

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเพื่อค้นหาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวต่อมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมัน ทำการศึกษาศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ ในเรื่องสำเนียง ความชัดเจนในการสื่อสาร ไวยากรณ์ การเลือกใช้คำศัพท์ โครงสร้างประโยค และความสามารถในการสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจ นอกจากนี้ ยังศึกษาในเรื่องความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ. ศ. 2535 และบทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ. ศ. 2535 ได้แก่ ความพร้อมให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยว การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ก่อให้เกิดความรำคาญหรือการรบกวนนักท่องเที่ยว รวมถึงมัคคุเทศก์จะต้องมีไหวพริบในการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ การตรงต่อเวลา และการปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าพอใจของนักท่องเที่ยว ตลอดจนการแต่งกายและบุคลิกภาพที่ดี และศึกษาความสามารถของมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยว การอธิบายละเอียดชัดเจน พื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยว การเรียงลำดับเนื้อหา และวิธีการอธิบายถูกต้องเป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว การวิจัยประเด็นเหล่านี้ใช้แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยว 60 ฉบับ ได้รับคืน 60 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00

ข้อมูลที่ได้จะทำการวิเคราะห์เชิงคุณภาพและปริมาณ ดำเนินการตั้งแต่การนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำอธิบาย แสดงจำนวนร้อยละ และการแจกแจงความถี่ การวิเคราะห์เชิงคุณภาพใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา จัดกลุ่มและหมวดหมู่ตามข้อมูลที่ได้รับการตอบกลับ และศึกษาถึงความพอใจของผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวต่อมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมันในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการแนะนำคุณภาพของสินค้า มัคคุเทศก์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า หรือเลือกร้านค้า และการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์

ผลที่ได้จากการวิจัย

1. ผลการวิจัยที่ได้จากนักท่องเที่ยวเป็นดังนี้

1.1 ความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจมากทางด้านสำเนียงและความเข้าใจ สิ่งที่มัคคุเทศก์ควรพัฒนา คือเรื่อง คำศัพท์ โครงสร้างประโยค และปรับปรุงทางด้านไวยากรณ์

1.2 ความสามารถของมัคคุเทศก์ ทางด้านการปฏิบัติหน้าที่ มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกาย นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลาง แต่สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ การโน้มน้าวหรือการรับรำนักท่องเที่ยว

1.3 ความสามารถทางด้านการนำเที่ยว การบรรยายและการให้ข้อมูลของ มัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลาง แต่มัคคุเทศก์ควรพัฒนาในเรื่องการเรียงลำดับ เนื้อหา และพื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยว

1.4 ความสามารถของมัคคุเทศก์ทางด้านการพานักท่องเที่ยวไปเลือกซื้อสินค้า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากต่อการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ด้านนี้

2. ผลการวิจัยที่ได้จากผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวเป็นดังนี้

ผลการวิจัยที่ได้จากผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวต่อมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ ภาษาเยอรมันเป็นดังนี้ ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ มัคคุเทศก์ และเห็นว่ามัคคุเทศก์ทำหน้าที่ของตนได้ดี

การอภิปรายผล

1. ผลการวิจัยที่ได้จากนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวช่วงอายุ อายุ 31-40 ปี เข้ามาท่องเที่ยวมากที่สุด เป็นช่วงที่มีความพร้อมทางด้านเศรษฐกิจ จำนวนนักท่องเที่ยวรองลงมาคือช่วงอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 33.33 และ ร้อยละ 25.00 นักท่องเที่ยวช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวนร้อยละ 23.33 นักท่องเที่ยวเพศชาย เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากกว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิง นักท่องเที่ยวเพศชาย ร้อยละ 63.30 ส่วนนักท่องเที่ยวเพศหญิง ร้อยละ 36.70 นักท่องเที่ยวจากประเทศเยอรมนีเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากที่สุด ร้อยละ 43.30 รองลงมาคือ ประเทศสวีตเซอร์แลนด์ ร้อยละ 33.30 และ จำนวนนักท่องเที่ยว ที่ไม่ได้เดินทางเข้ามาประเทศไทยเป็นครั้งแรกสูงถึง ร้อยละ 53.30 เป็นตัวเลขที่สูงมาก นับว่าเป็นความสำเร็จที่ทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง

ผลการวิจัยความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ในการใช้ภาษาเยอรมัน

การแสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในภาพรวมมีผลดังนี้ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมัคคุเทศก์ทางด้านสำเนียงและคำศัพท์ พอใจมากอยู่ที่ ร้อยละ 53.30 นับว่าไม่มาก แต่ไวยากรณ์ พอใจปานกลางสูงถึง ร้อยละ 55.00 เป็นสิ่งที่น่าพิจารณาและพัฒนา เช่นเดียวกับความดังของเสียง คำศัพท์ และโครงสร้างประโยค พอใจปานกลางอยู่ที่ ร้อยละ 36.70 เท่ากัน เป็นสิ่งที่น่าพิจารณาและปรับปรุงเช่นกัน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแต่ละช่วงอายุต่อมัคคุเทศก์

ในแต่ละประเด็นมีดังต่อไปนี้ นักท่องเที่ยว ช่วงอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องโครงสร้างประโยค ความสามารถในการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจ แต่ในเรื่องของไวยากรณ์นั้นยังน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับ การประเมินในประเด็นอื่น ๆ นักท่องเที่ยวช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจทางด้านสำเนียง ความสามารถทางด้าน การสื่อสารที่ค่อนข้างดีมาก รวมทั้งความสามารถทางด้านไวยากรณ์ สิ่งที่น่าพิจารณาคือ ปรับปรุงทางด้านโครงสร้างประโยค นักท่องเที่ยวช่วงอายุ 41-50 ปี พอใจทางด้านไวยากรณ์น้อยมาก เป็นสิ่งที่สมควรพิจารณาปรับปรุงและพัฒนา รองลงมาคือเรื่อง สำเนียง ส่วนในเรื่องคำศัพท์ โครงสร้างประโยค และความเข้าใจการสื่อสารนั้นอยู่ในระดับที่พอใช้ ซึ่งเป็นประเด็นที่จะต้องพัฒนา ส่วนนักท่องเที่ยวช่วงอายุ 51-60 ปี นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้พอใจในแต่ละประเด็นไม่มากนัก นักท่องเที่ยวช่วงอายุมากกว่า 60 ปี พอใจน้อยมากในเรื่องของสำเนียง จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอายุต่าง ๆ พอใจในเรื่องสำเนียงโครงสร้างประโยค ความเข้าใจไม่มากนัก ยกเว้นกลุ่มอายุ 20-30 ปี ส่วนเรื่องความดังของเสียงในการสื่อสารนั้นแต่ละกลุ่มมีความพอใจไม่มากเช่นเดียวกับผลในภาพรวม และไวยากรณ์นั้นความพอใจอยู่ในระดับที่พอใช้

จะเห็นได้ว่าในภาพรวมแล้วนักท่องเที่ยวพอใจความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับพอใช้ ไม่ว่าจะทางด้านสำเนียง ความดังในการสื่อสาร ไวยากรณ์ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้คำศัพท์ของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน ดังนั้น มัคคุเทศก์พึงระวังและเลือกใช้คำศัพท์ที่เหมาะสมกับกลุ่มและวัยของนักท่องเที่ยว และเรียนรู้วัฒนธรรมต่างชาติโดยเฉพาะของนักท่องเที่ยวที่ให้บริการ (ฐิติ ฐิติจำเริญพร 2548: 25, 76, 89-90) ส่วนทางโครงสร้างประโยค และความสามารถในการสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจนั้นนับว่าน่าพอใจมาก เพราะภาษาเยอรมันนั้นเป็นภาษาที่ซับซ้อน ทำให้ผู้ศึกษาต้องใช้ความมานะอย่างมาก ดังนั้น การใช้ภาษาที่สามารถสื่อให้เข้าใจและเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ จึงเป็นสิ่งที่น่าพึงพอใจ สิ่งที่มัคคุเทศก์ควรพิจารณาปรับปรุงคือ คำศัพท์นักท่องเที่ยวพอใจปานกลาง ทางด้านโครงสร้างประโยคนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ มีความพอใจค่อนข้างน้อย

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทางด้านบุคลิกภายนอก มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์

การแสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ในภาพรวมมีดังต่อไปนี้ การแต่งกายได้รับการประเมินที่สูง มากที่สุด ร้อยละ 35.00 ซึ่งสูงกว่าประเด็นอื่น พอใจมากร้อยละ 43.30 เมื่อนำตัวเลขทั้งสองมารวมกันได้ถึง ร้อยละ 78.30 แสดงว่ามัคคุเทศก์มีความพร้อมในด้านนี้มาก ทางด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์นั้น นักท่องเที่ยวมีความพอใจมากร้อยละ 61.70 มากที่สุดร้อยละ 25.00 นับว่าเป็นสิ่งที่ดี ความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์นั้นนับว่าดีมาก ในประเด็นนี้มัคคุเทศก์มีความสามารถมาก เห็นได้จากตัวเลขมากอยู่ที่ร้อยละ 61.70 มากที่สุดร้อยละ 15.00 เมื่อนำมารวมกันได้ร้อยละ 76.70 แสดงว่ามัคคุเทศก์มีความสามารถแก้ไขสถานการณ์ดี มัคคุเทศก์ให้ความช่วยเหลือดีมาก แต่เมื่อพิจารณาถึงการรับเหมาหรือความพยายามในมน้ำวนนักท่องเที่ยวนั้น นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ น้อยมากร้อยละ 8.30 น้อยร้อยละ 20.00 ปานกลางร้อยละ 35.00 แสดงว่า มีนักท่องเที่ยวเห็นว่ามัคคุเทศก์วางตัวไม่เหมาะสมเท่าที่ควร ซึ่งไม่ใช่ลักษณะที่ดีของมัคคุเทศก์

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแต่ละช่วงอายุทางด้านบุคลิกภายนอก มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์

นักท่องเที่ยว ช่วงอายุ 20-30 ปี นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ มีความพึงพอใจมัคคุเทศก์ที่ดีมากในเรื่องของการแก้ไขสถานการณ์ที่สูงถึงร้อยละ 93.30 เช่นเดียวกับความไว้วางใจและการแต่งกาย พอใจมากที่สุดร้อยละ 33.30 นับว่าเป็นสิ่งที่ดีมาก นักท่องเที่ยวช่วงอายุ 31-40 ปี พอใจมัคคุเทศก์ในเรื่องบุคลิกภาพที่สูงมากคือ ร้อยละ 75.00 ด้านการรับเหมา พอใจปานกลางสูงถึงร้อยละ 50.00 แต่ที่น่าเป็นห่วงคือ พอใจน้อยร้อยละ 35.00 เป็นสิ่งที่จะต้องปรับปรุงมาก นักท่องเที่ยวช่วงอายุ 41-50 ปี พอใจในการแต่งกายของมัคคุเทศก์มากร้อยละ 50.00 และมากที่สุดร้อยละ 35.70 พอใจมาก และมากที่สุดต่อการให้ความช่วยเหลือร้อยละ 35.70 เท่ากัน รวมทั้งมีความไว้วางใจมากร้อยละ 71.40 นับว่ามัคคุเทศก์มีความสามารถทางด้านนี้ นักท่องเที่ยวช่วงอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจมัคคุเทศก์มากที่สุดด้านความเป็นมิตรถึงร้อยละ 75.00 และความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือพอใจมากถึงร้อยละ 75.00 แต่ที่น่าเป็นห่วงและเป็นข้อบกพร่องมากคือ เรื่องการรับเหมาพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 37.50 นับว่าเป็นสิ่งที่ขัดต่ออาชีพและการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี นักท่องเที่ยว ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี มีความพอใจมัคคุเทศก์ที่ค่อนข้างดี แต่มีประเด็นให้พิจารณาและปรับปรุงคือ เรื่องการรับเหมาและเรื่องความตรงต่อเวลา

สรุปได้ว่าในภาพรวมแล้วนักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจมัคคุเทศก์ในเรื่องบุคลิกภายนอก มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับที่ดี แต่ที่ต้องพิจารณา ประเด็นการรับเหมาหรือให้น้ำมันแก่นักท่องเที่ยว ตามบทกำหนดโทษพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 กำหนดพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ ข้อ 3 ที่ระบุว่า ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ซื่อสัตย์ สุจริตแสวงหาผลประโยชน์ โดยมีขอบ หรือกระทำการใดเพื่อให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพที่ต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ ถือว่ามัคคุเทศก์ บกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ เรื่องการรับเหมาควร ทำการศึกษาเพื่อแก้ไขปรับปรุง เรื่องความตรงต่อเวลาเช่นกันเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับ วัฒนธรรมตะวันตกและต่อการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทางการบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชม
 การแสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ผลรวมมีดังนี้ ความละเอียดชัดเจนของการ บรรยายนักท่องเที่ยวพอใจในระดับมาก ร้อยละ 71.70 และมากที่สุด ร้อยละ 8.30 นับว่ามาก แต่ว่า ระดับปานกลางอยู่ที่ ร้อยละ 20.00 นับว่าไม่น้อย ในสายตาของนักท่องเที่ยวเห็นว่ามัคคุเทศก์มี พื้นฐานความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด ร้อยละ 18.30 มาก ร้อยละ 56.70 นับว่าใช้ได้ แต่สิ่งที่ นำพิจารณาคือ ความพอใจปานกลาง อยู่ที่ร้อยละ 25.00 นับว่าเป็นตัวเลขที่สูง ควรพิจารณา เพราะความรู้ในแหล่งท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ควรมีความพร้อมมากกว่านี้ในสายตาของนักท่องเที่ยว ในการเรียงลำดับเนื้อหา นั้น ความพอใจมาก ร้อยละ 48.30 นับว่าน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ แม้ว่า ความพอใจ มากที่สุดอยู่ที่ ร้อยละ 15.00 แต่พอใจปานกลางสูงมากกว่าประเด็นอื่น ๆ เป็นสิ่งที่ ต้องปรับปรุง วิธีการอธิบายอยู่ในระดับที่ดี นักท่องเที่ยวพอใจมาก ร้อยละ 65.00 มากที่สุด ร้อยละ 11.70

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแต่ละช่วงอายุต่อมัคคุเทศก์ด้านการบรรยาย และให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชม

ตามความเห็นของนักท่องเที่ยวช่วงอายุ 20-30 ปี มีความพอใจมากต่อวิธีการอธิบาย ร้อยละ 73.30 นับว่ามาก แต่มีความพอใจปานกลางพื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยวสูงมากถึงร้อยละ 53.30 มัคคุเทศก์ควรปรับปรุง เพราะเป็นสิ่งที่สำคัญในการประกอบวิชาชีพนี้ (ฉันทิช วรรณถนอม 2546: 36) ความละเอียดชัดเจนพอใจปานกลางร้อยละ 46.70 นับว่ามากและควรพัฒนาด้านนี้ เช่นกัน นักท่องเที่ยวช่วงอายุ 31-40 ปี นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความพอใจมากในเรื่องของความ ชัดเจนสูงถึงร้อยละ 90.00 เช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพอใจมากด้านนี้สูง ถึงร้อยละ 78.60 แต่ควรพัฒนาในเรื่องการเรียงลำดับเนื้อหา เพราะตัวเลขความพอใจปานกลาง สูงถึงร้อยละ 35.70 เป็นสิ่งที่มัคคุเทศก์ควรพัฒนาให้ดีขึ้น นักท่องเที่ยว ช่วงอายุ 51-60 ปี มีความ พยายามด้านวิธีการอธิบายอยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 75.00 แต่ต้องพัฒนา เรื่องการเรียงลำดับเนื้อหา

พอใจปานกลางสูงมากถึง ร้อยละ 50.00 นักท่องเที่ยวอายุมากกว่า 60 ปี มีความพอใจในทุกประเด็น

เห็นได้ว่าความสามารถในการให้ข้อมูล ความสามารถในการอธิบาย และวิธีการอธิบายค่อนข้างดี แต่สิ่งที่น่าพิจารณาและปรับปรุงคือ การเรียงลำดับเนื้อหา และพื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยวซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญมากในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ที่จะทำการสื่อ และแนะนำประวัติความเป็นมา วัฒนธรรม และประเพณีสำคัญของประเทศ และสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว ดังนั้น มัคคุเทศก์ควรพัฒนาและปรับปรุงด้านนี้อย่างมาก

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทางการพาไปเลือกซื้อสินค้า

การแสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก ด้านสินค้าหลากหลาย พอใจมาก ร้อยละ 58.30 พอใจมากที่สุด ร้อยละ 25.00 เมื่อนำมารวมกันได้ถึง ร้อยละ 83.30 นับว่าสูงมาก ด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้าพอใจมาก ร้อยละ 50.00 มากที่สุด ร้อยละ 31.70 แสดงว่าราคาสินค้า ในสายตาของนักท่องเที่ยวเหมาะสมกับราคา มีร้านค้าให้เลือกพอใจมากเช่นกัน ร้อยละ 55.00 มากที่สุด ร้อยละ 26.70 รวมกันได้ถึง ร้อยละ 81.70 นับว่านักท่องเที่ยวพอใจด้านนี้มาก ในเรื่องคุณภาพสินค้านักท่องเที่ยวพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 30.00 นับเป็นตัวเลขน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น ๆ ในตารางนี้ เช่นเดียวกับความคงทนของสินค้าพอใจมาก ร้อยละ 45.00 มากที่สุด ร้อยละ 21.70 รวมกันได้ ร้อยละ 66.70 นับว่าไม่มาก ความคงทนของสินค้า ในสายตาโดยรวมของนักท่องเที่ยวแล้วไม่พอใจเท่าใดนัก ดูได้จากความพอใจปานกลาง ร้อยละ 21.70 พอใจน้อยร้อยละ 11.70 สูงกว่าประเด็นอื่น ๆ มาก แสดงว่าคุณภาพสินค้าและความคงทนยังไม่ดีเท่าที่ควร

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแต่ละช่วงอายุต่อมัคคุเทศก์ด้านการพาไปเลือกซื้อสินค้า

นักท่องเที่ยวช่วงอายุ 20-30 ปี มีความพอใจมากที่สุดด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ร้อยละ 40.00 และประทับใจมากด้านการบริการร้อยละ 66.70 แต่ด้านคุณภาพและความคงทนแล้ว นักท่องเที่ยวเห็นว่าสินค้านี้มีคุณภาพและความคงทนน้อย นักท่องเที่ยวช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพอใจการบริการของแต่ละร้านค้าที่สูงมาร้อยละ 45.00 ส่วนความพอใจด้านราคาของสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้าสูงมาร้อยละ 50.00 แต่คุณภาพของสินค้าพอใจปานกลาง ร้อยละ 35.00 นักท่องเที่ยวช่วงอายุ 41-50 ปี มีความพอใจในประเด็นต่าง ๆ ที่ดีโดยเฉพาะในเรื่องมีจำนวนร้านให้เลือกพอใจมากที่สุดร้อยละ 42.90 มีความพอใจมากทางด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพและคำแนะนำของร้านที่พอใจมากสูงถึงร้อยละ 71.40 นักท่องเที่ยวช่วงอายุ 51-60 ปี มีความพอใจมากที่สุดด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ คุณภาพสินค้า การบริการของแต่ละร้าน

และคำแนะนำของแต่ละร้านค้า มีความพอใจมากที่สุดร้อยละ 37.50 นับว่านักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความพอใจที่ดีมาก แต่ในเรื่องราคาเหมาะสมกับคุณภาพและการบริการของแต่ละร้านตัวเลขพอใจปานกลาง ร้อยละ 25.00 เป็นสิ่งที่ควรพิจารณาว่านักท่องเที่ยวอายุมากกว่า 60 ปี นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความพอใจมากอยู่ในเกณฑ์พอใจมาก ในเรื่องคุณภาพของสินค้า ความคงทน ความหลากหลายของสินค้า และในการบริการของแต่ละร้าน

ในเรื่องของสินค้านั้น นักท่องเที่ยวมีความพอใจในราคาที่เหมาะสมกับสินค้า แต่เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า ความคงทนแล้ว จะเห็นว่าคุณภาพของสินค้าด้อยมากรวมทั้งความคงทน ถ้าพิจารณาปรับปรุงจะทำให้ได้สินค้าตามความต้องการของกลุ่มลูกค้า อาจมีผลต่อยอดขายและได้กลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย เป็นการเพิ่มจำนวนลูกค้ามากขึ้น เพราะลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าได้ตามต้องการ ดังนั้น สิ่งที่เป็นจุดอ่อนคือคุณภาพและอายุการใช้งานหรืออายุของสินค้า ซึ่งถ้าคุณภาพและความคงทนดีก็จะทำให้กลุ่มตลาดของสินค้าเพิ่มขึ้น เพราะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ที่เกี่ยวข้องโดยตรง (นิคม จารุมณี 2536: 201) การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว การวิจัยตลาด และการพยากรณ์ความต้องการของตลาด เป็นสิ่งที่น่าพิจารณาและดำเนินการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์

2. ผลการวิจัยที่ได้จากผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว

ผลจากการวิจัยที่ได้จากผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว นั้น ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมัน และเห็นว่ามัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวและอาชีพของตน นอกจากนี้ยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมดังนี้

2.1 ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว มีพนักงานขายที่พูดภาษาเยอรมันได้ ไม่อาศัยมัคคุเทศก์ช่วยในการสื่อสาร และมัคคุเทศก์ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ส่วนร้านค้าที่ไม่มีพนักงานที่พูดภาษาเยอรมันได้ต้องอาศัยมัคคุเทศก์ในการอธิบาย แนะนำ และการตัดสินใจซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว

2.2 ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว ที่ติดต่อกับบริษัทท่องเที่ยวในการส่งนักท่องเที่ยวให้กับทางร้านค้าเห็นว่า มัคคุเทศก์ไม่มีอิทธิพลในการเลือกร้านค้าหรือการจับจ่ายของนักท่องเที่ยว ส่วนร้านค้าที่ไม่มีการติดต่อกับบริษัทท่องเที่ยวเห็นว่า มัคคุเทศก์มีอิทธิพลในการเลือกร้านค้าหรือการจับจ่ายของนักท่องเที่ยว และต้องอาศัยมัคคุเทศก์ในการแนะนำร้านค้าและสินค้า

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมัน ทางด้านความสามารถทางภาษา การปฏิบัติหน้าที่ บุคลิกลักษณะ การวางตน การนำเที่ยว การให้ ข้อมูลความรู้ทางด้านประวัติศาสตร์ ประเพณีต่าง ๆ และการนำไปเลือกซื้อสินค้านั้นผลปรากฏว่า เป็นที่พึงพอใจ และไม่มีผลเป็นที่เสื่อมเสียต่ออาชีพและการปฏิบัติหน้าที่แต่อย่างใด แต่ก็มีข้อ ที่มัคคุเทศก์ควรปรับปรุงตัวเองในเรื่องการโน้มน้าวหรือรบเร้านักท่องเที่ยว ด้านไวยากรณ์ การเรียงลำดับเนื้อหา และพื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งควรพัฒนาตนเองทางด้าน คำศัพท์ โครงสร้างประโยค การเรียงลำดับข้อมูลความรู้ทางประวัติศาสตร์ และประเพณีต่าง ๆ ทางด้านผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวไม่มีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใด ๆ และ พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์

ปัญหาและอุปสรรคในการทำวิจัย

ในการทำวิจัยนี้ ผู้วิจัยไม่พบปัญหาหรืออุปสรรคใด เนื่องจากว่าได้รับการแนะนำหรือ แก้ไขในเรื่องรูปแบบหรือรูปแบบของรายงานการวิจัย รูปแบบของรายงานการวิจัยที่ผู้วิจัยได้รับมีการ กำหนดการวางรูปแบบ ลักษณะตัวอักษร แต่เพื่อความสมบูรณ์ควรกำหนดแนวทางหรือหัวข้อที่ให้ ผู้วิจัยทำออกมาในรูปแบบเดียวกันพร้อมกับรูปแบบ

ข้อเสนอแนะ

1. ในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารการศึกษาควรพิจารณาหรือทบทวนหลักสูตรที่เจ็ดต่อวิชาชีพโดยสอน ให้ลึกซึ้งหรือสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในวิชาชีพ

1.2 เพิ่มวิชาเลือกทางด้านวิชาชีพต่อจากความรู้พื้นฐานทางด้านวิชาชีพสำหรับผู้ ที่มีความประสงค์จะเลือกเรียน และมีความสนใจที่จะประกอบอาชีพทางด้านนี้

2. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัยถึงสาเหตุและแรงจูงใจที่ทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวอีกครั้ง และ ควรวิจัยถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวว่าเป็นนักท่องเที่ยวที่ต้องการเข้ามาพักผ่อน หรือเป็นนักวิชาการที่เข้า มาศึกษาดูงาน เพื่อทราบถึงสถานะตลาดการท่องเที่ยวและกลุ่มของนักท่องเที่ยว

2.2 ควรวิจัยอาชีพมัคคุเทศก์ ด้านแรงจูงใจ ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพ เพื่อช่วยเหลือ หรือพัฒนาความสามารถของมัคคุเทศก์

2.3 ควรทำการวิจัยถึงตัวภาษาที่ใช้สื่อสาร ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ หรืออาชีพทางด้านการบริการนี้ ในเรื่องการออกเสียง คำศัพท์ สำนวน และไวยากรณ์

PAYAP UNIVERSITY