

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ
ที่เกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวต่อมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมัน



German Tourists' and Thai Business Peoples' Impression
of German-Speaking Thai Guides

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี กิมสุวรรณ

รายงานการวิจัย ฉบับที่ 209

พ.ศ. 2549

มหาวิทยาลัยพายัพ

1. ประเทศ ไทย
2. หมายเลขงานวิจัย 209
3. ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวต่อมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมัน
4. ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) German Tourists' and Thai Business Peoples' Impression of German-Speaking Thai Guides
5. ผู้เขียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรี กิมสุวรรณ
6. หน่วยงาน สาขาวิชาภาษาเยอรมัน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ
7. ประเภทเอกสาร รายงานการวิจัย
8. รายละเอียดของงานพิมพ์ รายงานการวิจัยขนาด 72 หน้า
9. วันที่พิมพ์ ธันวาคม 2549
10. ภาษา ไทย
11. หน่วยงานที่ให้ทุน มหาวิทยาลัยพายัพ
The United Board for Christian Higher Education in Asia,
New York, U. S.A.
12. คำหลัก นักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาเยอรมัน นักท่องเที่ยวเยอรมัน
มัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมัน

บทคัดย่อ

ก. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ค้นหาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวต่อมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมัน

ข. ระเบียบวิธีวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ 60 ชุด และแบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ 10 ชุด ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ จะทำการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์เชิงปริมาณดำเนินการตั้งแต่การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหาโดยจัดกลุ่มและหมวดหมู่ตามแนวคำถาม คำตอบ และทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ค. ผลที่ได้จากการวิจัย

1. ผลการวิจัยที่ได้จากนักท่องเที่ยวเป็นดังนี้

1.1 ความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจมากทางด้านสำเนียงและความเข้าใจ สิ่งที่มัคคุเทศก์ควรพัฒนา คือเรื่อง คำศัพท์ โครงสร้างประโยค และปรับปรุงทางด้านไวยากรณ์

1.2 ความสามารถของมัคคุเทศก์ ทางด้านการปฏิบัติหน้าที่ มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกาย นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลาง แต่สิ่งที่ควรปรับปรุง คือการ โน้มน้าวหรือการรับเร้านักท่องเที่ยว

1.3 ความสามารถทางด้านการนำเที่ยว การบรรยายและการให้ข้อมูลของ มัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลาง แต่มัคคุเทศก์ควรพัฒนาในเรื่อง การเรียงลำดับ เนื้อหาและพื้นฐานความรู้แหล่งท่องเที่ยว

1.4 ความสามารถของมัคคุเทศก์ทางด้านการพานักท่องเที่ยวไปเลือกซื้อสินค้า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากต่อการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ด้านนี้

2. ผลการวิจัยที่ได้จากผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวเป็นดังนี้

ผลการวิจัยที่ได้จากผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวต่อมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ ภาษาเยอรมันดังนี้ ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ มัคคุเทศก์ และเห็นว่ามัคคุเทศก์ทำหน้าที่ของตนได้ดี

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. Country | Thailand |
| 2. Research Report Number | 209 |
| 3. Name (Thai) | ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการที่
เกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวต่อมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมัน |
| 4. Name (English) | German Tourists' and Thai Business Peoples' Impression
of German-Speaking Thai Guides |
| 5. Author | Asst.Prof. Nuchari Kimsuvan |
| 6. Organization | German Department
Faculty of Humanities, Payap University |
| 7. Document type | Research Report |
| 8. Page | 72 |
| 9. Date printed | December 2006 |
| 10. Language of Document | Thai |
| 11. Funding Organization | Payap University
The United Board for Christian Higher Education in Asia,
New York, U. S. A. |
| 12. Keywords | German Tourist, German-Speaking Tourists, German-
Speaking Thai Guides, |

Abstract

A. Scope of study

We investigated the impressions of German speaking tourists and Thai Business people towards German speaking Thai guides.

B. Research Method

We used questionnaires and interviews. Firstly, 60 questionnaires were given to tourists asking for their impression of their guides. Secondly, another 10 interviews were conducted with Thai Business people for their opinions. The data was analyzed using the SPSS computer program. We then presented the frequency tables, percentages, written explanations and content analysis.

C. Research Results

1. The findings from the German tourists are as follows:

1.1 The older tourists were satisfied their guides' language ability such as pronunciation and understanding but felt they ought to improve their vocabulary, sentence structure and grammar.

1.2 The tourists were satisfied with their guides' experience but they shouldn't push their tourists to do or to buy things.

1.3 The tourists were satisfied with their guides' sightseeing tour explanations but they needed to improve the order of their details and background knowledge of tourism.

1.4 The tourists were very satisfied with the assistance of their guide's for shopping and related services.

2. The findings from the Thai Business people are as follows:

The Thai Business people were satisfied with guides' work and responsibility.

กิตติกรรมประกาศ

ในการทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการที่เกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวต่อมัคคุเทศก์ไทยที่ใช้ภาษาเยอรมันนั้น ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือจากหลายท่าน ในการให้ข้อมูล รวมทั้งได้รับความร่วมมือจากนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการที่เกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยว ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็น ทำให้ผู้วิจัยมีข้อมูลสำหรับงานวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิที่ชี้แนะรวมทั้งให้คำแนะนำ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์รัชตพล ชัยเกียรติธรรม ที่ได้กรุณาช่วยตรวจทานทำให้งานสำเร็จลุล่วงได้ดี และขอขอบพระคุณทุกท่าน และเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยที่ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำ

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยพายัพ และ The United Board ที่ให้ทุนสนับสนุน และให้โอกาสอาจารย์ของมหาวิทยาลัยฯ ในการทำวิจัยทำให้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและศึกษาในสิ่งที่สนใจ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ผู้ทำการวิจัย

ธันวาคม 2549

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ข้อจำกัดของการวิจัย	3
บทที่ 2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
เอกสารเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์	4
เอกสารเกี่ยวกับความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์	7
เอกสารเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	8
เอกสารเกี่ยวกับบทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	15
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	16
การควบคุมคุณภาพของเครื่องมือ	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
การวิเคราะห์ข้อมูล	18
บทที่ 4 ผลการวิจัย	20
ด้านนักท่องเที่ยว	20
ด้านผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว	50

บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	53
	สรุปผลการวิจัยการ	53
	ผลที่ได้จากการวิจัย	54
	การอภิปรายผล	54
	ปัญหาและอุปสรรคในการทำวิจัย	60
	ข้อเสนอแนะ	60
	บรรณานุกรม	62
	ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	64
	ภาคผนวก ข แบบสอบถามนักท่องเที่ยว	66
	ภาคผนวก ค แบบสอบถามหน่วยงาน	70
	ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย	72

PAYAP UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. จำนวนและร้อยละของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ที่ทำการสอบถามนักท่องเที่ยว และแบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวที่ได้รับคืน	20
2. จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ	20
3. จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ	21
4. จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามประเทศ	21
5. จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามการมาประเทศไทยเป็นครั้งแรก	21
6. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทย	22
7. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทย - ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 20-30 ปี	23
8. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทย - ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 31-40 ปี	24
9. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทย - ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 41-50 ปี	25
10. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทย - ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 51-60 ปี	26
11. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทย - ความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 60 ปี	27
12. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทย	28
13. ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) เมื่อทดสอบด้วย T-test ในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาย-หญิงจำแนกตามความสามารถทางภาษาของมัคคุเทศก์ไทย	28
14. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามบุคลิกภายนอก มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย	29

15. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามบุคลิกภายนอก 30
มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ
นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 20-30 ปี
16. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามบุคลิกภายนอก 31
มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ
นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 31-40 ปี
17. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามบุคลิกภายนอก 32
มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ
นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 41-50 ปี
18. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามบุคลิกภายนอก 33
มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ
นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 51-60 ปี
19. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามบุคลิกภายนอก 34
มารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ
นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 60 ปี
20. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตาม 35
บุคลิกภายนอกมารยาท ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย
21. ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) เมื่อทดสอบด้วย T-test ในการเปรียบเทียบระดับ 35
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาย-หญิงจำแนกตามบุคลิกภายนอกมารยาท
ความประพฤติ และการแต่งกายของมัคคุเทศก์ไทย
22. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการนำชม 36
การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทย
23. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการนำชม 37
การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ
นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 20-30 ปี
24. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการนำชม 38
การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ
นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 31-40 ปี

25. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการนำชม การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 41-50 ปี 39
26. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการนำชม การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 51-60 ปี 40
27. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการนำชม การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของ นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 60 ปี 41
28. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตาม การนำชม การบรรยายและการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทย 42
29. ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) เมื่อทดสอบด้วย T-test ในการเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาย-หญิงจำแนกตามการนำชม การบรรยาย และการให้ข้อมูลต่อสิ่งที่นำชมของมัคคุเทศก์ไทย 42
30. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการพาไปเลือกซื้อ สินค้าของมัคคุเทศก์ไทย 43
31. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการพาไปเลือกซื้อ สินค้าของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 20-30 ปี 44
32. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการพาไปเลือกซื้อ สินค้าของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 31-40 ปี 45
33. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการพาไปเลือกซื้อ สินค้าของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 41-50 ปี 46
34. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการพาไปเลือกซื้อ สินค้าของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 51-60 ปี 47
35. จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการพาไปเลือกซื้อ สินค้าของมัคคุเทศก์ไทย – ความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 60 ปี 48
36. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตาม การพาไปเลือกซื้อสินค้าของมัคคุเทศก์ไทย 49

37. คำนัยสำคัญทางสถิติ (Significant) เมื่อทดสอบด้วย T-test ในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาย-หญิงจำแนกตามการนำไปเลือกซื้อสินค้าของมัสค์เทศก์ไทย 49

PAYAP UNIVERSITY