

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความเครียดของมัคคุเทศก์กับคุณภาพในการให้บริการ
ตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยว

ผู้เขียน นางสาวสมใจ พิทักษ์สกุลกานต์

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการปรึกษา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. ณรงค์ศักดิ์ จันทร์นวล ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดวงมณี จงรักษ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

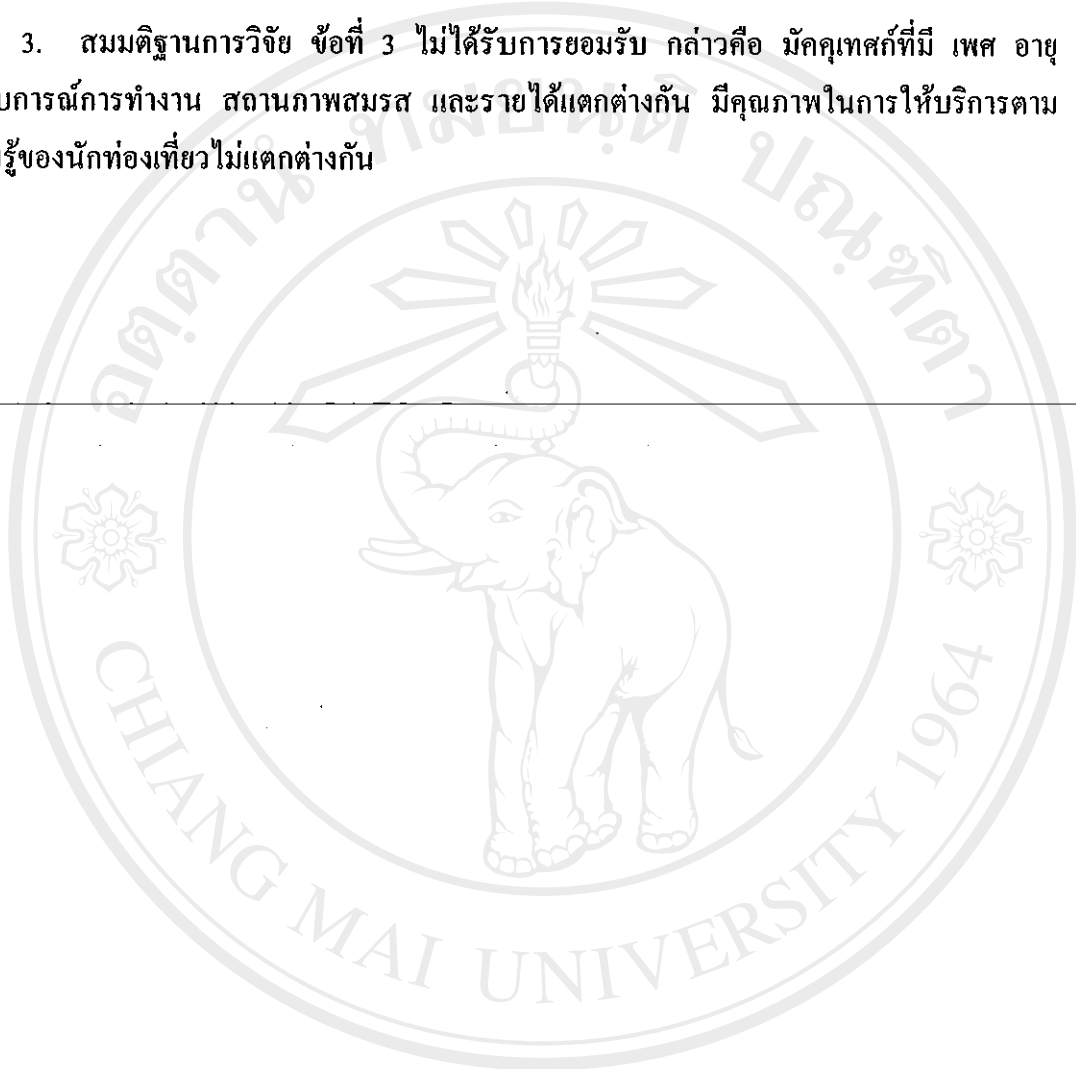
การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความเครียดของมัคคุเทศก์กับคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างเป็นมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ช่วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2547 จำนวน 129 คน และนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น จำนวน 129 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) แบบสอบถามข้อมูลทางประชากรของมัคคุเทศก์ (2) แบบวัดความเครียดของมัคคุเทศก์ (3) แบบวัดคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยว สมมติฐานในการวิจัยคือ (1) มัคคุเทศก์ที่มีความเครียดแตกต่างกันมีคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน (2) มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน (3) มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบดังนี้

1. สมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 1 ไม่ได้รับการยอมรับ กล่าวคือ มัคคุเทศก์ที่มีความเครียดแตกต่างกันมีคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

2. สมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 2 ได้รับการยอมรับในส่วนของมัคคุเทศก์ที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ส่วนมัคคุเทศก์ที่มี รายได้แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

3. สมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 3 ไม่ได้รับการยอมรับ กล่าวคือ มัคคุเทศก์ที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส และรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพในการให้บริการตาม การรับรู้ของนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Guides' Stress and Quality of Services as Perceived by Tourists

Author Miss Somjai Pitakskulkan

Degree Master of Science (Counseling Psychology)

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Dr. Narongsak Chunnual

Chairperson

Asst. Prof. Dr. Doungmani Chongruksa

Member

Abstract

The purpose of this research was to study the guides' stress and quality of services as perceived by tourists. The samples were 129 Japanese speaking guides who worked in Bangkok and vicinity during July – September 2004, and 129 Japanese tourists. The research material was a questionnaire consisted of three parts, namely, (1) the Demographic Questionnaire, (2) the Stress Scale, (3) the Quality of Services as Perceived by Tourist Scale. The hypotheses were (1) The guides who had different stress had different quality of service as perceived by tourists. (2) The guides who had different demographic data had different stress. (3) The guides who had different demographic data had different quality of service as perceived by tourists.

The results of the study showed as follows.

1. The first hypothesis was not accepted, that is the guides who had different stress did not have different quality of service as perceived by tourists.
2. The second hypothesis was accepted, the guides who had different sex, age, work experience, and marital status had different stress. However, the guides who had different income did not have different stress.

3. The third hypothesis was not accepted, that is the guides who had different sex, age, work experience, marital status, and income did not have different quality of service as perceived by tourists.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved