

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ การท่องเที่ยวต่อมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมัน แสดงให้เห็นภาพรวม และแจกแจงให้เห็นประเด็นที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ดังต่อไปนี้

1. ด้านนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ที่ทำการสอบถามนักท่องเที่ยวและแบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวที่ได้รับคืน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	จำนวนเครื่องมือที่ได้รับคืน	ค่าร้อยละ
แบบสอบถามนักท่องเที่ยว	60	100.00
แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ	10	100.00
รวม	70	100.00

แบบสอบถามนักท่องเที่ยว และแบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการได้รับคืน ร้อยละ 100

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
20-30	15	25.00
31-40	20	33.33
41-50	14	23.33
51-60	8	13.33
มากกว่า 60	3	5.00
รวม	60	100.00

นักท่องเที่ยวนส่วนใหญ่ ร้อยละ 33.30 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 25.00 มีอายุ 20-30 ปี และร้อยละ 23.33 มีอายุมากกว่า 41-50 ปี

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	38	63.30
หญิง	22	36.70
รวม	60	100.00

นักท่องเที่ยวยุทธ์ละ 63.30 เป็นเพศชาย และร้อยละ 36.70 เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามประเทศ

ประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
เยอรมนี	26	43.33
สวีตเซอร์แลนด์	20	33.33
เนเธอร์แลนด์	11	18.33
อื่น ๆ	3	5.00
รวม	60	100.00

นักท่องเที่ยวยุทธ์ที่ใช้ภาษาเยอรมันส่วนใหญ่ มาจากประเทศเยอรมนี และประเทศสวีตเซอร์แลนด์ ร้อยละ 43.33 และร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามการมาประเทศไทยเป็นครั้งแรก

ครั้งแรก	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	28	46.70
ไม่ใช่	32	53.30
รวม	60	100.00

นักท่องเที่ยวมาประเทศไทยไม่ใช่ครั้งแรกและครั้งแรก ร้อยละ 53.30 และร้อยละ 46.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทย

ความสามารถทางภาษา	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
สำเนียง	1 (1.70)	4 (6.70)	17 (28.30)	32 (53.30)	6 (10.00)	60 (100.00)
ความดังของเสียง	- (0.00)	2 (3.30)	22 (36.70)	26 (43.30)	10 (16.70)	60 (100.00)
ไวยากรณ์	- (0.00)	3 (5.00)	27 (45.00)	26 (43.30)	4 (6.70)	60 (100.00)
คำศัพท์	- (0.00)	3 (5.00)	22 (36.70)	28 (46.70)	7 (11.70)	60 (100.00)
โครงสร้างประโยค	1 (1.70)	3 (5.00)	22 (36.70)	28 (46.70)	6 (10.00)	60 (100.00)
ความเข้าใจ	1 (1.70)	2 (3.30)	13 (21.70)	36 (60.00)	8 (13.30)	60 (100.00)

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในเรื่องความเข้าใจ สำเนียง คำศัพท์ และโครงสร้างประโยคร้อยละ 60.00 ร้อยละ 53.30 และร้อยละ 46.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความสามารถ
ทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทย - ความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 20-30 ปี

ความสามารถ ทางภาษา	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สำเนียง	- (0.00)	1 (6.70)	5 (33.30)	6 (40.00)	3 (20.00)	15 (100.00)
ความดังของเสียง	- (0.00)	- (0.00)	6 (40.00)	6 (40.00)	3 (20.00)	15 (100.00)
ไวยากรณ์	- (0.00)	- (0.00)	9 (60.00)	4 (26.70)	2 (13.30)	15 (100.00)
คำศัพท์	- (0.00)	1 (6.70)	7 (46.70)	6 (40.00)	1 (6.70)	15 (100.00)
โครงสร้างประโยค	- (0.00)	- (0.00)	3 (20.00)	11 (73.30)	1 (6.70)	15 (100.00)
ความเข้าใจ	- (0.00)	- (0.00)	1 (6.70)	12 (80.00)	2 (13.30)	15 (100.00)

นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 20-30 ปีมีความพึงพอใจมาก ในเรื่องความเข้าใจ และโครงสร้างประโยคร้อยละ 80.00 และ ร้อยละ 73.30 ตามลำดับ ส่วนไวยากรณ์มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 60.00

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักห้องเที่ยวจำแนกตามความสามารถ
ทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทย - ความเห็นของนักห้องเที่ยวที่มีอายุ 31-40 ปี

ความสามารถ ทางภาษา	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สำเนียง	- (0.00)	1 (5.00)	3 (15.00)	14 (70.00)	2 (10.00)	20 (100.00)
ความดังของเสียง	- (0.00)	1 (5.00)	6 (30.00)	8 (40.00)	5 (25.00)	20 (100.00)
ไวยากรณ์	- (0.00)	- (0.00)	6 (30.00)	12 (60.00)	2 (10.00)	20 (100.00)
คำศัพท์	- (0.00)	- (0.00)	7 (35.00)	10 (50.00)	3 (15.00)	20 (100.00)
โครงสร้างประโยค	- (0.00)	- (0.00)	10 (50.00)	8 (40.00)	2 (10.00)	20 (100.00)
ความเข้าใจ	- (0.00)	1 (5.00)	3 (15.00)	14 (70.00)	2 (10.00)	20 (100.00)

นักห้องเที่ยวที่มีอายุ 31-40 ปีมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความดังของเสียง ร้อยละ 25.00 มีพอใจมากในเรื่องสำเนียง และความเข้าใจ ร้อยละ 70.00 ส่วนโครงสร้างประโยค มีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ 50.00

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทย - ความเห็นของนักท่องเที่ยงที่มีอายุ 41-50 ปี

ความสามารถทางภาษา	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สำเนียง	- (0.00)	1 (7.13)	5 (35.73)	8 (57.13)	- (0.00)	14 (100.00)
ความดังของเสียง	- (0.00)	- (0.00)	4 (28.60)	9 (64.30)	1 (7.10)	14 (100.00)
ไวยากรณ์	- (0.00)	1 (7.13)	8 (57.13)	5 (35.73)	- (0.00)	14 (100.00)
คำศัพท์	- (0.00)	- (0.00)	5 (35.70)	7 (50.00)	2 (14.30)	14 (100.00)
โครงสร้างประโยค	- (0.00)	1 (7.10)	4 (28.60)	7 (50.00)	2 (14.30)	14 (100.00)
ความเข้าใจ	- (0.00)	- (0.00)	5 (35.70)	7 (50.00)	2 (14.30)	14 (100.00)

นักท่องเที่ยงที่มีอายุ 41-50 ปีมีความพึงพอใจมากในเรื่องความดังของเสียง สำเนียง ร้อยละ 64.30 และ 57.10 ตามลำดับ ส่วนไวยากรณ์มีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ 57.10

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความสามารถ
ทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทย - ความเห็นของนักท่องเที่ยงที่มีอายุ 51-60 ปี

ความสามารถ ทางภาษา	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สำเนียง	- (0.00)	- (0.00)	4 (50.00)	3 (37.50)	1 (12.50)	8 (100.00)
ความดังของเสียง	- (0.00)	- (0.00)	6 (75.00)	2 (25.00)	- (0.00)	8 (100.00)
ไวยากรณ์	- (0.00)	1 (12.50)	2 (25.00)	5 (62.50)	- (0.00)	8 (100.00)
คำศัพท์	- (0.00)	- (0.00)	3 (37.50)	4 (50.00)	1 (12.50)	8 (100.00)
โครงสร้างประโยค	- (0.00)	1 (12.50)	4 (50.00)	2 (25.00)	1 (12.50)	8 (100.00)
ความเข้าใจ	- (0.00)	- (0.00)	4 (50.00)	3 (37.50)	1 (12.50)	8 (100.00)

นักท่องเที่ยงที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจปานกลางในเรื่องความดังของเสียง ร้อยละ 75.00 และไวยากรณ์มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 62.50

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความสามารถ
ทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทย - ความเห็นของนักท่องเที่ยงที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

ความสามารถ ทางภาษา	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สำเนียง	1 (33.33)	1 (33.33)	- (0.00)	1 (33.33)	- (0.00)	3 (100.00)
ความดังของเสียง	- (0.00)	1 (33.33)	- (0.00)	1 (33.33)	1 (33.33)	3 (100.00)
ไวยากรณ์	- (0.00)	1 (33.30)	2 (66.70)	- (0.00)	- (0.00)	3 (100.00)
คำศัพท์	- (0.00)	2 (66.70)	- (0.00)	1 (33.30)	- (0.00)	3 (100.00)
โครงสร้างประโยค	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	- (0.00)	- (0.00)	3 (100.00)
ความเข้าใจ	1 (33.33)	1 (33.33)	- (0.00)	- (0.00)	1 (33.33)	3 (100.00)

นักท่องเที่ยงที่มีอายุมากกว่า 60 ปีมีความพึงพอใจปานกลางในเรื่องไวยากรณ์ และ
มีความพึงพอใจน้อยในเรื่องคำศัพท์ ร้อยละ 66.70

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทย

ความสามารถทางภาษา	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
สำเนียง	3.63	0.82
ความดังของเสียง	3.73	0.78
ไวยากรณ์	3.52	0.70
คำศัพท์	3.65	0.75
โครงสร้างประโยค	3.58	0.81
ความเข้าใจ	3.80	0.78
รวม	3.65	0.57

นักท่องเที่ยวนั้นมีระดับความพึงพอใจในเรื่องความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทยที่ 3.65 ± 0.57 ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 13 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) เมื่อทดสอบด้วย T-test ในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชาย-หญิงจำแนกตามความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทย

เพศ	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	T-test
ชาย	38	3.58	0.62	1.41
หญิง	22	3.79	0.47	

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชาย-หญิงจำแนกตามความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทยนั้น พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่านักท่องเที่ยวยุวหญิงมีระดับความพึงพอใจในเรื่องความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทยสูงกว่าเพศชายที่ 3.79 ± 0.47 ส่วนนักท่องเที่ยวยุวชายอยู่ที่ 3.58 ± 0.62

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามบุคลิกภายนอก
มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย

พฤติกรรมและลักษณะ	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ความพร้อมให้ความช่วยเหลือ	- (0.00)	1 (1.66)	10 (16.66)	33 (55.00)	16 (26.66)	60 (100.00)
ความเป็นมิตร	- (0.00)	1 (1.66)	12 (20.00)	31 (51.66)	16 (26.66)	60 (100.00)
การรับเข้า	5 (8.30)	12 (20.00)	21 (35.00)	16 (26.70)	6 (10.00)	60 (100.00)
การแก้ไขสถานการณ์	- (0.00)	- (0.00)	14 (23.30)	37 (61.70)	9 (15.00)	60 (100.00)
การตรงต่อเวลา	- (0.00)	- (0.00)	14 (23.30)	34 (56.70)	12 (20.00)	60 (100.00)
ความไว้วางใจ	- (0.00)	1 (1.66)	13 (21.66)	31 (51.66)	15 (25.00)	60 (100.00)
การแต่งกาย	- (0.00)	1 (1.70)	12 (20.00)	26 (43.30)	21 (35.00)	60 (100.00)
บุคลิกภาพ	- (0.00)	- (0.00)	8 (13.30)	37 (61.70)	15 (25.00)	60 (100.00)

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในเรื่องการแก้ไขสถานการณ์ บุคลิกภาพ การตรงต่อเวลา และความพร้อมให้ความช่วยเหลือ ร้อยละ 61.70 ร้อยละ 56.70 และ ร้อยละ 55.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามบุคลิกภายนอก
มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ
นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 20–30 ปี

พฤติกรรมและลักษณะ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ความพร้อมให้ความช่วยเหลือ	- (0.00)	- (0.00)	3 (20.00)	9 (60.00)	3 (20.00)	15 (100.00)
ความเป็นมิตร	- (0.00)	- (0.00)	6 (40.00)	7 (46.70)	2 (13.30)	15 (100.00)
การรับเรื่อง	1 (6.70)	2 (13.30)	5 (33.30)	4 (26.70)	3 (20.00)	15 (100.00)
การแก้ไขสถานการณ์	- (0.00)	- (0.00)	1 (6.70)	14 (93.30)	- (0.00)	15 (100.00)
การตรงต่อเวลา	- (0.00)	- (0.00)	3 (20.00)	9 (60.00)	3 (20.00)	15 (100.00)
ความไว้วางใจ	- (0.00)	1 (6.70)	3 (20.00)	6 (40.00)	5 (33.30)	15 (100.00)
การแต่งกาย	- (0.00)	1 (6.70)	5 (33.30)	4 (26.70)	5 (33.30)	15 (100.00)
บุคลิกภาพ	- (0.00)	- (0.00)	4 (26.70)	8 (53.30)	3 (20.00)	15 (100.00)

นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 20-30 ปีมีความพึงพอใจมากในเรื่องการแก้ไขสถานการณ์ ร้อยละ 93.30 ความพร้อมให้ความช่วยเหลือ และการตรงต่อเวลา ร้อยละ 60.00 เท่ากัน และการรับเรื่อง มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 33.30 พอใจน้อย ร้อยละ 13.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามบุคลิกภายนอก
มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ
นักท่องเที่ยงที่มีอายุ 31-40 ปี

พฤติกรรมและลักษณะ	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ความพร้อมให้ความช่วยเหลือ	- (0.00)	1 (5.00)	3 (15.00)	12 (60.00)	4 (20.00)	20 (100.00)
ความเป็นมิตร	- (0.00)	1 (5.00)	3 (15.00)	12 (60.00)	4 (20.00)	20 (100.00)
การรับเข้า	- (0.00)	7 (35.00)	10 (50.00)	3 (15.00)	- (0.00)	20 (100.00)
การแก้ไขสถานการณ์	- (0.00)	- (0.00)	7 (35.00)	11 (55.00)	2 (10.00)	20 (100.00)
การตรงต่อเวลา	- (0.00)	- (0.00)	5 (25.00)	13 (65.00)	2 (10.00)	20 (100.00)
ความไว้วางใจ	- (0.00)	- (0.00)	7 (35.00)	9 (45.00)	4 (20.00)	20 (100.00)
การแต่งกาย	- (0.00)	- (0.00)	5 (25.00)	9 (45.00)	6 (30.00)	20 (100.00)
บุคลิกภาพ	- (0.00)	- (0.00)	2 (10.00)	15 (75.00)	3 (15.00)	20 (100.00)

นักท่องเที่ยงที่มีอายุ 31-40 ปีมีความพึงพอใจมากในเรื่องบุคลิกภาพ และการตรงต่อเวลา ร้อยละ 75.00 และ ร้อยละ 65.00 ส่วนการรับเข้ามีความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อยร้อยละ 50.00 และร้อยละ 35.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามบุคลิกภายนอก
มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ
นักท่องเที่ยงที่มีอายุ 41-50 ปี

พฤติกรรมและลักษณะ	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ความพร้อมให้ความช่วยเหลือ	- (0.00)	- (0.00)	4 (28.60)	5 (35.70)	5 (35.70)	14 (100.00)
ความเป็นมิตร	- (0.00)	- (0.00)	3 (21.40)	9 (64.30)	2 (14.30)	14 (100.00)
การรับเข้า	1 (7.14)	3 (21.42)	3 (21.42)	6 (42.85)	1 (7.14)	14 (100.00)
การแก้ไขสถานการณ์	- (0.00)	- (0.00)	5 (35.70)	6 (42.90)	3 (21.40)	14 (100.00)
การตรงต่อเวลา	- (0.00)	- (0.00)	3 (21.40)	9 (64.30)	2 (14.30)	14 (100.00)
ความไว้วางใจ	- (0.00)	- (0.00)	2 (14.30)	10 (71.40)	2 (14.30)	14 (100.00)
การแต่งกาย	- (0.00)	- (0.00)	2 (14.30)	7 (50.00)	5 (35.70)	14 (100.00)
บุคลิกภาพ	- (0.00)	- (0.00)	1 (7.10)	9 (64.30)	4 (28.60)	14 (100.00)

นักท่องเที่ยงที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากในเรื่องความไว้วางใจร้อยละ 71.40 และความเป็นมิตร การตรงต่อเวลา และบุคลิกภาพ ร้อยละ 64.30 เท่ากัน ส่วนการรับเข้ามีความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อยร้อยละ 21.40 เท่ากัน และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามบุคลิกภายนอก
มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ
นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 51-60 ปี

พฤติกรรมและลักษณะ	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ความพร้อมให้ความช่วยเหลือ	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)	6 (75.00)	2 (25.00)	8 (100.00)
ความเป็นมิตร	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)	2 (25.00)	6 (75.00)	8 (100.00)
การรับเข้า	3 (37.50)	- (0.00)	1 (12.50)	2 (25.00)	2 (25.00)	8 (100.00)
การแก้ไขสถานการณ์	- (0.00)	- (0.00)	1 (12.50)	4 (50.00)	3 (37.50)	8 (100.00)
การตรงต่อเวลา	- (0.00)	- (0.00)	2 (25.00)	3 (37.50)	3 (37.50)	8 (100.00)
ความไว้วางใจ	- (0.00)	- (0.00)	1 (12.50)	4 (50.00)	3 (37.50)	8 (100.00)
การแต่งกาย	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)	3 (37.50)	5 (62.50)	8 (100.00)
บุคลิกภาพ	- (0.00)	- (0.00)	1 (12.50)	2 (25.00)	5 (62.50)	8 (100.00)

นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจมากในเรื่องความพร้อมให้ความช่วยเหลือ
และความเป็นมิตร ร้อยละ 75.00 แต่การรับเข้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 37.50

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามบุคลิกภายนอก
มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ
นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

พฤติกรรมและลักษณะ	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ความพร้อมให้ความช่วยเหลือ	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)	1 (33.30)	2 (66.70)	3 (100.00)
ความเป็นมิตร	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)	1 (33.30)	2 (66.70)	3 (100.00)
การรับเข้า	- (0.00)	- (0.00)	2 (66.70)	1 (33.30)	- (0.00)	3 (100.00)
การแก้ไขสถานการณ์	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)	2 (66.70)	1 (33.30)	3 (100.00)
การตรงต่อเวลา	- (0.00)	- (0.00)	1 (33.30)	2 (66.70)	- (0.00)	3 (100.00)
ความไว้วางใจ	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)	2 (66.70)	1 (33.30)	3 (100.00)
การแต่งกาย	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)	3 (100.00)	- (0.00)	3 (100.00)
บุคลิกภาพ	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)	3 (100.00)	- (0.00)	3 (100.00)

นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 60 ปีมีความพึงพอใจมากในเรื่องการแต่งกายและ
บุคลิกภาพ ร้อยละ 100.00

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตาม
บุคลิกภายนอกมารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย

พฤติกรรมและลักษณะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
ความพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.07	0.71
ความเป็นมิตร	4.03	0.73
การรับเรื่อง	3.10	1.10
การแก้ไขสถานการณ์	3.92	0.62
การตรงต่อเวลา	3.97	0.66
ความไว้วางใจ	4.00	0.74
การแต่งกาย	4.12	0.78
บุคลิกภาพ	4.12	0.61
รวม	3.91	0.44

นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในเรื่องบุคลิกภายนอกมารยาท ความประพฤติ และ
การแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทยที่ 3.91 ± 0.44 ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 21 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) เมื่อทดสอบด้วย T-test ในการเปรียบเทียบระดับ
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาย-หญิงจำแนกตามบุคลิกภายนอก มารยาท
ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย

เพศ	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	T-test
ชาย	38	3.85	0.42	1.60
หญิง	22	4.03	0.47	

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาย-หญิงจำแนกตามบุคลิก
ภายนอกมารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่านักท่องเที่ยวหญิงมีระดับ

ความพึงพอใจในเรื่องบุคลิกภายนอก มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย สูงกว่าเพศชายที่ 4.03 ± 0.47 ส่วนนักท่องเที่ยวเพศชายอยู่ที่ 3.85 ± 0.42

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการนำชม การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทย

การนำชม	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ความละเอียด ชัดเจนของข้อมูล	- (0.00)	- (0.00)	12 (20.00)	43 (71.70)	5 (8.30)	60 (100.00)
พื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยว	- (0.00)	- (0.00)	15 (25.00)	34 (56.70)	11 (18.30)	60 (100.00)
การเรียงลำดับเนื้อหา	- (0.00)	1 (1.70)	21 (35.00)	29 (48.30)	9 (15.00)	60 (100.00)
วิธีการอธิบาย	- (0.00)	- (0.00)	14 (23.30)	39 (65.00)	7 (11.70)	60 (100.00)

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในเรื่องความละเอียดชัดเจนของข้อมูล วิธีการอธิบาย และพื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยว ร้อยละ 71.70 ร้อยละ 65.00 และร้อยละ 56.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการนำชม
การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ
นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 20-30 ปี

การนำชม	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ความละเอียด ชัดเจนของข้อมูล	- (0.00)	- (0.00)	7 (46.70)	8 (53.30)	- (0.00)	15 (100.00)
พื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยว	- (0.00)	- (0.00)	8 (53.30)	6 (40.00)	1 (6.70)	15 (100.00)
การเรียงลำดับเนื้อหา	- (0.00)	1 (6.70)	4 (26.70)	8 (53.30)	2 (13.30)	15 (100.00)
วิธีการอธิบาย	- (0.00)	- (0.00)	3 (20.00)	11 (73.30)	1 (6.70)	15 (100.00)

นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 20-30 ปีมีความพึงพอใจมากในเรื่องวิธีการอธิบาย ร้อยละ 73.30 มีความพึงพอใจปานกลางในเรื่องพื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยว และความละเอียดชัดเจนของข้อมูล ร้อยละ 53.30 และร้อยละ 46.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการนำชม
การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่น่าสนใจของมรดกคดีไทย - ความเห็นของ
นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 31-40 ปี

การนำชม	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ความละเอียด ชัดเจนของข้อมูล	- (0.00)	- (0.00)	2 (10.00)	18 (90.00)	- (0.00)	20 (100.00)
พื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยว	- (0.00)	- (0.00)	5 (25.00)	13 (65.00)	2 (10.00)	20 (100.00)
การเรียงลำดับเนื้อหา	- (0.00)	- (0.00)	8 (40.00)	8 (40.00)	4 (20.00)	20 (100.00)
วิธีการอธิบาย	- (0.00)	- (0.00)	5 (25.00)	11 (55.00)	4 (20.00)	20 (100.00)

นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 31-40 ปีมีความพึงพอใจมากในเรื่องความละเอียด ชัดเจนของข้อมูล และพื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยว ร้อยละ 90.00 และร้อยละ 65.00 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจปานกลางการเรียงลำดับเนื้อหา ร้อยละ 40.00

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการนำชม
การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ
นักท่องเที่ยงที่มีอายุ 41-50 ปี

การนำชม	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ความละเอียด ชัดเจนของข้อมูล	- (0.00)	- (0.00)	2 (14.30)	11 (78.60)	1 (7.10)	14 (100.00)
พื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยว	- (0.00)	- (0.00)	2 (14.30)	7 (50.00)	5 (35.70)	14 (100.00)
การเรียงลำดับเนื้อหา	- (0.00)	- (0.00)	5 (35.70)	8 (57.10)	1 (7.10)	14 (100.00)
วิธีการอธิบาย	- (0.00)	- (0.00)	4 (28.60)	8 (57.10)	2 (14.30)	14 (100.00)

นักท่องเที่ยงที่มีอายุ 41-50 ปีมีความพึงพอใจมากในเรื่องความละเอียดชัดเจน
ของข้อมูล ร้อยละ 78.60 และพื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ
35.70 และการเรียงลำดับเนื้อหาที่มีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ 35.70

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการนำชม
การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ
นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 51-60 ปี

การนำชม	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ความละเอียด ชัดเจนของข้อมูล	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)	5 (62.50)	3 (37.50)	8 (100.00)
พื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยว	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)	5 (62.50)	3 (37.50)	8 (100.00)
การเรียงลำดับเนื้อหา	- (0.00)	- (0.00)	4 (50.00)	2 (25.00)	2 (25.00)	8 (100.00)
วิธีการอธิบาย	- (0.00)	- (0.00)	2 (25.00)	6 (75.00)	- (0.00)	8 (100.00)

นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจมากในเรื่องวิธีการอธิบายมาร้อยละ 75.00 ความละเอียดชัดเจนของข้อมูล และพื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 37.50 ส่วนการเรียงลำดับเนื้อหาพอใจปานกลางร้อยละ 50.00

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการนำชม การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของนักท่องเที่ยงที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

การนำชม	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ความละเอียด ชัดเจนของข้อมูล	- (0.00)	- (0.00)	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	3 (100.00)
พื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยว	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)	3 (100.00)	- (0.00)	3 (100.00)
การเรียงลำดับเนื้อหา	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)	3 (100.00)	- (0.00)	3 (100.00)
วิธีการอธิบาย	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)	3 (100.00)	- (0.00)	3 (100.00)

นักท่องเที่ยงที่มีอายุมากกว่า 60 ปีมีความพึงพอใจมากในเรื่องพื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยว การเรียงลำดับเนื้อหา และวิธีการอธิบาย ร้อยละ 100.00

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตาม การนำชม การบรรยายและการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทย

การนำชม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
ความละเอียด ชัดเจน	3.88	0.52
พื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยว	3.93	0.66
การเรียงลำดับเนื้อหา	3.77	0.72
วิธีการอธิบาย	3.88	0.58
รวม	3.87	0.43

นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการนำชม การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทยที่ 3.87 ± 0.43 ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) เมื่อทดสอบด้วย T-test ในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาย-หญิงจำแนกตามการนำชม การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทย

เพศ	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	T-test
ชาย	38	3.85	0.44	0.425
หญิง	22	3.90	0.40	

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาย-หญิงจำแนกตามการนำชม การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทยนั้น พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่านักท่องเที่ยวหญิงมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการนำชม การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทยสูงกว่าเพศชายที่ 3.90 ± 0.40 ส่วนนักท่องเที่ยวเพศชายอยู่ที่ 3.85 ± 0.44

ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจําแนกตามการพาไปเลือกซื้อสินค้าของม้คคุเทศก้ไทย

การซื้อสินค้า	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	- (0.00)	- (0.00)	11 (18.30)	30 (50.00)	19 (31.70)	60 (100.00)
คุณภาพสินค้า	- (0.00)	1 (1.70)	18 (30.00)	26 (43.30)	15 (25.00)	60 (100.00)
ความคงทน	- (0.00)	7 (11.70)	13 (21.70)	27 (45.00)	13 (21.70)	60 (100.00)
ความหลากหลายของสินค้า	- (0.00)	- (0.00)	10 (16.70)	35 (58.30)	15 (25.00)	60 (100.00)
จำนวนร้านค้าให้เลือก	- (0.00)	- (0.00)	11 (18.30)	33 (55.00)	16 (26.70)	60 (100.00)
การบริการของแต่ละร้านค้า	- (0.00)	1 (1.70)	7 (11.70)	34 (56.70)	18 (30.00)	60 (100.00)
คำแนะนำของแต่ละร้านค้า	- (0.00)	1 (1.70)	9 (15.00)	32 (53.30)	18 (30.00)	60 (100.00)

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในเรื่องความหลากหลายของสินค้า และการบริการของแต่ละร้านค้า ร้อยละ 58.30 และร้อยละ 56.70 ตามลำดับ และคุณภาพของสินค้ามีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 30.00

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการพาไปเลือก
ซื้อสินค้าของมัสคุดุเทศก์ไทย - ความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 20-30 ปี

การซื้อสินค้า	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	- (0.00)	- (0.00)	3 (20.00)	6 (40.00)	6 (40.00)	15 (100.00)
คุณภาพสินค้า	- (0.00)	- (0.00)	7 (46.70)	6 (40.00)	2 (13.30)	15 (100.00)
ความคงทน	- (0.00)	2 (13.30)	5 (33.30)	7 (46.70)	1 (6.70)	15 (100.00)
ความหลากหลายของสินค้า	- (0.00)	- (0.00)	3 (20.00)	8 (53.30)	4 (26.70)	15 (100.00)
จำนวนร้านค้าให้เลือก	- (0.00)	- (0.00)	3 (20.00)	9 (60.00)	3 (20.00)	15 (100.00)
การบริการของแต่ละร้านค้า	- (0.00)	1 (6.70)	- (0.00)	10 (66.70)	4 (26.70)	15 (100.00)
คำแนะนำของแต่ละร้านค้า	- (0.00)	- (0.00)	4 (26.70)	8 (53.30)	3 (20.00)	15 (100.00)

นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 20-30 ปีมีความพึงพอใจมากในเรื่องการบริการของแต่ละร้านค้า และจำนวนร้านค้าให้เลือก ร้อยละ 66.70 และร้อยละ 60.00 ตามลำดับ ส่วนคุณภาพสินค้านั้น มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 46.70

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการพาไปเลือก
ซื้อสินค้าของมัสคูเทคกัไทย - ความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 31-40 ปี

การซื้อสินค้า	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	- (0.00)	- (0.00)	3 (15.00)	10 (50.00)	7 (35.00)	20 (100.00)
คุณภาพสินค้า	- (0.00)	- (0.00)	7 (35.00)	6 (30.00)	7 (35.00)	20 (100.00)
ความคงทน	- (0.00)	3 (15.00)	4 (20.00)	7 (35.00)	6 (30.00)	20 (100.00)
ความหลากหลายของสินค้า	- (0.00)	- (0.00)	3 (15.00)	13 (65.00)	4 (20.00)	20 (100.00)
จำนวนร้านค้าให้เลือก	- (0.00)	- (0.00)	3 (15.00)	13 (65.00)	4 (20.00)	20 (100.00)
การบริการของแต่ละร้านค้า	- (0.00)	- (0.00)	3 (15.00)	9 (45.00)	8 (40.00)	20 (100.00)
คำแนะนำของแต่ละร้านค้า	- (0.00)	- (0.00)	2 (10.00)	9 (45.00)	9 (45.00)	20 (100.00)

นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 31-40 ปีมีความพึงพอใจมากในเรื่องความหลากหลายของสินค้า และจำนวนร้านค้าให้เลือก ร้อยละ 65.00 เท่ากัน และคำแนะนำของแต่ละร้านมีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 45.00 ส่วนคุณภาพของสินค้ามีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 35.00

ตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการพาไปเลือกซื้อ
สินค้าของมณฑลภูเก็ตไทย- ความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 41-50 ปี

การซื้อสินค้า	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	- (0.00)	- (0.00)	2 (14.30)	10 (71.40)	2 (14.30)	14 (100.00)
คุณภาพสินค้า	- (0.00)	- (0.00)	2 (14.30)	9 (64.30)	3 (21.40)	14 (100.00)
ความคงทน	- (0.00)	1 (7.10)	2 (14.30)	7 (50.00)	4 (28.60)	14 (100.00)
ความหลากหลายของสินค้า	- (0.00)	- (0.00)	3 (21.40)	8 (57.10)	3 (21.40)	14 (100.00)
จำนวนร้านค้าให้เลือก	- (0.00)	- (0.00)	3 (21.40)	5 (35.70)	6 (42.90)	14 (100.00)
การบริการของแต่ละร้านค้า	- (0.00)	- (0.00)	2 (14.30)	9 (64.30)	3 (21.40)	14 (100.00)
คำแนะนำของแต่ละร้านค้า	- (0.00)	- (0.00)	1 (7.10)	10 (71.40)	3 (21.40)	14 (100.00)

นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 41-50 ปีมีความพึงพอใจมากในเรื่องราคาเหมาะสมกับคุณภาพ และคำแนะนำของแต่ละร้านค้า ร้อยละ 71.40 เท่ากัน ส่วนคุณภาพสินค้า และการบริการของแต่ละร้านค้ามีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 64.30 เท่ากัน

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการพาไปเลือกซื้อ
สินค้าของมัสคูเทศกัไทย – ความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 51-60 ปี

การซื้อสินค้า	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	- (0.00)	- (0.00)	2 (25.00)	3 (37.50)	3 (37.50)	8 (100.00)
คุณภาพสินค้า	- (0.00)	1 (12.50)	1 (12.50)	3 (37.50)	3 (37.50)	8 (100.00)
ความคงทน	- (0.00)	1 (12.50)	1 (12.50)	4 (50.00)	2 (25.00)	8 (100.00)
ความหลากหลายของสินค้า	- (0.00)	- (0.00)	1 (12.50)	4 (50.00)	3 (37.50)	8 (100.00)
จำนวนร้านค้าให้เลือก	- (0.00)	- (0.00)	1 (12.50)	5 (62.50)	2 (25.00)	8 (100.00)
การบริการของแต่ละร้านค้า	- (0.00)	- (0.00)	2 (25.00)	3 (37.50)	3 (37.50)	8 (100.00)
คำแนะนำของแต่ละร้านค้า	- (0.00)	- (0.00)	1 (12.50)	4 (50.00)	3 (37.50)	8 (100.00)

นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 51-60 ปีมีความพึงพอใจมากในเรื่องจำนวนร้านค้าให้เลือก ร้อยละ 62.50 ส่วนราคาเหมาะสมกับคุณภาพ คุณภาพสินค้า ความหลากหลายของสินค้าและคำแนะนำของร้านแต่ละร้านมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 37.50 เท่ากัน

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการพาไปเลือกซื้อสินค้าของภาคใต้-ความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

การซื้อสินค้า	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	- (0.00)	- (0.00)	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	3 (100.00)
คุณภาพสินค้า	- (0.00)	- (0.00)	1 (33.30)	2 (66.70)	- (0.00)	3 (100.00)
ความคงทน	- (0.00)	- (0.00)	1 (33.30)	2 (66.70)	- (0.00)	3 (100.00)
ความหลากหลายของสินค้า	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)	2 (66.70)	1 (33.30)	3 (100.00)
จำนวนร้านค้าให้เลือก	- (0.00)	- (0.00)	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	3 (100.00)
การบริการของแต่ละร้านค้า	- (0.00)	- (0.00)	- (0.00)	3 (100.00)	- (0.00)	3 (100.00)
คำแนะนำของแต่ละร้านค้า	- (0.00)	- (0.00)	1 (33.33)	1 (33.33)	1 (33.33)	3 (100.00)

นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 60 ปีมีความพึงพอใจมากในเรื่องการบริการของแต่ละร้านค้าร้อยละ 100.00

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตาม การพาไปเลือกซื้อสินค้าของมัลคูเทศก์ไทย

การซื้อสินค้า	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	4.13	0.70
คุณภาพสินค้า	3.92	0.79
ความคงทน	3.77	0.93
ความหลากหลายของสินค้า	4.08	0.64
จำนวนร้านค้าให้เลือก	4.08	0.67
การบริการของแต่ละร้านค้า	4.15	0.68
คำแนะนำของแต่ละร้านค้า	4.12	0.71
รวม	4.03	0.49

นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการพาไปเลือกซื้อสินค้าของมัลคูเทศก์ไทย เป็นไปตามความประสงค์ที่ 4.03 ± 0.49 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 37 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) เมื่อทดสอบด้วย T-test ในการเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาย-หญิงจำแนกตามการพาไปเลือกซื้อสินค้าของ มัลคูเทศก์ไทย

เพศ	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	T-test
ชาย	38	3.87	0.45	3.85
หญิง	22	4.32	0.43	

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาย-หญิงจำแนกตามการพาไป เลือกซื้อสินค้าของมัลคูเทศก์ไทยนั้น พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่านักท่องเที่ยวหญิงมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการพาไป

เลือกซื้อสินค้าของมีคชุเทศกัไทยสูงกว้าเพศชายที่ 4.32 ± 0.43 ส่วนนักท่องเทียวเพศชายอยู่ที่ 3.87 ± 0.45

นักท่องเทียวแสดงความคิดเห็นในคำถามปลายเปิดดังต่อไปนี้

นักท่องเทียว 5 ราย เห็นว่า สินค้าราคาถูก แต่ไม่ชอบที่มีการต่อรองราคาที่ยานการค้าไนท์บาซาร์

นักท่องเทียว 3 ราย ชอบรับประทานอาหารไทย แต่มีรสชาติเผ็ด

นักท่องเทียว 3 ราย เห็นว่า การจราจรคับคั่ง ทำให้ข้ามถนนยาก

2. ด้านผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว

ผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว แสดงให้เห็นตามประเด็นต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบการของสถานประกอบการจำนวนทั้งหมด 10 แห่ง

2. ประเภทของสถานประกอบการ จัดกลุ่มได้ดังนี้

2.1. งานแกะสลัก หัตถกรรมไม้ ได้แก่ อุปกรณ์ตกแต่งบ้าน เครื่องเรือนไม้ 3 ราย

2.2 เครื่องปั้นดินเผา เซรามิก ได้แก่ ถ้วยชา กาแฟ จาน ชาม หม้อ หม้อดิน แจกัน 2

ราย

2.3 ผ้าฝ้ายทอมือ ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม เช่น ผ้าเช็ดหน้า ผ้าคลุมตู้เย็น

เสื้อสำเร็จรูป ผ้าพันคอ 3 ราย

2.4 ผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา ได้แก่ ร่ม พัด กระดาษห่อของขวัญ 2 ราย

3. ส่วนใหญ่ลูกค้าใช้ภาษา ดังต่อไปนี้

ภาษาอังกฤษ สถานประกอบการ 10 แห่ง

ภาษาเยอรมัน สถานประกอบการ 7 แห่ง

ภาษาฝรั่งเศส สถานประกอบการ 6 แห่ง

ภาษาญี่ปุ่น สถานประกอบการ 5 แห่ง

ภาษาจีน สถานประกอบการ 1 แห่ง

4. จำนวนลูกค้าประจำต่อฤดูกาล

ร้านขนาดใหญ่ 50 - 200 คนต่อวัน

ร้านขนาดกลางและร้านขนาดเล็ก 30 - 50 คนต่อวัน

ลูกค้าประจำส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น

5. จำนวนลูกค้าจรต่อฤดูกาล ร้านขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก มีจำนวนไม่

ต่างกันคือ ประมาณ 10 - 50 คนต่อวัน

ลูกค้าจรส่วนใหญ่ใช้ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น

6. ลูกค้านิยมซื้อสินค้าประเภทต่าง ๆ ได้แก่ แจกัน โคมไฟตั้งพื้น ถ้วยชากาแฟ

ผ้าพันคอ ร่ม พัด พรม โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องเรือนไม้ เป็นต้น

ลูกค้านิยมซื้อสินค้าพื้นเมือง เช่น เสื้อผ้าไหมสำเร็จรูป หรือผ้าฝ้ายทอมือที่มีลักษณะตามแบบการแต่งกายพื้นบ้าน

ลูกค้านิยมซื้อสินค้าที่มีสีสันธรรมชาติ เช่น สีน้ำตาลเข้ม สีขาว สีไข่ไก่ และสีสันสดใส เช่น สีแดง สีเหลือง หรือสีน้ำเงิน

7. ท่านคิดว่ามัคคุเทศก์ให้ข้อเสนอแนะนำคุณภาพของสินค้าแก่นักท่องเที่ยวหรือไม่

ผู้ประกอบการ 9 ราย ให้ข้อมูลว่าทางร้านมีพนักงานประจำในการอธิบาย หรือแนะนำคุณภาพสินค้า มัคคุเทศก์เพียงแต่นำนักท่องเที่ยวมายังร้าน และให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวว่าทางร้านมีสินค้าประเภทใด ตั้งอยู่ส่วนไหนของร้าน

สถานประกอบการ 1 ราย ต้องอาศัยมัคคุเทศก์เป็นผู้แนะนำสินค้า เพราะทางร้านไม่มีพนักงานขายที่จะสื่อสารด้วยภาษาเยอรมัน ในกรณีที่นักท่องเที่ยวไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ต้องให้มัคคุเทศก์เป็นผู้แนะนำสินค้า เนื่องจากไม่มีพนักงานที่พูดภาษาเยอรมันได้ และราคาสินค้าในร้านมีราคาสูงกว่าร้านอื่น ซึ่งเป็นไปตามคุณภาพของสินค้า

8. ท่านคิดว่ามัคคุเทศก์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวหรือไม่

ผู้ประกอบการ 7 ราย ให้ข้อมูลว่า มัคคุเทศก์ไม่มีบทบาทในการเลือกซื้อสินค้า เพราะทางร้านมีพนักงานขายที่จะบริการและให้คำแนะนำ

ผู้ประกอบการ 3 ราย ให้ข้อมูลว่ามัคคุเทศก์มีบทบาทในการช่วยต่อรองราคาและโน้มน้าวจิตใจได้พอสมควร ผู้ประกอบการ 1 ราย กล่าวว่าราคาสินค้าในร้านสูงกว่าที่อื่นจึงต้องให้มัคคุเทศก์อธิบายเพิ่มเติมถึงคุณภาพของสินค้า

9. ท่านคิดว่ามัดคุเทศก์มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานที่หรือร้านค้าในการซื้อสินค้าหรือไม่
 ผู้ประกอบการ 2 ราย กล่าวว่า มัดคุเทศก์ไม่มีบทบาทในการเลือกร้านเพราะทาง
 ร้านได้ติดต่อกับบริษัทท่องเที่ยวแล้ว

ผู้ประกอบการ 7 ราย กล่าวว่า มัดคุเทศก์มีบทบาทในการเลือกร้านในสินค้า
 ประเภทเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบราคาหรือเปรียบเทียบคุณภาพของสินค้า

ผู้ประกอบการ 1 ราย กล่าวว่ามัดคุเทศก์มีบทบาทแต่ไม่มากในการเลือกร้าน
 เนื่องจากทางร้านเปิดดำเนินการมานาน เป็นร้านใหญ่ และมีสินค้าให้เลือกเป็นจำนวนมาก

10. การปฏิบัติหน้าที่ของมัดคุเทศก์ตามความเห็นของท่าน

การปฏิบัติหน้าที่ของมัดคุเทศก์โดยภาพรวม ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี ดูแลเอาใจใส่
 นักท่องเที่ยว พนักงานท่องเที่ยวไปตามร้านต่าง ๆ เพื่อเลือกชมสินค้าหรือเพื่อเปรียบเทียบราคา
 มัดคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่มานานจะปฏิบัติหน้าที่ได้ดีกว่ามัดคุเทศก์ใหม่ เมื่อมัดคุเทศก์ใหม่พา
 นักท่องเที่ยวมาถึงร้านจะมอบภาระให้เป็นหน้าที่ของร้าน และมัดคุเทศก์ใหม่นั่งรอในรถ

11. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไม่มี เนื่องจากผู้ประกอบการเห็นว่ามัดคุเทศก์ปฏิบัติหน้าที่ของ
 ตนได้ดี บางครั้งต้องอาศัยมัดคุเทศก์ในการสื่อสาร หรือโน้มน้าวนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจซื้อ
 สินค้า การเรียกร้องค่าตอบแทนของมัดคุเทศก์ส่วนมากเห็นว่าเป็นเรื่องปกติ บางร้านไม่เห็นด้วย
 และเห็นว่าเป็นเรื่องที่เกิดความรำคาญ