

ชื่อเรื่อง: ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมัน
ต่อบริการด้านข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทย
(Expectation and Satisfaction of German Tourists toward the Information
Services Provided in German by Thai Tourist Guides)

ผู้วิจัย: เกียรติเทพ วีระนันทนาพันธ์
มิชาเอล ลิทท์มันน์
คริสเตียน โฮฟมันน์

ปีที่ทำการวิจัย: พ.ศ. 2546

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมัน หรือนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาเยอรมันในการสื่อสาร ต่อบริการด้านข้อมูลท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ชาวไทย 4 ด้าน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนา ศิลปะไทย วัฒนธรรมไทย สักยภาพด้านภาษาของมัคคุเทศก์ และการบริการทั่วไปของมัคคุเทศก์ชาวไทย วิธีการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวเยอรมันและนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาเยอรมันสื่อสารที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทย ช่วงเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2546 จำนวน 127 ตัวอย่าง โดยเครื่องมือวิจัยได้สอบถามถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันและนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาเยอรมันสื่อสารใน 4 ด้านดังกล่าว

จากการวิจัยความคาดหวังทั้ง 4 ด้าน พบว่า ก่อนที่นักท่องเที่ยวชาวเยอรมันจะได้รับข้อมูลด้านต่างๆ 4 ด้านจากมัคคุเทศก์ชาวไทย นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนาและสักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ ความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลด้านศิลปะไทยและวัฒนธรรมไทยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการรับข้อมูลทั้ง 4 ด้านจากมัคคุเทศก์ชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลด้านพุทธศาสนา ข้อมูลด้านวัฒนธรรมไทยและสักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านศิลปะไทยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงและระดับปานกลางเท่านั้น

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบริการข้อมูลทั้ง 4 ด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับความคาดหวังต่อข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนาและวัฒนธรรมในระดับสูงและระดับปานกลางจะมีระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับสูง ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีระดับความคาดหวังต่อข้อมูลเกี่ยวกับศิลปะไทยอยู่ในระดับต่ำ แต่มีความพึงพอใจต่อข้อมูลเกี่ยวกับศิลปะไทยอยู่ในระดับปานกลาง และนักท่องเที่ยวที่มีระดับความคาดหวังต่อศักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูง ส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจต่อศักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบริการทั่วไปของมัคคุเทศก์ชาวไทย พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อบริการทั่วไปของมัคคุเทศก์ทั้ง 8 ประเด็นในระดับดีมาก

Title: **Expectation and Satisfaction of German Tourists toward the Information Services Provided in German by Thai Tourist Guides**

Research Committee: Kriengtape Weeranathanaphan
 Michael Littmann
 Christian Hofmann

Year: 2003

Abstract

The objective of this research was to study the expectation and satisfaction of German tourists or tourists using German toward the information services provided in German by Thai tourist guides in four aspects: on Buddhism, Thai art, Thai culture and Thai guides' linguistic ability including their general services. For research methodology, the researchers used a questionnaire with 127 tourists, who were on tours to Thailand as well as an interview during October-December 2003, as a research tool for these tourists' expectation and satisfaction toward the four aspects mentioned earlier.

The findings:

Before securing the information on the four aspects from Thai guides, these tourists had expected to secure the information on Buddhism and Thai guides' linguistic ability at a high level, followed by that on Thai art and culture. About the result of the tourists' satisfaction toward information securing on the four aspects, most tourists were highly found on Buddhism, Thai culture and Thai guides' linguistic ability, while highly and moderately found at the same levels on Thai art.

The study result of relationship between these tourists' expectation and satisfaction toward the information services, they were highly found on Buddhism and moderately on Thai culture, but highly satisfied with both aspects. However, the tourists with low expectation toward the information on Thai art were found with moderate satisfaction, while most of them with high expectation toward the Thai guides' linguistic ability were also found with high satisfaction.

The study result of these tourists' satisfaction toward Thai guides' general services showed that they had a very high level of satisfaction with all eight issues.