนถูกต้องแน่นอน หรือในกรณีที่มีการสะสมประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้นโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้มานานพอ ในกรณีเช่นนี้การเพิ่มความรู้ใหม่หรือแม้แต่การบังคับให้แสดงพฤติกรรมนั้นๆ อยู่เสมอก็อาจจะไม่มีผลทำให้ทัศนคติที่กล่าวมาข้างต้นเปลี่ยนแปลงทัศนคติทำนองนี้จะสามารถใช้ทำนายหรืออธิบายพฤติกรรมในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันในเวลาต่อมาได้อย่างถูกต้อง

5. ทัศนคติต้องมีสิ่งที่หมาย (attitude object) กล่าวคือ ทัศนคติต้องมีสิ่งที่หมายที่แน่นอนว่ามีทัศนคติต่ออะไร ต่อบุคคล ต่อสิ่งของ หรือต่อสถานการณ์ จะไม่มีทัศนคติลอย ๆ ที่ไม่มีความหมายถึงสิ่งใด และบุคคลจะต้องมีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้น ทัศนคติจะแตกต่างกันตามระดับความแน่นอนชัดเจนและขอบเขต โครงสร้างซึ่งขึ้นอยู่กับจำนวน ชนิด และคุณลักษณะของส่วนประกอบนั้น ๆ

6. ทัศนคติมีลักษณะและความสัมพันธ์ กล่าวคือ ทัศนคติแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งของบุคคลอื่นหรือสถานการณ์และความสัมพันธ์นี้เป็นความรู้สึกงูใจ กล่าวคือ ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นจะทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อม ฉะนั้น เมื่อมีการประเมินความเชื่อมสัมพันธ์ในรูปแบบดังกล่าวก็จะเกิดขึ้นในโครงสร้างของทัศนคติ นอกจากความสัมพันธ์ข้างต้น ยังมีความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละทัศนคติ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ วีรวัดน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (2542, อ้างถึงในปานจิต บุรณสมภพ. 2548 : 27) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับ

บริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณการบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด
2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมตรจิตของการบริการที่แท้จริง

ปภาวดี ดุลยจินดา (2540 : 505) สรุปถึงองค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติไว้ 3 ประการคือ

1. การรู้ (cognition) ประกอบด้วยความเชื่อของบุคคล ที่มีต่อเป้าหมายทัศนคติ เช่น ทัศนคติต่อลัทธิคอมมิวนิสต์ ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของโซเวียตและจีนแผ่นดินใหญ่ ความรู้เกี่ยวกับวิธีการปกครองในโซเวียตและสาธารณรัฐประชาชนจีน เป็นต้น สิ่งสำคัญขององค์ประกอบนี้คือ ความเชื่อที่ได้ประเมินค่าแล้วว่าน่าชื่นชมหรือไม่ และรวมไปถึงความเชื่อในใจว่าควรจะมีปฏิริยาตอบโต้อย่างไรต่อเป้าหมายทัศนคตินั้นจึงจะเหมาะสมที่สุดการรู้และแนวโน้มพฤติกรรมจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด
2. ความรู้สึก (feeling) หมายถึง อารมณ์ที่มีต่อเป้าหมายทัศนคตินั้น เป้าหมายจะถูกมองด้วยอารมณ์ความรู้สึกนี้เอง ที่ทำให้บุคคลเกิดความดีใจ ยึดมั่น ซึ่งอาจกระตุ้นให้มีปฏิริยาตอบโต้ได้หากมีสิ่งขัดกับความรู้สึกมากระทบ
3. แนวโน้มพฤติกรรม (action tendency) หมายถึง ความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับทัศนคติ ถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อเป้าหมาย เขาจะมีความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมช่วยเหลือสนับสนุนเป้าหมายนั้น ถ้าบุคคลมีทัศนคติในทางลบต่อเป้าหมายเข้าก็จะมีความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมทำร้ายหรือทำลายเป้าหมายนั้นเช่นกัน

สมศักดิ์ คงเที้ยวและอัญชลิ โพธิ์ทอง (2542) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ทฤษฎีการสนองตอบความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะ

ของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผล

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543) กล่าวถึงเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน มีดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึงลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นวางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้ และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ อ่อนโยนให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกในการติดต่อ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจ และรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์
10. การเข้าใจและรู้สึกผู้รับบริการ (Customer Understanding) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน

ปราณี คูเจริญไพศาล และนงลักษณ์ วิรัชชัย (2545) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า มักจะได้รับอิทธิพลจากคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานให้บริการและลูกค้า เช่น พนักงานสุภาพและให้เกียรติลูกค้า พนักงานแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมที่อบอุ่น พนักงานให้ความเป็นมิตร พนักงานให้ความเอาใจใส่ และยอมให้เวลาเพื่อทำความรู้จักลูกค้า ซึ่งหมายถึง ทำทางและท่าทีของพนักงานบริการที่แสดงต่อลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าและพฤติกรรมกลายเป็นลูกค้าประจำ ดังนี้

1. ความพึงพอใจมีความสำคัญเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบริการจะเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก ความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในกรประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะของการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ บุคลิกภาพของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ปฏิบัติการบริการ เป็นเรื่องที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2. เอกสารที่เกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

ชำนานู ภู่อี่ยม (2548) ได้กล่าวว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ร้องขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติผู้อื่น

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจไม่ฝืนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าการคาดหวัง

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) กล่าวว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

2.2 คุณภาพของการบริการ

กุลธรน ธนาพงศธร (2530) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องต่อความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ได้เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ไม่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้จัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ความต้องการใช้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะเป็นไปได้อย่างสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมิต สัจฉกร (2543) กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานบริการไว้ว่า คุณสมบัติคือ ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึงจะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไรอาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ลักษณะประจำตัวของผู้ที่ทำงานบริการได้ดีอาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการได้แก่

1. คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ใช้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งซึ่งปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งซึ่งมีอยู่ภายใน เช่น จิต อารมณ์และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดี ย่อมนำมาซึ่งผลดี เป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีเพื่อให้เกิดคุณสมบัตินี้

2. พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการทำงานของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมีการทำงานที่ดี พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติเช่นเดียวกับคุณลักษณะดังกล่าวมาแล้ว

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ หากมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ชัชวาล ทัดศิวิชัย (2557) กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ และผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

สมิต สัจฉกร (2543) ได้สรุปคุณสมบัติของผู้ที่จะทำงานบริการไว้ดังนี้

1. มีจิตใจรับงานบริการ

คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้นย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่ สนใจกับงานอดิเรก ไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก จึงต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะ เพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่งานในหน้าที่เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เราถนัด ก็จะเกิดการสมัครใจทำ ซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะทำได้ดีจะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ

งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ

เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำให้แต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจง ซึ่งจะเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน

ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่างๆ มากหน้าหลายตา การวางตนเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่อกงานบริการได้ การปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูด การสื่อสารที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่

ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำ เพื่อให้เกิดผลดีต่อกงานบริการไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ หรือทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

ในด้านการตลาด การขายและงานบริการ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจและสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี

การบริการในความหมาย ได้บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการจึงต้องมีความคิด ความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิด ความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเอง บางกรณีที่เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขาย ล้วนเป็นปัญหาให้ผู้รับบริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหาก็เป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาก็ดีที่สุด

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมดิษดี พิศาลก่อสร้าง (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรขนาดของบริษัท ลักษณะการประกอบการ ระยะเวลาในการประกอบการ และรายได้จากการประกอบการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 388 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 3 ตอนคือ 1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ 3. เป็นแบบสอบถามปลาย เปิดให้แสดงความคิดเห็น โดยอิสระ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นบริษัทขนาดกลาง ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวแบบบริการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีระยะเวลาในการประกอบการ 6-10 ปี มีรายได้จากการประกอบการต่อปี 1,000,001 บาท ถึง 2,000,000 บาท

2. ความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์โดยรวม อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นประเภทของคุณลักษณะ พบมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากคือ คุณลักษณะส่วนตัว ส่วนคุณลักษณะทางวิชาชีพ มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่บริษัทมีขนาด ลักษณะการประกอบการ และระยะเวลาในการประกอบการต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน ส่วนบริษัทที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

อัญชนา พันธุ์อรุณ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ (1) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในกับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกกับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก และพฤติกรรมการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง ใช้ t-test Independent การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานดังนี้ (1) มัคคุเทศก์ที่มีรายได้และประสบการณ์ การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน (2) ปัจจัยภายใน คือ ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคิดการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางบวก (3) ปัจจัยภายนอก คือ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางบวก ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางลบ จากผลการศึกษานี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกที่สำคัญในการทำงานให้แก่มัคคุเทศก์ เพื่อก่อให้เกิดคุณภาพในการทำงาน และการปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตัวมัคคุเทศก์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลประโยชน์โดยรวมของประเทศชาติทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม

ณิชนัน จันทร์ทองแก้ว (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศก์ และลูกค้าที่มาใช้บริการในธุรกิจนำเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของมัคคุเทศก์ การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อมัคคุเทศก์ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการรับบริการของลูกค้า 2) ศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการ

บริการที่มีต่อมัคคุเทศก์และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการรับบริการของลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน 3) ศึกษาผลความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของมัคคุเทศก์ที่มีต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อมัคคุเทศก์ 4) ศึกษาผลการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อมัคคุเทศก์ที่มีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการรับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามี 2 กลุ่มด้วยกัน คือ มัคคุเทศก์ที่สังกัดธุรกิจนำเที่ยวที่จดทะเบียนใบอนุญาตประเภทต่างประเทศ จำนวน 20 คน และลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจากธุรกิจนำเที่ยวในช่วงเวลาที่ทำการศึกษา จำนวน 620 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) มัคคุเทศก์แสดงความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ในระดับสูง และลูกค้าแสดงทั้งการรับรู้คุณภาพการบริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการรับบริการอยู่ในระดับสูง 2) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อมัคคุเทศก์แตกต่างกัน 3) ลูกค้าที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการแตกต่างกัน 4) ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านการมีความรู้สึกร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวกับคู่สื่อสาร และปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าด้านระดับการศึกษาสามารถอธิบายผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ของมัคคุเทศก์ต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าเมื่อพิจารณาพร้อมกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าได้ร้อยละ 12.3 5) การรับรู้คุณภาพการบริการด้านความรับผิดชอบ และด้านความเห็นอกเห็นใจสามารถอธิบายผลของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อมัคคุเทศก์ต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการของลูกค้าเมื่อพิจารณาพร้อมกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าได้ร้อยละ 25.3

พระพงษ์ ดวงสนิท (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์จังหวัดเชียงราย และ (2) เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพึงประสงค์ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ประชากรที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์จังหวัดเชียงราย ในเรื่องของความรู้ที่อยู่ในระดับดี มัคคุเทศก์สามารถบรรยายเกี่ยวกับ

ทรัพยากรการท่องเที่ยวได้ดีไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของโบราณสถาน โบราณวัตถุ ประเพณี วัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ สำหรับในเรื่องความสามารถอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะความสามารถในด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยว และด้านการจัดการ ส่วนคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะการตรงต่อเวลาและความซื่อสัตย์สุจริต ด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในตนเองและการมีอารมณ์ขัน และด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดีเช่นกัน โดยเฉพาะความเอื้อเฟื้อ รู้จักเอาใจหาข้อดีของผู้อื่น และมีน้ำใจพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติพึงประสงค์นั้น ส่วนใหญ่มีความต้องการให้มัคคุเทศก์เป็นผู้มีความรู้ดี ทั้งความรู้เกี่ยวกับ โบราณสถาน โบราณวัตถุ สถานที่ท่องเที่ยว ธรรมชาติและประเพณี วัฒนธรรม สำหรับในเรื่องของความสามารถอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะด้านการจัดการและด้านวิชาการ ส่วนคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในตนเองและมีอารมณ์ขัน และด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี โดยเฉพาะมีความเอื้อเฟื้อ รู้จักเอาใจหาข้อดีของผู้อื่น สดชื่นร่าเริงแจ่มใส และมีน้ำใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือกับให้ความร่วมมือดีตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวก่อนเดินทางมาและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวหลังจากได้รับการบริการแล้ว มีสิ่งที่เกินความคาดหวังคือ ความสามารถด้านภาษา หน้าที่และความรับผิดชอบในการแนะนำในสิ่งที่ดี และการตรงต่อเวลา บุคลิกภาพด้านพละนาถยสมบุรณ วาจาสุภาพอ่อนหวานไพเราะ และการแต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การมีน้ำใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ และสิ่งที้น้อยกว่าความคาดหวังคือ บุคลิกภาพในด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

ชวิศรี อรรถสาสน์ สิทธิโชค เลิศธีรดา กรองแก้ว พุพิทยาสถาพร (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และบุคลากรภาครัฐ ที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยเขียนสรุปในลักษณะบรรยายความ ส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ และนำเสนอผลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยควรพัฒนาในด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.16$) รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{x} = 4.15$) ด้านทักษะ ($\bar{x} = 4.09$) และด้านความรู้ ($\bar{x} = 4.06$) ตามลำดับ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการพัฒนามัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.51$) รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ($\bar{x} = 4.32$) ด้านความรู้ ($\bar{x} = 4.21$) และด้านทักษะ ($\bar{x} = 4.14$) ตามลำดับ ส่วนบุคลากรภาครัฐมีความเห็นว่า ควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์และบุคลากรในส่วนอื่น ๆ ควรเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม โดยเฉพาะเรื่องการเอาใจเขามาใส่ใจเราเปรียบนักท่องเที่ยว ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนามัคคุเทศก์ ควรเน้นนโยบาย “4ค” ประกอบด้วย 1) ด้านทักษะ ควรมีทักษะการสื่อสารที่ดีโดยสามารถสื่อสารได้หลายภาษา สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ การดูแลคณะทัวร์จะต้องให้ความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวชาวไทย โดยไม่ให้แตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ สามารถสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่หมู่คณะ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและสามารถเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวแต่ละชนชาติ 2) ด้านความรู้ มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้จบสาขามัคคุเทศก์โดยตรง มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ระเบียบ ขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละสถานที่ มีความรู้รอบตัว และควรพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยจะต้องสามารถให้ข้อมูลที่ง่ายแก่นักท่องเที่ยว และควรมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉิน 3) ด้านทัศนคติ ควรมองโลกในแง่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีใจรักในงานบริการห่วงหาผนวญสนทนาของชาติ ภาคภูมิใจและซื่อสัตย์ในวิชาชีพ 4) ด้านบุคลิกภาพ จะต้องจริงใจต่อบริษัทธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว รักษาความสะอาด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุก ๆ คน มีความน่ารักแบบไทย ๆ โดยนอบน้อม ถ่อมตน มีสัมมาคาราวะ สุภาพ เรียบร้อย และแต่งกายอย่างสุภาพ

จันทร์สร เจริญวุฒิ (2539 : 115) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำการท่องเที่ยว โดยสัมภาษณ์ผู้จัดการบริษัทการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครจำนวน 86 บริษัท พบว่า ผู้นำการท่องเที่ยวต้องมีคุณลักษณะองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวอยู่ในระดับมากที่สุด คุณลักษณะด้านทักษะปฏิบัติการนำเที่ยว การจัดการบริการทั่วไปเกี่ยวกับการพักผ่อน ความสะดวกสบายในการเดินทางอยู่ในระดับมาก และคุณลักษณะด้านปฏิบัติกิจกรรม นันทนาการ ระหว่างการเดินทางและคุณลักษณะด้านวิชาการอยู่ในระดับ ปานกลาง

สุจิตราภรณ์ จุสปาโล (2557) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา โดยทำการเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา จำนวน 400

คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละค่าเฉลี่ย นำเสนอผลการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้วยเทคนิค Importance Performance Analysis (IPA) และทดสอบสมมติฐานการวิจัย ด้วยค่าสถิติ t-test ผลการวิจัยพบว่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลาทั้ง 6 ผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก แต่คะแนนความพึงพอใจ มีค่าต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังทั้งในภาพรวมและแยกย่อยแต่ละผลิตภัณฑ์ โดยที่คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในช่วง 3.83 - 4.01 คะแนน ส่วนคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในช่วง 3.71 - 3.80 คะแนน เมื่อทำการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลาแต่ละด้านด้วยเทคนิค IPA คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อยู่ใน Quadrant 2 แสดงว่า มีความสมดุลระหว่างความคาดหวังของ นักท่องเที่ยวกับความสามารถของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์ การท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในภาพรวม และแยกย่อยผลิตภัณฑ์แต่ละด้าน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลาต่ำกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ทั้งในภาพรวมและแยกย่อยผลิตภัณฑ์แต่ละด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่พบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งในภาพรวมและแยกย่อยผลิตภัณฑ์แต่ละด้าน



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังจังหวัดสงขลา โดยมีมัคคุเทศก์นำเที่ยว จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

แทนสูตรเพื่อหาขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{1,582,916}{1+1,582,916(0.05)^2}$$

$$n = 399.89$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเท่ากับ 399.89 คน โดยเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งแบบปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งประเด็นเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 : คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ซึ่งผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาเฉพาะข้อมูลที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยว ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและกรอกข้อมูลตามจริง

ตอนที่ 2 : สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา และข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ ลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยเลือกตอบ 5 ระดับ

โดยเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม กำหนดค่าคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าคะแนน กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของเกณฑ์การประเมินคุณลักษณะพึงประสงค์ กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คุณลักษณะพึงประสงค์} &= \text{คะแนนทัศนคติ} - \text{คะแนนความต้องการ} \\ &= P - E \end{aligned}$$

คะแนนทัศนคติ – คะแนนความต้องการ ผลลัพธ์เป็น (+) หมายถึงพึงประสงค์ระดับมาก

คะแนนทัศนคติ – คะแนนความต้องการ ผลลัพธ์เป็น (0) หมายถึงพึงประสงค์ระดับปานกลาง

คะแนนทัศนคติ – คะแนนความต้องการ ผลลัพธ์เป็น (-) หมายถึงพึงประสงค์ระดับน้อย

ตอนที่ 3 : สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถาม
ปลายเปิด

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

3.4 นำแบบสอบถามซึ่งได้มาจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาตรวจสอบความเหมาะสม และตรวจสอบหาความเที่ยงตรง Validity โดยผู้ประเมินตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา Content Validity ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ Wording และความถูกต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item-Objective Congruence) ก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

โดยการหาค่า IOC นั้น ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยใช้สูตร $IOC = \frac{\sum R}{N}$

เมื่อ

IOC คือ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถาม

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีรายละเอียดของการกำหนดค่าดังนี้

1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องตามเนื้อหา

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องตามเนื้อหา

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องตามเนื้อหา

เกณฑ์การแปลความหมาย กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

3.5 หาค่าความเชื่อมั่น Reliability โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำมาทำการทดสอบ (Try Out) จำนวน 30 ชุดกับกลุ่มตัวอย่างและนำข้อมูลมาทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
 k = จำนวนข้อของเครื่องมือ
 S_i^2 = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
 S^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ทดลองใช้กับนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังจังหวัดสงขลา โดยมีมัคคุเทศก์นำเที่ยว จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ 0.96

3.6 นำแบบสอบถามมาปรับปรุง และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 รับแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นทำการตรวจสอบข้อมูล Editing โดยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการจำแนกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

4.2 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.2.1 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient)

4.2.2 การวิเคราะห์ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา ทำโดย

ส่วนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย โดยการคำนวณค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา และข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD. และการวิเคราะห์แบบ Paired Samples t-test

การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD. ในส่วนที่ 2 กำหนดคะแนนเฉลี่ย ใช้มาตราการวัดลิเคิร์ต (Likert Type Scale) สามารถจำแนกได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

การประเมินคุณลักษณะพึงประสงค์ กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

คุณลักษณะพึงประสงค์ = คะแนนทัศนคติ – คะแนนความต้องการ

$$= P - E$$

คะแนนทัศนคติ – คะแนนความต้องการ ผลลัพธ์เป็น (+) หมายถึงพึงประสงค์ระดับมาก

คะแนนทัศนคติ – คะแนนความต้องการ ผลลัพธ์เป็น (0) หมายถึงพึงประสงค์ระดับปาน

กลาง

คะแนนทัศนคติ – คะแนนความต้องการ ผลลัพธ์เป็น (-) หมายถึงพึงประสงค์ระดับน้อย

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยวิเคราะห์สาระสำคัญ

5. ขั้่นนำเสนอผลการศึกษา

นำเสนอการศึกษาวิจัยด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ มีตารางประกอบ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ทศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลาครั้งนี้ ผู้วิจัยรวบรวมจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด เสนอผลการศึกษาลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ของการเดินทาง

ตอนที่ 2 ทศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ของการเดินทาง สามารถสรุปได้ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย

	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	-ชาย	168	42.00
	-หญิง	232	58.00
อายุ	-ต่ำกว่า 20 ปี	23	5.75
	-20 – 30 ปี	182	45.50
	-31 – 40 ปี	129	32.25
	-41 – 50 ปี	58	14.50
	-มากกว่า 50 ปี	8	2.00

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย (ต่อ)

ระดับการศึกษา		
-ต่ำกว่าปริญญาตรี	94	23.50
-ปริญญาตรี	282	70.50
-สูงกว่าปริญญาตรี	24	6.00
อาชีพ		
-นักเรียน/นักศึกษา	50	12.50
-ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	97	24.25
-พนักงานบริษัทเอกชน	132	33.00
-แม่บ้าน	24	6.00
-ลูกจ้างทั่วไป	21	5.25
-ธุรกิจส่วนตัว	65	16.25
-อื่น ๆ	11	2.75
รายได้ต่อเดือน		
-ต่ำกว่า 1,000 ริงกิต	29	7.25
- 1,001 – 2,000 ริงกิต	77	19.25
- 2,001 – 3,000 ริงกิต	132	33.00
- 3,001 – 4,000 ริงกิต	84	21.00
-สูงกว่า 4,001 ริงกิต	78	19.50
วัตถุประสงค์ของการเดินทาง		
-พักผ่อน	287	71.75
-ธุรกิจ	25	6.25
-ประชุม/สัมมนา	11	2.75
-กีฬา	8	2.00
-เยี่ยมญาติ	27	6.75
-อื่น ๆ	42	10.50

จากตารางที่ 1 แสดงถึงปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเพศชาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ตามลำดับ

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ช่วงอายุ 31 -40 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 ช่วงอายุ 41 -50 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

การศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาวุฒิปริญญาตรี จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 แม่บ้าน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ลูกจ้างทั่วไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และอื่น ๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 2,001 – 3,000 ริงกิต จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ระหว่าง 3,001 – 4,000 ริงกิต จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 สูงกว่า 4,001 ริงกิต จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ระหว่าง 1,001 – 2,000 ริงกิต จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 และต่ำกว่า 1,000 ริงกิต จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ของการเดินทาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.75 อื่น ๆ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 เยี่ยมญาติ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ธุรกิจ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ประชุม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และกีฬา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา

จากการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา ใน 3 ประเด็น ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านสามารถ และด้านคุณสมบัติ ผลปรากฏดังตารางที่ 2 – 9

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น	
	(\bar{X})	แปลผล
ด้านความรู้ของมัคคุเทศก์	3.98	มาก
ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์	3.89	มาก
ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์	3.96	มาก
รวม	3.94	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลาในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.94) โดยมีทัศนคติด้านความรู้ของมัคคุเทศก์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.98) ทัศนคติด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.96) และทัศนคติด้านความสามารถของมัคคุเทศก์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น	
	(\bar{X})	แปลผล
ด้านความรู้ของมัคคุเทศก์	3.68	มาก
ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์	3.66	มาก
ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์	3.72	มาก
รวม	3.68	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.68) โดยคุณลักษณะด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.72) ด้านความรู้ของมัคคุเทศก์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.68) และด้านความสามารถของมัคคุเทศก์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านความรู้

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	(\bar{X})	SD.	แปลผล
1. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ	4.04	0.73	มาก
2. ความรู้เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรม	3.87	0.73	มาก
3. ความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน และ โบราณวัตถุ	3.80	0.78	มาก
รวม	3.98		มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านความรู้ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.98) โดยมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.04) ความรู้เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.87) และความรู้เกี่ยวกับโบราณสถานและโบราณวัตถุมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านความรู้

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	(\bar{X})	SD.	แปลผล
1. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ	3.75	0.68	มาก
2. ความรู้เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรม	3.68	0.71	มาก
3. ความรู้เกี่ยวกับ โบราณสถาน และ โบราณวัตถุ	3.64	0.68	มาก
รวม	3.68		มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านความรู้ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.68) โดยมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.75) ความรู้เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.68) และความรู้เกี่ยวกับ โบราณสถานและ โบราณวัตถุมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านความสามารถ

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	(\bar{X})	SD.	แปลผล
1.ความสามารถด้านภาษา	3.98	0.74	มาก
2.ความสามารถด้านวิชาการ	3.94	0.73	มาก
3.ความสามารถด้านการนำเที่ยว	3.87	0.80	มาก
4.ความสามารถด้านการแก้ไขปัญหา	3.84	0.79	มาก
5.ความสามารถด้านการจัดการ	3.89	0.80	มาก
6.ความสามารถด้านการถ่ายทอดข้อมูล	3.87	0.76	มาก
รวม	3.89		มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านความสามารถในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.89) โดยความสามารถด้านภาษามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.98) ความสามารถด้านวิชาการมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.94) ความสามารถด้านการจัดการมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.89) ความสามารถด้านการนำเที่ยวและความสามารถด้านการถ่ายทอดข้อมูลมีคะแนนเฉลี่ยในสัดส่วนเท่ากันอยู่ในระดับมาก (3.87) และความสามารถด้านการแก้ไขปัญหา มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านความสามารถ

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	(\bar{X})	SD.	แปลผล
1.ความสามารถด้านภาษา	3.79	0.65	มาก
2.ความสามารถด้านวิชาการ	3.70	0.68	มาก
3.ความสามารถด้านการนำเที่ยว	3.64	0.74	มาก
4.ความสามารถด้านการแก้ไขปัญหา	3.59	0.76	มาก
5.ความสามารถด้านการจัดการ	3.63	0.79	มาก
6.ความสามารถด้านการถ่ายทอดข้อมูล	3.64	0.76	มาก
รวม	3.66		มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านความสามารถในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.66) โดยความสามารถด้านภาษามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.79) ความสามารถด้านวิชาการมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.70) ความสามารถด้านการนำเที่ยวและความสามารถด้านการถ่ายทอดข้อมูลมีคะแนนเฉลี่ยในสัดส่วนเท่ากันอยู่ในระดับมาก (3.64) ความสามารถด้านการจัดการมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.63) และความสามารถด้านการแก้ไขปัญหา มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ทศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น	
	(\bar{X})	แปลผล
1.หน้าที่และความรับผิดชอบ	3.93	มาก
2.บุคลิกภาพ	3.96	มาก
3.มนุษยสัมพันธ์	4.01	มาก
รวม	3.96	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.96) โดยมนุษยสัมพันธ์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.01) บุคลิกภาพมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.96) และหน้าที่และความรับผิดชอบมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น	
	(\bar{X})	แปลผล
1. หน้าที่และความรับผิดชอบ	3.70	มาก
2. บุคลิกภาพ	3.71	มาก
3. มนุษยสัมพันธ์	3.76	มาก
รวม	3.72	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.72) โดยมนุษยสัมพันธ์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.76) บุคลิกภาพมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.71) และหน้าที่และความรับผิดชอบมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.70) ตามลำดับ

หากพิจารณารายละเอียดในแต่ละคุณสมบัติทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ หน้าที่และความรับผิดชอบ, บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ พบว่าปรากฏผลดังตารางที่ 10-15

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (หน้าที่และความรับผิดชอบ)

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	(\bar{X})	SD.	แปลผล
1. การดูแลด้านความปลอดภัย	4.00	0.75	มาก
2. การแนะนำในสิ่งที่ดี/กิจกรรมที่ดี	3.91	0.69	มาก
3. การตรงต่อเวลา	3.93	0.77	มาก
4. การซื่อสัตย์สุจริต	3.93	0.77	มาก
5. ความเสมอภาค	3.93	0.76	มาก
6. การเตรียมข้อมูลบรรยาย	3.90	0.80	มาก
รวม	3.93		มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (หน้าที่และความรับผิดชอบ) ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.93) โดยการดูแลด้านความปลอดภัยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.00) การตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์สุจริตและความเสมอภาคมีคะแนนเฉลี่ยในสัดส่วนเท่ากันอยู่ในระดับมาก (3.93) การแนะนำในสิ่งที่ดี/กิจกรรมที่ดีมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.91) และการเตรียมข้อมูลบรรยายมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (หน้าที่และความรับผิดชอบ)

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	(\bar{X})	SD.	แปลผล
1. การดูแลด้านความปลอดภัย	3.78	0.75	มาก
2. การแนะนำในสิ่งที่ดี/กิจกรรมที่ดี	3.73	0.76	มาก
3. การตรงต่อเวลา	3.70	0.78	มาก
4. การซื่อสัตย์สุจริต	3.68	0.78	มาก
5. ความเสมอภาค	3.67	0.79	มาก
6. การเตรียมข้อมูลบรรยาย	3.69	0.77	มาก
รวม	3.70		มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (หน้าที่และความรับผิดชอบ) ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.70) โดยการดูแลด้านความปลอดภัยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.78) การแนะนำในสิ่งที่ดี/กิจกรรมที่ดีมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.73) การตรงต่อเวลามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.70) การเตรียมข้อมูลบรรยายมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.69) การซื้อสัตย์สุจริตมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.68) และความเสมอภาคมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (บุคลิกภาพ)

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. สุขภาพสมบูรณ์	3.99	0.79	มาก
2. มารยาทดีดูสง่างาม	3.98	0.75	มาก
3. มีอารมณ์ขัน	3.91	0.82	มาก
4. มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง	3.97	0.79	มาก
5. สุภาพและเป็นมิตร	3.95	0.79	มาก
6. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน	3.97	0.74	มาก
7. แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.96	0.79	มาก
รวม	3.96		มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (บุคลิกภาพ) ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.96) โดยสุขภาพสมบูรณ์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.99) มารยาทดีดูสง่างามมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.98) มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงและพูดจาไพเราะอ่อนหวานมีคะแนนเฉลี่ยในสัดส่วนเท่ากันอยู่ในระดับมาก (3.97) แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.96) สุภาพและเป็นมิตรมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.95) และมีอารมณ์ขันมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (บุคลิกภาพ)

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	(\bar{X})	SD.	แปลผล
1. สุขภาพสมบูรณ์	3.75	0.74	มาก
2. มารยาทดีดูสง่างาม	3.73	0.70	มาก
3. มีอารมณ์ขัน	3.71	0.74	มาก
4. มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง	3.68	0.75	มาก
5. สุภาพและเป็นมิตร	3.70	0.74	มาก
6. พุดจาไพเราะอ่อนหวาน	3.70	0.74	มาก
7. แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.72	0.76	มาก
รวม	3.71		มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (บุคลิกภาพ) ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.71) โดยสุขภาพสมบูรณ์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.75) มารยาทดีดูสง่างามมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.73) แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.72) มีอารมณ์ขันมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.71) สุภาพและเป็นมิตรและพุดจาไพเราะอ่อนหวานมีคะแนนเฉลี่ยในสัดส่วนเท่ากันอยู่ในระดับมาก (3.70) และมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะคิของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (มนุษยสัมพันธ์)

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	(\bar{X})	SD.	แปลผล
1. มีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.03	0.77	มาก
2. ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.03	0.78	มาก
3. เอื้อเฟื้อ และห่วงใยผู้อื่น	4.00	0.76	มาก
4. ให้ความร่วมมือดี	4.00	0.83	มาก
รวม	4.01		มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าทัศนคติของนักท่องเที่ยวยุโรปที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (มนุษย์สัมพันธ์) ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.01) โดยมีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือและร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใสมีคะแนนเฉลี่ยในสัดส่วนเท่ากันอยู่ใน (4.03) และเอื้อเฟื้อ และห่วงใยผู้อื่นและให้ความร่วมมือดีมีคะแนนเฉลี่ยในสัดส่วนเท่ากันอยู่ในระดับมาก (4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของนักท่องเที่ยวยุโรปที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (มนุษย์สัมพันธ์)

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น		
	(\bar{X})	SD.	แปลผล
1.มีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือ	3.81	0.77	มาก
2.ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.75	0.76	มาก
3.เอื้อเฟื้อ และห่วงใยผู้อื่น	3.75	0.78	มาก
4.ให้ความร่วมมือดี	3.74	0.78	มาก
รวม	3.76		มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวยุโรปที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ด้านคุณสมบัติ (มนุษย์สัมพันธ์) ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.76) โดยมีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.81) ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอื้อเฟื้อ และห่วงใยผู้อื่นมีคะแนนเฉลี่ยในสัดส่วนเท่ากันอยู่ใน (3.75) และให้ความร่วมมือดีมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.74) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์

จากการศึกษาคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ โดยวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างทัศนคติของนักท่องเที่ยวและความต้องการของนักท่องเที่ยวใน 3 ประเด็น ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านสามารถ และด้านคุณสมบัติ ผลปรากฏดังตารางที่ 16 – 22

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่
นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์

รายละเอียด	ระดับความพึงประสงค์			
	ทัศนคติของ นักท่องเที่ยว	ความต้องการ ของนักท่องเที่ยว	(P-E)	แปลผล
	(P)	(E)		
ด้านความรู้ของมัคคุเทศก์	3.98	3.68	0.3	มาก
ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์	3.89	3.66	0.23	มาก
ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์	3.96	3.72	0.24	มาก
รวม	3.94	3.68	0.25	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าการเปรียบเทียบทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ในภาพรวมมีค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.25) โดยความแตกต่างของคุณลักษณะด้านความรู้ของมัคคุเทศก์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.3) ความแตกต่างของคุณลักษณะด้านความสามารถของมัคคุเทศก์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.24) และความแตกต่างของคุณลักษณะด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.23) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่
นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านความรู้

รายละเอียด	ระดับความพึงประสงค์			
	ทัศนคติของ นักท่องเที่ยว	ความต้องการ ของนักท่องเที่ยว	(P-E)	แปลผล
	(P)	(E)		
1. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทาง ธรรมชาติ	4.04	3.75	0.29	มาก
2. ความรู้เกี่ยวกับประเพณีและ วัฒนธรรม	3.87	3.68	0.19	มาก
3. ความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน และ โบราณวัตถุ	3.80	3.64	0.16	มาก
รวม	3.98	3.68	0.3	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่าการเปรียบเทียบทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของ มัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านความรู้ในภาพรวมมีค่าความแตกต่างของ คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.3) โดยความแตกต่างของคุณลักษณะด้านความรู้เกี่ยวกับแหล่ง ท่องเที่ยวทางธรรมชาติมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ (0.29) ความรู้เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมมีคะแนน เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.19) และความรู้เกี่ยวกับโบราณสถานและ โบราณวัตถุมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก (0.16) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านความสามารถ

รายละเอียด	ระดับความพึงประสงค์			
	ทัศนคติของ นักท่องเที่ยว	ความต้องการ ของนักท่องเที่ยว	(P-E)	แปลผล
	(P)	(E)		
1.ความสามารถด้านภาษา	3.98	3.79	0.19	มาก
2.ความสามารถด้านวิชาการ	3.94	3.70	0.24	มาก
3.ความสามารถด้านการนำเที่ยว	3.87	3.64	0.23	มาก
4.ความสามารถด้านการแก้ไขปัญหา	3.84	3.59	0.25	มาก
5.ความสามารถด้านการจัดการ	3.89	3.63	0.26	มาก
6.ความสามารถด้านการถ่ายทอดข้อมูล	3.87	3.64	0.23	มาก
รวม	3.89	3.66	0.23	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าการเปรียบเทียบทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของ มัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านความสามารถในภาพรวมมีค่าความแตกต่าง คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.23) โดยความสามารถด้านการจัดการมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก (0.26) ความสามารถด้านการแก้ไขปัญหามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.25) ความสามารถ ด้านวิชาการมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.24) ความสามารถด้านการนำเที่ยวและความสามารถ ด้านการถ่ายทอดข้อมูลมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในสัดส่วนเท่ากันระดับมาก (0.23) และความสามารถด้าน ภาษามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.19) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัลลเทศก์ที่
นักท่องเที่ยวยาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านคุณสมบัติ

รายละเอียด	ระดับความพึงประสงค์			
	ทัศนคติของ นักท่องเที่ยว	ความต้องการ ของนักท่องเที่ยว	(P-E)	แปลผล
	(P)	(E)		
1.หน้าที่และความรับผิดชอบ	3.93	3.70	0.23	มาก
2.บุคลิกภาพ	3.96	3.71	0.25	มาก
3.มนุษยสัมพันธ์	4.01	3.76	0.25	มาก
รวม	3.96	3.72	0.24	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าการเปรียบเทียบทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัลลเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านคุณสมบัติในภาพรวมมีค่าความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.24) โดยบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในสัดส่วนเท่ากันอยู่ระดับมาก (0.25) และหน้าที่และความรับผิดชอบมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.23) ตามลำดับ

หากพิจารณารายละเอียดในแต่ละคุณสมบัติทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ หน้าที่และความรับผิดชอบ, บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ พบว่าปรากฏผลดังตารางที่ 20-22

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่
นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านคุณสมบัติ (หน้าที่และความรับผิดชอบ)

รายละเอียด	ระดับความพึงประสงค์			
	ทัศนคติของ นักท่องเที่ยว	ความต้องการ ของนักท่องเที่ยว	(P-E)	แปลผล
	(P)	(E)		
1. การดูแลด้านความปลอดภัย	4.00	3.78	0.22	มาก
2. การแนะนำในสิ่งที่ดี/กิจกรรมที่ดี	3.91	3.73	0.18	มาก
3. การตรงต่อเวลา	3.93	3.70	0.23	มาก
4. การซื่อสัตย์สุจริต	3.93	3.68	0.25	มาก
5. ความเสมอภาค	3.93	3.67	0.26	มาก
6. การเตรียมข้อมูลบรรยาย	3.90	3.69	0.21	มาก
รวม	3.93	3.70	0.23	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าการเปรียบเทียบทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านคุณสมบัติ (หน้าที่และความรับผิดชอบ) ในภาพรวมมีค่าความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.23) โดยด้านความเสมอภาคมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.26) การซื่อสัตย์สุจริตมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.25) การตรงต่อเวลามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.23) การดูแลด้านความปลอดภัยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.22) การเตรียมข้อมูลบรรยายมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.21) และการแนะนำในสิ่งที่ดี/กิจกรรมที่ดีมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.18) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่
นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านคุณสมบัติ (บุคลิกภาพ)

รายละเอียด	ระดับความพึงประสงค์			
	ทัศนคติของ นักท่องเที่ยว	ความต้องการ ของนักท่องเที่ยว	(P-E)	แปลผล
	(P)	(E)		
1. สุขภาพสมบูรณ์	3.99	3.75	0.24	มาก
2. มารยาทดีดูสง่างาม	3.98	3.73	0.25	มาก
3. มีอารมณ์ขัน	3.91	3.71	0.2	มาก
4. มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง	3.97	3.68	0.29	มาก
5. สุภาพและเป็นมิตร	3.95	3.70	0.25	มาก
6. พุดจาไพเราะอ่อนหวาน	3.97	3.70	0.27	มาก
7. แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.96	3.72	0.24	มาก
รวม	3.96	3.71	0.25	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่าการเปรียบเทียบทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านคุณสมบัติ (บุคลิกภาพ) ในภาพรวมมีค่าความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.25) โดยมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.29) พุดจาไพเราะอ่อนหวานมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.27) มารยาทดีดูสง่างามและสุภาพและเป็นมิตรมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในสัดส่วนเท่ากันอยู่ในระดับมาก (0.25) สุขภาพสมบูรณ์และแต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในสัดส่วนเท่ากันในระดับมาก (0.24) และมีอารมณ์ขันมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.2) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่
นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านคุณสมบัติ (มนุษย์สัมพันธ์)

รายละเอียด	ระดับความพึงประสงค์			
	ทัศนคติของ นักท่องเที่ยว	ความต้องการ ของนักท่องเที่ยว	(P-E)	แปลผล
	(P)	(E)		
1. มีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.03	3.81	0.24	มาก
2. ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.03	3.75	0.25	มาก
3. เอื้อเฟื้อ และห่วงใยผู้อื่น	4.00	3.75	0.2	มาก
4. ให้ความร่วมมือดี	4.00	3.74	0.29	
รวม	4.01	3.76	0.25	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่าการเปรียบเทียบทัศนคติและความต้องการต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ด้านคุณสมบัติ (มนุษย์สัมพันธ์) ในภาพรวมมีค่าความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.25) โดยให้ความร่วมมือดีมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.29) ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอื้อเฟื้อ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.25) มีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.24) และเอื้อเฟื้อ และห่วงใยผู้อื่นมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (0.2) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที และระดับนัยสำคัญทางสถิติของ
คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์

รายละเอียด	Mean	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	Sig
			ของ ผลต่าง	ค่าเฉลี่ย ผลต่าง			
ความต้องการของนักท่องเที่ยว	96.31	14.030	3.47	18.028	3.849 *	399	0.000
ทัศนคติของนักท่องเที่ยว	99.78	14.209					

จากตารางที่ 23 คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Paired Samples t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าทัศนคติของนักท่องเที่ยว

ชาวมาเลเซียต่อคุณลักษณะของมัลลเทศก์ที่พึงประสงค์สูงกว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวยาว
มาเลเซียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา และศึกษาถึงคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ ซึ่งสามารถสรุปผล และอภิปรายผลได้ดังนี้

สรุปผล

1. จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ของการเดินทาง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งนีสามารถสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 20-30 ปี รองลงมาคือช่วงอายุ 31 -40 ปี มีระดับการศึกษาวุฒิปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 2,001 – 3,000 ริงกิต และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการพักผ่อน

2. ทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา สามารถสรุปได้ว่า

2.1 ทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลาอยู่ในระดับมาก (3.94) หากพิจารณารายละเอียดพบว่าทัศนคติด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ (3.98) รองลงมาทัศนคติด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ (3.96) และทัศนคติด้านความสามารถของมัคคุเทศก์ (3.89) โดยมีรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบตามลำดับดังนี้ ด้านความรู้เห็นว่ามัคคุเทศก์มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมากที่สุด รองลงมาคือความรู้เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรม และความรู้เกี่ยวกับโบราณสถานและโบราณวัตถุ ด้านความสามารถเห็นว่ามัคคุเทศก์มีความสามารถด้านภาษามากที่สุด รองลงมาคือความสามารถด้านวิชาการ ความสามารถด้านการจัดการ ความสามารถด้านการนำเที่ยวและความสามารถด้านการถ่ายทอดข้อมูล และความสามารถด้านการแก้ไขปัญหา และด้านคุณสมบัติเห็นว่ามัคคุเทศก์มีมนุษยสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือบุคลิกภาพ และหน้าที่และความรับผิดชอบ

2.2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมาก (3.68) หากพิจารณารายละเอียดพบว่าคุณลักษณะด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ (3.72) รองลงมาด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ (3.68) และด้านความสามารถของมัคคุเทศก์ (3.66) โดย

มีรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบตามลำดับดังนี้ ด้านคุณสมบัติเห็นว่าต้องการมัคคุเทศก์ที่มีมนุษยสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือบุคลิกภาพ และหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านความรู้เห็นว่าต้องการมัคคุเทศก์ที่มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมากที่สุด รองลงมาคือความรู้เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรม และความรู้เกี่ยวกับโบราณสถานและโบราณวัตถุ และด้านความสามารถเห็นว่าต้องการมัคคุเทศก์ที่มีความสามารถด้านภาษามากที่สุด รองลงมาคือความสามารถด้านวิชาการ ความสามารถด้านการนำเที่ยวและความสามารถด้านการถ่ายทอดข้อมูล ความสามารถด้านการจัดการ และความสามารถด้านการแก้ไขปัญหา

3. คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ จากการทดสอบด้วยค่าสถิติ Paired Samples t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์สูงกว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์มีระดับทัศนคติสูงกว่าความต้องการในทุก ๆ คุณลักษณะ (0.25) หากพิจารณารายละเอียดพบว่าความแตกต่างด้านความรู้ของมัคคุเทศก์สูงสุด รองลงมาคือความแตกต่างด้านความสามารถของมัคคุเทศก์ และความแตกต่างด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ โดยมีรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบตามลำดับดังนี้ ด้านความรู้ พึงประสงค์มัคคุเทศก์ที่มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมากที่สุด รองลงมาคือความรู้เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรม และความรู้เกี่ยวกับโบราณสถานและโบราณวัตถุ ด้านความสามารถพึงประสงค์มัคคุเทศก์ที่มีความสามารถด้านการจัดการมากที่สุด รองลงมาคือความสามารถด้านการแก้ไขปัญหา ความสามารถด้านวิชาการ ความสามารถด้านการจัดการและความสามารถด้านการถ่ายทอดข้อมูล และความสามารถด้านภาษา ด้านคุณสมบัติพึงประสงค์มัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือหน้าที่และความรับผิดชอบ

อภิปรายผล

การศึกษา ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียพึงประสงค์ พบว่าทัศนคติของนักท่องเที่ยวหลังจากได้รับการบริการแตกต่างจากความต้องการของนักท่องเที่ยวก่อนเดินทางมาในทุก ๆ คุณลักษณะ สอดคล้องกับสมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ หากมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวัง

ของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น และสอดคล้องกับวีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุจิตราภรณ์ จุสปาโล (2557) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา ซึ่งพบว่า คะแนนความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าคะแนนความคาดหวัง อาจเป็นเพราะว่าการรับรู้ของนักท่องเที่ยวก่อนเดินทางมาท่องเที่ยวที่นั่นส่วนใหญ่รับรู้ที่จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงในเรื่องการท่องเที่ยวมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานทำให้นักท่องเที่ยว ตั้งความคาดหวังค่อนข้างสูง นอกจากนี้คุณลักษณะด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดีทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประเพณีและวัฒนธรรม และโบราณสถานและโบราณวัตถุ ซึ่งสอดคล้องกับพีระพงษ์ ดวงสนิท (2545) ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย พบว่าคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติพึงประสงค์นั้น ส่วนใหญ่มีความต้องการให้มัคคุเทศก์เป็นผู้มีความรู้ดี ทั้งความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุ สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติและประเพณี วัฒนธรรม และการศึกษาของ ชวิศร์ อรรถสาสน์ สิทธิโชค เลิศธีรดา กรองแก้ว พุทธิยาสถาพร (2553) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่าด้านความรู้ มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้จบสาขามัคคุเทศก์โดยตรง มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ระเบียบ ขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละสถานที่ มีความรู้รอบตัว และควรพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยจะต้องสามารถให้ข้อมูลที่ง่ายแก่นักท่องเที่ยว และควรมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉิน สำหรับคุณลักษณะด้านความสามารถ นักท่องเที่ยวมาเลเซียพึงประสงค์มัคคุเทศก์ที่มีความสามารถด้านการแก้ไขปัญหา การถ่ายทอดข้อมูล และความสามารถด้านภาษา ซึ่งการศึกษาของจันทรร จรรย์วุฒิ (2539) ศึกษาคุณลักษณะของผู้นำการท่องเที่ยว พบว่า คุณลักษณะด้านทักษะปฏิบัติการนำเที่ยวของผู้นำการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างต้องการมัคคุเทศก์ที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและมีความคล่องตัวไวในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ ชวิศร์ อรรถสาสน์ สิทธิโชค เลิศธีรดา กรองแก้ว พุทธิยาสถาพร (2553) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบมัคคุเทศก์ควรมีทักษะการสื่อสารที่ดีโดยสามารถสื่อสารได้หลายภาษา สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและสามารถเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวแต่ละชนชาติ นอกจากนี้มีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะ

1.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน เพื่อสร้างทางเลือกใหม่แก่การท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา และส่งผลให้สินค้าทางการท่องเที่ยวสามารถสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มได้
2. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน และองค์กรต่าง ๆ ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรค การนำนโยบายด้านการท่องเที่ยวไปปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานรวมถึงการเชื่อมโยงแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาของมัคคุเทศก์ในการรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเพิ่มจำนวนมากขึ้นเมื่อก้าวเข้าสู่ AEC
2. ควรศึกษาด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่นเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนท้องถิ่น



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. ปรินญาศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). **ประโยชน์ และบริการ**. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริการ งานบุคคล.
(พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. (2538). **ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม : การวัดทรัพยากรและการ
เปลี่ยนแปลง**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- ชวิศร์ อรรถสาสน์ สิทธิโชค เลิศธีรดา กรองแก้ว พุพิทยาสถาพร. (2553, 1 มกราคม). แนวทางการ
พัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและ
พัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 2(พิเศษ), หน้า 52.
- ชัชวาล ทัดศิวัช. (2557). **คุณภาพการให้บริการ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true (วันที่ค้นข้อมูล : 18 พฤศจิกายน 2557).
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2548). **Service Mind: การมีจิตมุ่งบริการ**. มปป.
- ณิชนัน จันท์ทองแก้ว. (2545). **ผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้
คุณภาพการบริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณี
มัคคุเทศก์ และลูกค้าที่มารับบริการในธุรกิจงานเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยว
แห่งประเทศไทย.วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)**. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ
มหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ปภาวดี ดุลยจินดา. (2540). **ทัศนคติและความพอใจ**. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ใน
องค์การ หน่วยที่ 8-15 (หน้า 44). นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปราณี คูเจริญไพศาล และนงลักษณ์ วิรัชชัย . (2545). **ดัชนีความพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้า
ประเภทอาหาร กรณีศึกษาผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. กรุงเทพฯ :
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปานจิต บูรณสมภพ. (2548). ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและ
ประมวลผล. ปรินญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาเขตบางเขน
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อม
ที่ดิน ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พงษ์ หรดล. (2545) จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท.
- วีระพงษ์ ดวงสนิท. (2545). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของ
มัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระ (สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการ
ท่องเที่ยว). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
ส.ส.ท.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหาร การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัท
ธีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ยูบีซี
แอลบุ๊กส์.
- สมดิษดี พิศาลก่อสกุล. (2549). คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจ
การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร. ปรินญาานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542) . การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์. ภาควิชาการบริหารการศึกษาและอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- สุจิตราภรณ์ จุสปาโล. (2557). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การ
ท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา. สุทธิปริทัศน์. (28 (85) มกราคม – มีนาคม).
- สมิต สัชฌุกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
สายธาร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรุณ รักธรรม. (2540). การพัฒนาและฝึกอบรม : ศึกษาเชิงพฤติกรรม. กรุงเทพฯ : คณะ

รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อัญญา พันธุ์อรุณ. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัลลเทศก์ที่จัด ทะเบียนใน

เขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. ปริญญาโท บธ.ม. (การ

จัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.



ภาคผนวก



ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

รายละเอียด	คะแนนผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣR	IOC
	1	2	3		
Tourist Guides' knowledge					
1. Knowledge about natural attractions	1	1	1	3	1.00
2. Knowledge about tradition and culture	1	1	1	3	1.00
3. Knowledge about ancient remains and relics	1	1	1	3	1.00
Tourist Guides' abilities					
4. Language	1	1	1	3	1.00
5. Technique	1	1	1	3	1.00
6. Leadership	1	1	1	3	1.00
7. Problem solving	1	1	1	3	1.00
8. Management	1	1	1	3	1.00
9. Providing information	1	1	1	3	1.00
Tourist Guides' qualities					
Duties and responsibilities					
10. Take care of safety	1	1	1	3	1.00
11. Recommend good sites/activities	1	1	1	3	1.00
12. Punctual	1	1	1	3	1.00
13. Honest	1	1	1	3	1.00
14. Consistent	1	1	1	3	1.00
15. Providing explanations	1	1	1	3	1.00
Personality					
16. Good health	1	1	1	3	1.00
17. Good manners and dignified looks	1	1	1	3	1.00
18. Humorous	1	1	1	3	1.00
19. Confident	1	1	1	3	1.00
20. Pleasant and Friendly	1	1	1	3	1.00

รายละเอียด	คะแนนผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣR	IOC
	1	2	3		
21. Polite speaking	1	1	1	3	1.00
22. Appropriate dress for the place and season	1	1	1	3	1.00
Human relations					
23. Helpful	1	1	1	3	1.00
24. Cheerful	1	1	1	3	1.00
25. Concerned for others	1	1	1	3	1.00
26. Cooperative	1	1	1	3	1.00
คะแนนเฉลี่ย				1.00	



Research Questionnaire

On

Foreign Tourists' Opinions towards the Service of Tourist Guides in Songkhla Province.

Explanation

The objective of this questionnaire aims to know your opinion about tour guides' service in Songkhla Province. This information will be used as a part of my independent research for my University. Your cooperation is requested to answer the quotations factually regarding to tour guides' service in Songkhla Province. If you have any other opinion or facts that would be useful to the University, please include your suggestions in part 3 of the questionnaire. Your responses will be kept in confidence. Data will be presented in summary form only

The questionnaire has 3 parts

Part 1 Personal details (6 questions)

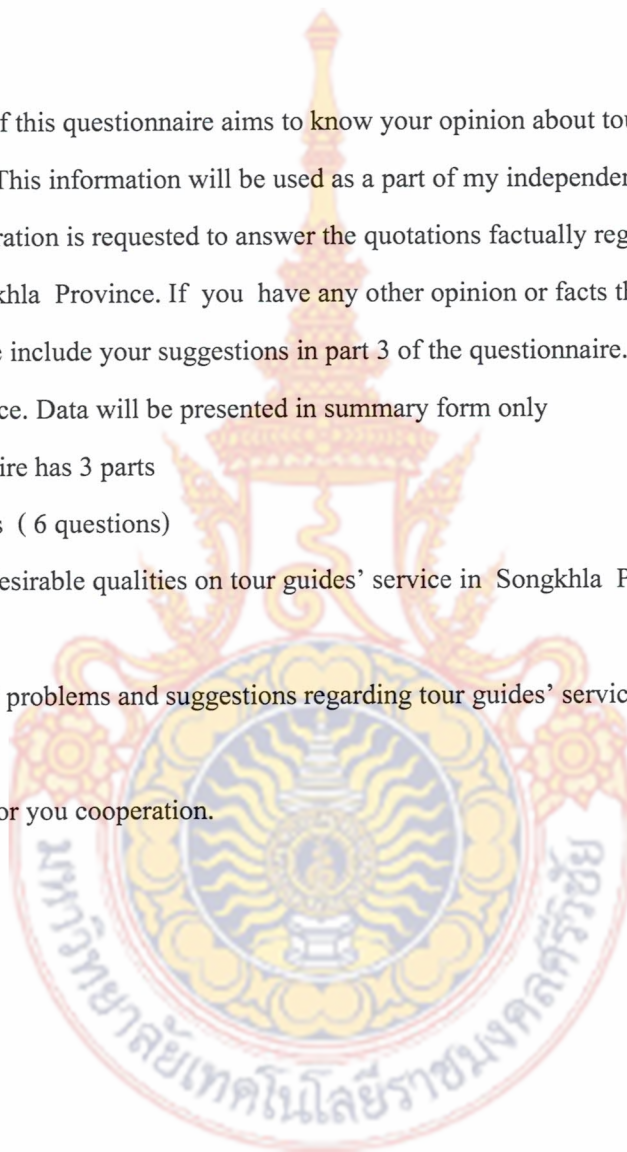
Part 2 Opinions and desirable qualities on tour guides' service in Songkhla Province (26 questions)

Part 3 Opinions about problems and suggestions regarding tour guides' service

Thank you very much for you cooperation.

Sincerely yours,

Researchers



Quality of Tourist Guides	Level of tour guides service					Level of tourists' desire				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Human relations										
23. Helpful										
24. Cheerful										
25. Concerned for others										
26. Cooperative										

Part 3 Opinions on problems and suggestions regarding tour guides' service

1. Opinions and suggestions on Tourist Guides' knowledge

2. Opinions and suggestions on Tourist Guides' abilities

3. Opinions and suggestions on Tourist Guides' qualities

Thank you for answer the questionnaire

ประวัติผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการวิจัย

ชื่อ - นามสกุล

นางกุลดาร่า เพียรเจริญ

Mrs. Kuldara Peanjaroen

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี

ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม)

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปริญญาโท

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ไทยคดีศึกษา) มหาวิทยาลัยทักษิณ

หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ผู้ร่วมวิจัย

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวอุไรวรรณ สุภานิตย์

Miss Uraiwon Supanit

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี

บริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจศึกษาบัญชี)

ปริญญาโท

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ไทยคดีศึกษา) มหาวิทยาลัยทักษิณ

หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก

เลขที่ 30/36 หมู่ที่ 5 หมู่บ้านปูลณธารีย์ ถนนสงขลา – นาทวี ตำบลเขาปู่ช้าง อำเภอเมือง
จังหวัดสงขลา 90000