

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการ
ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย

ชื่อผู้เขียน นายพีระพงษ์ ดวงสนิท

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ฉัตรแก้ว	สิมารักษ์	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ บุญเลิศ	จิตตั้งวัฒนา	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ประหยัด	ปานดี	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์จังหวัดเชียงราย และ (2) เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพึงประสงค์

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ประชากรที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์จังหวัดเชียงราย ในเรื่องของความรู้อยู่ในระดับดี มัคคุเทศก์สามารถบรรยายเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยวได้ดีไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของโบราณสถาน โบราณวัตถุ ประเพณี วัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ สำหรับในเรื่องความสามารถอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะความสามารถในด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยว และด้านการจัดการ ส่วนคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะการตรงต่อเวลาและความซื่อสัตย์สุจริต ด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในตนเองและการมีอารมณ์ขัน และด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดีเช่นกัน โดยเฉพาะความเอื้อเฟื้อ รู้จักเอาใจช่วยผู้อื่น และมีน้ำใจพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติพึงประสงค์นั้น ส่วนใหญ่มีความต้องการให้มัคคุเทศก์เป็นผู้มีความรู้ดี ทั้งความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุ สถานที่ท่องเที่ยว ธรรมชาติ และประเพณี วัฒนธรรม สำหรับในเรื่องของความสามารถอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะด้านการจัดการและด้านวิชาการ ส่วนคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในด้านหน้าที่และความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะความซื่อสัตย์สุจริตและความเสมอภาค ด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในตนเองและมีอารมณ์ขัน และด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี โดยเฉพาะมีความเอื้อเฟื้อ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา สดชื่นร่าเริงแจ่มใส และมีน้ำใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือกับให้ความร่วมมือดีตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวก่อนเดินทางมาและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวหลังจากได้รับการบริการแล้ว มีสิ่งที่เกินความคาดหวังคือ ความสามารถด้านภาษา หน้าที่และความรับผิดชอบในด้านการแนะนำในสิ่งที่ดี และการตรงต่อเวลา บุคลิกภาพด้านพละนาถมายสมบรูณ์ วาจาสุภาพอ่อนหวานไพเราะ และการแต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การมีน้ำใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ และสิ่งที้น้อยกว่าความคาดหวังคือ บุคลิกภาพในด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

Independent Study Title	Foreign Tourists' Opinions Towards the Service of Tourist Guides in Chiang Rai Province		
Author	Mr. Peerapong Duangsanit		
M.A.	Tourism Industry Management		
Examining Committee	Lect. Chatkaew	Simaraks	Chairman
	Assoc. Prof. Boonlert	Jittangwattana	Member
	Assoc. Prof. Prayad	Pandee	Member

ABSTRACT

The purposes of this study are (1) to learn about foreign tourists' opinions of tourist guide services in Chiang Rai Province and (2) to study the qualities foreign tourists desire in a tourist guide.

A questionnaire survey was completed by a total of 384 foreign tourists who had completed a tour experience in Chiang Rai Province during the month of August 2002. Respondents were asked to evaluate various characteristics of tourist guides on a five point scale. The original five point scale was then condensed for purposes of analysis to three levels: "poor", "satisfactory" and "good". Survey results were analyzed using statistical measurements including frequency distribution, arithmetic mean, and standard deviation.

This study found that the majority of the foreign tourists rated their tourist guides at the "good" level in terms of the various knowledge, abilities and qualities areas included in the questionnaire.

Qualities which foreign tourists identified as important for tourist guides to possess included knowledge about natural attractions, knowledge about traditions and

culture and knowledge about ancient remains and relics. In terms of tourist guides' abilities, tourists desired a "good" level rating, especially in the areas of technique and management. As to tourist guides' qualities, duties and responsibilities, especially honest and consistent, were desired at the "satisfactory" level. Personality characteristics were desired at the "satisfactory" level, especially confident and humorous. Human relations characteristics desired at the "good" level included especially helpful, cheerful and concerned for others and cooperative.

The tourists were surveyed following completion of their tour experience regarding how well their tourist guide exhibited desired characteristics. Tourists found that in the area of abilities, language abilities exceeded their expectations. In the area of qualities, expectations were exceeded in terms of duties and responsibilities, punctual and recommend good sites/activities. Personality factors where expectations were exceeded included good health, polite speaking, good manners and dignified looks. In the area of human relations, helpfulness was found to exceed pre-tour expectations. There was only one personality area where the tourists' expectations were not met: tourist guides' lack of self-confidence.