

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

การท่องเที่ยวมีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ประเทศไทย มีรายได้จากการท่องเที่ยว ปีพ.ศ. 2546 มีจำนวน 289,600 ล้านบาท น้อยกว่าพ.ศ. 2545 ซึ่งมีจำนวน 323,484 ล้านบาท เนื่องจากภาวะสงครามในอิรัก ปีพ.ศ. 2547 ประมาณการว่าจะมีรายได้ 383,900 ล้านบาท ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยนั้น (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา: 2547 และ Immigration Bureau: 2004) ในปีเดียวกันนี้ จะมีนักท่องเที่ยว 12 ล้านคน ถ้าเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวในปีพ.ศ. 2544 มีนักท่องเที่ยว 10.6 ล้านคน เป็นชาวเยอรมัน 407,353 คน ปีพ.ศ. 2545 มีนักท่องเที่ยว 10.8 ล้านคน เป็นชาวเยอรมัน 412,968 คน ปีพ.ศ. 2546 มีนักท่องเที่ยว 9.7 ล้านคน เป็นชาวเยอรมัน 47,433 คน ตัวเลขที่ได้จากกองตรวจคนเข้าเมือง ในช่วงเดือนมกราคม ปีพ.ศ. 2547 มีนักท่องเที่ยวชาวเยอรมัน 56,554 คน จะเห็นได้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มจำนวนมากขึ้น จำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นนั้นมีผลต่อรายได้ของประเทศ และต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม (ซูลิทธิ์ ชูชาติ 2546: 1-7 และ Mullins 1998: 10 และ 58)

ในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญมาก เป็นผู้ที่จะสร้างความเข้าใจอันดี และเป็นผู้ที่สะท้อนประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมด้านต่าง ๆ ของประเทศ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวไทย พ.ศ.2547-2549 (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา) นั้นหนึ่งในแนวทางการพัฒนาภาคบริการและการส่งเสริมการท่องเที่ยว คือการพัฒนาบุคลากรทางด้านอัยาศัยไมตรีและการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพระดับมาตรฐานสากล

ในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร ที่จะทำให้นักท่องเที่ยวสามารถสัมผัส เข้าใจ วัฒนธรรมประเพณีอันดีงาม และวิถีชีวิตของท้องถิ่นได้อย่างถูกต้องหรือไม่นั้น เป็นปัญหาที่สำคัญ ในการสื่อสารโดยใช้ภาษาเยอรมันนั้นมัคคุเทศก์จะต้องมีความสามารถทางด้านการใช้การเรียนรู้ ภาษาต่างประเทศ (Dietrich 2002: 16-18, 106-109) ปัญหาที่สำคัญอีกข้อหนึ่งคือ มัคคุเทศก์ ได้แสดงบทบาทหน้าที่ของตนเองและต่อวิชาชีพหรือไม่ (พระราชบัญญัติมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535

และบทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535) มัคคุเทศก์คือ ตัวแทนของประเทศ ดังนั้นบุคลิกที่แสดงเอกลักษณ์ความเป็นไทยของมัคคุเทศก์ และการเข้าใจ วัฒนธรรมประเพณีของแขกผู้มาเยือนเป็นสิ่งที่สำคัญ (Mullins 2002: 208) ถ้ามัคคุเทศก์มุ่งเน้น ต่อผลประโยชน์ละเลยความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวในการบริการ เช่น การพาชมสถานที่ การให้ข้อมูล ในเรื่องต่าง ๆ จะทำให้เกิดผลเสียต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว ประเพณีและ วัฒนธรรมของท้องถิ่น (ยศ สันตสมบัติ และคณะ 2544: 202) และสร้างภาพลบของประเทศ ทำให้ ประเทศเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวในทางลบ เป็นเหตุให้แรงดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวลดลง จากที่ กล่าวมานี้จะเห็นว่ามัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญมากในการสร้างความประทับใจ และสร้างความ เข้าใจอันดีระหว่างชนชาติ

ดังนั้นการค้นหา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ท่องเที่ยวต่อมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมัน ทางด้านความสามารถทางด้านภาษา ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาหรือเรื่องราวของประเทศ บุคลิกลักษณะความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และศึกษาความพึงพอใจของ ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวต่อมัคคุเทศก์ว่าทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลของสินค้าหรือ ทัศนกรรมได้อย่างถูกต้อง และเปิดโอกาสให้ นักท่องเที่ยวได้เลือกซื้อหรือไม่ จึงเป็นสิ่งที่ควร ศึกษาวิจัย

การวิจัยจึงมีความจำเป็นดังที่กล่าว ซึ่งจะทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยว และทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยว และธุรกิจที่เกี่ยวข้องเป็นธุรกิจที่ยั่งยืน เนื่องจากเชียงใหม่เป็นเมือง ท่องเที่ยวซึ่งแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ดังนั้นการที่จะ ทำให้นักท่องเที่ยวพอใจ นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งหรือการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว รวมทั้งการเพิ่มศักยภาพของมัคคุเทศก์จึงเป็นสิ่งที่จะต้องพิจารณาและดำเนินการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ต่อมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยกำหนดขอบเขตเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาเยอรมันในการสื่อสารกับมัคคุเทศก์ไทยใน อำเภอสันกำแพง และอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 60 ราย สถานประกอบการหรือการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวใน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 10 ราย

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาเยอรมันในการสื่อสาร
 มัคคุเทศก์ไทย หมายถึง มัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมันในการสื่อสาร
 ผู้ประกอบการที่เกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ประกอบการหรือทำธุรกิจการค้ากับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้ภาษาเยอรมันในการสื่อสาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลพื้นฐานถึงสภาพปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ การดำเนินธุรกิจทางด้านบริการ และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
2. ได้แนวทางแก้ไขให้เป็นไปตามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการที่เกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยว และเพิ่มศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมันในการสื่อสาร
3. ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจทางด้านการท่องเที่ยว การผลิต หัตถกรรม และส่วนที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว เช่น การบริการของร้านค้าแต่ละร้าน หรือคุณภาพของสินค้า เป็นต้น
4. ได้ประโยชน์โดยตรง ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แนวทางในการพัฒนา อันจะเป็นแรงดึงดูดให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวอีกครั้ง

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อมัคคุเทศก์ ทางด้านการความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ การวางตน และความสามารถทางภาษา โดยไม่ทำการศึกษาวิจัยในตัวภาษา การวิจัยกำหนดขอบเขตเฉพาะนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาเยอรมันในการสื่อสารในจังหวัดเชียงใหม่ และมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมันในการสื่อสารในจังหวัดเชียงใหม่เช่นกัน