

ความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่พูดภาษาฝรั่งเศสที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย พ.ศ. 2545

Satisfaction et besoins des touristes francophones voyageant en Thaïlande en 2002

บุญส่ง บุญมาก*

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นตัวขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศไทย งานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่พูดภาษาฝรั่งเศสในด้านที่พักอาศัย อาหารไทย ร้านอาหาร/ภัตตาคาร เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาฝรั่งเศสหรือภาษาอังกฤษ และความต้องการศึกษาเรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวขณะเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ตลอดจนทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัลดีเวสค์ แหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรม/ประเพณีไทย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจ ความต้องการ รวมทั้งทัศนคติในด้านต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว

งานวิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (เป็นภาษาฝรั่งเศส) กับนักท่องเที่ยวจำนวน 300 คน โดยเก็บจากนักท่องเที่ยวที่พูดภาษาฝรั่งเศสที่พักในโรงแรม และ guest house ในเขตกรุงเทพฯ และที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ รวมทั้งการเก็บข้อมูลในส่วนภูมิภาคด้วย (เชียงใหม่

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ-จันทระเกษม

เขียนราย และเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเล) และใช้การสัมภาษณ์ (เป็นภาษาฝรั่งเศส) กับนักท่องเที่ยวจำนวน 100 คน ประมวลผลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 10 โดยใช้ค่าร้อยละ และค่า Chi-square

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสมีสัญชาติฝรั่งเศสมากที่สุด เป็นกลุ่มอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไปมากที่สุด
2. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสมีความพึงพอใจในที่พักอาศัยมากที่สุดในด้านความสะดวกสบาย
3. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสมีความพึงพอใจที่ได้รับประทานอาหารไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสมีความต้องการพูดและได้ยินภาษาฝรั่งเศสมากกว่าภาษาอังกฤษ
4. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสมีความพึงพอใจมากที่สุดที่มีคฤหาสน์มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาคือความเป็นคนใจดีและซื่อสัตย์ รวมทั้งสามารถใช้ภาษาฝรั่งเศสและภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี
5. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ต้องการโอกาสพูดและได้ยินภาษาฝรั่งเศสมากกว่าภาษาอังกฤษ เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุไม่พูดภาษาอังกฤษหรือพูดได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

บทนำและที่มาของการวิจัย

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นตัวขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2544 การท่องเที่ยวได้นำรายได้มาสู่ประเทศไทยมากเป็นอันดับที่สองรองจากการขายผลิตภัณฑ์ด้านคอมพิวเตอร์ รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยร้อยละ 10.4 ต่อปีเป็นเวลา 10 ปีมาแล้ว ในด้านการท่องเที่ยวมีการจ้างแรงงานโดยตรง 1.2 ล้านคน หรือ 4.6 ล้านคนหากรวมกับการจ้างแรงงานในกิจกรรมต่อเนื่องอื่น ๆ ด้วย

แรงจูงใจที่สำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเนื่องจากประเทศไทยมีชื่อเสียงทางด้านชายหาดที่สวยงาม

ตลอดจนหมู่เกาะในอ่าวไทยและทะเลอันดามัน แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งมีชื่อเสียงระดับโลก (พหุยา ภูเก็ต) และที่อื่น ๆ ก็ครองตลาดการท่องเที่ยวเช่นกัน (เกาะสมุย เกาะเสม็ด กระบี่) นอกจากประเทศไทยจะมีธรรมชาติที่เป็นปัจจัยดึงดูดที่สำคัญดังกล่าวแล้ว ประเทศไทยยังเป็นปลายทางของการท่องเที่ยวที่ได้เปรียบภูมิภาคอื่นเนื่องจาก ในปี 2540 ซึ่งเป็นช่วงวิกฤตทางเศรษฐกิจนั้น ค่าของเงินบาทลดลงอย่างมาก (มากกว่าร้อยละ 50) ทำให้ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าโรงแรมที่พักถูกลงกว่าเดิมเป็นอันมาก (อ้างจาก French Embassy in Thailand. Mission économique, Actualisation: avril 2002)

อย่างไรก็ดี จากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดทำสรุป 10 อันดับนักท่องเที่ยวที่มาเยือนประเทศไทยสูงสุดในช่วง 9 เดือนแรกของปีงบประมาณ 2543 ซึ่งเรียงลำดับ ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น มาเลเซีย จีน ไต้หวัน สิงคโปร์ ฮองกง อังกฤษ สหรัฐอเมริกา เกาหลี และ เยอรมนี *ไม่มีชื่อประเทศฝรั่งเศส เบลเยียม และสวิตเซอร์แลนด์ติดอันดับแต่อย่างใด* และยิ่งไปกว่านั้น จากสถิติข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยยังได้รับรู้ว่า *นักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศสในระยะตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม 2544 ลดลงถึงร้อยละ 2.04 เมื่อเทียบกับปี 2543* (ในปี 2544 มีจำนวนนักท่องเที่ยว 251,717 คน คิดเป็นร้อยละ 2.48) (ดูข้อมูลได้จาก www.tat.or.th) ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่น่าศึกษาเป็นอย่างยิ่งว่าทำไมจึงมีนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เดินทางมาเยือนประเทศไทยน้อยลง

การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่ได้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่งของภาครัฐ ภาคเอกชน หรือของบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะ แต่เป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคนที่จะต้องร่วมมือกันทุกวิถีทาง ถ้าอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวไทยขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ก็จะเป็นการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและช่วยกระจายรายได้ไปสู่ท้องถิ่นได้ในระดับหนึ่ง รายได้ที่เพิ่มขึ้นจะนำไปช่วยในการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิตของคนไทยในภูมิภาคต่าง ๆ ให้ดีขึ้นได้ อันสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

การเรียนการสอนภาษาต่างประเทศในช่วงแห่งการเปลี่ยนแปลงศตวรรษ

ใหม่จำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์ (globalisation) ฉะนั้น อาจารย์ผู้สอนภาษาต่างประเทศจึงควรจะทำให้ทันโลกแห่งวิทยาการในส่วนที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว บุคลากรที่มีคุณภาพจะสามารถผลักดันให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยเจริญเติบโตได้อย่างถาวรและมีคุณภาพ สามารถแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านได้เป็นอย่างดี นอกเหนือจากสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติที่หลากหลาย ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีที่สืบทอดกันมาช้านานแล้ว ในแง่หนึ่งสถาบันการศึกษาจึงมีหน้าที่ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพออกไปสู่ตลาดแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสายงานการท่องเที่ยวและการโรงแรม บัณฑิตเหล่านี้จะเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจ และอยากกลับมาเที่ยวในประเทศไทยอีก

ด้วยเหตุนี้ข้าพเจ้าจึงเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องค้นคว้าหาความจริงว่าเพราะเหตุไรจึงทำให้ปริมาณนักท่องเที่ยวที่พูดภาษาฝรั่งเศสกลุ่มนี้มาท่องเที่ยวไม่มากเท่าที่ควรเมื่อเทียบกับประเทศอังกฤษ และประเทศเยอรมนี ยิ่งไปกว่านั้น จำนวนนักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศสยังมีปริมาณลดลงในปี 2544 ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงได้จัดทำโครงการวิจัยเรื่องนี้ขึ้น เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาปรับปรุงพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนของสถาบันราชภัฏ และเผยแพร่ให้สถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ที่เปิดสอนหลักสูตรภาษาฝรั่งเศสการท่องเที่ยวและการโรงแรมให้รับทราบปัญหาด้วย เพื่อที่จะได้สามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงการเรียนการสอนให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจและแผนการปฏิรูปการศึกษาที่นำมาใช้ในปี 2545 ด้วย

เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งชาวฝรั่งเศสไม่นิยมท่องเที่ยวในเขตเมืองใหญ่ ๆ ที่มีปัญหาด้านการจราจรและมลภาวะทางอากาศ ดังนั้น กรุงเทพฯ จึงเป็นเส้นทางผ่านของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ซึ่งส่วนใหญ่ชอบเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะทางภาคเหนือภาคใต้ และแถบชายฝั่งทะเล

จากการทำ Pre-test แบบสอบถามและสัมภาษณ์ในเขตกรุงเทพฯ ผลปรากฏว่าไม่ได้รับความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวเท่าที่ควรโดยเฉพาะการสัมภาษณ์โดยให้เหตุผลว่าเหน็ดเหนื่อยจากการท่องเที่ยวและต้องการพักผ่อน

มากกว่า ดังนั้น การสัมผัสอย่างจริงจังจำเป็นต้องกระจายไปตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาคด้วย เพื่อจะได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงและหลากหลายตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

จุดประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสขณะเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยในด้านการพักอาศัย ด้านอาหารไทย และร้านอาหาร ภัตตาคาร
2. เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการใช้ภาษาฝรั่งเศสหรือภาษาอังกฤษ ความต้องการศึกษาเรียนรู้เรื่องใดบ้าง ขณะเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อมัคคุเทศก์ แหล่งท่องเที่ยว คนไทย วัฒนธรรม ประเพณีไทย รวมทั้งความคาดหวังที่เดินทางมาประเทศไทยด้วย
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจ ความต้องการ รวมทั้งทัศนคติในด้านต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่พูดภาษาฝรั่งเศส

ปัญหาที่ต้องการทราบ

1. ความพึงพอใจ ความต้องการ ทัศนคติ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสในด้านต่าง ๆ มีความแตกต่างกันหรือไม่เมื่อแยกตามเพศ อายุ และจำนวนครั้งที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย
2. ปัจจัยต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ความต้องการ และทัศนคติของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจ ความต้องการ และทัศนคติของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายในแง่มุมต่าง ๆ
2. ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอน การสร้างคู่มือและสื่อการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรมของสถาบันราชภัฏ และในสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ที่เปิดสอน
3. บันทึกดีในโปรแกรมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ออกสู่ตลาดแรงงานจะได้เรียนรู้ปัญหา อุปสรรคและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและมีความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการของภาคธุรกิจ
4. ผลการศึกษาคือจะเป็นประโยชน์แก่รัฐบาลด้านการท่องเที่ยว และหน่วยงานภาคธุรกิจ ภาครัฐจะได้ทราบถึงความคาดหวังและปัญหาต่าง ๆ ที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อการปรับปรุง แก้ไขได้อย่างถูกต้องทิศทาง ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยมีโอกาสต้อนรับนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพมากขึ้น และอย่างต่อเนื่อง
5. ระหว่างการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นโอกาสอันดีที่จะได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นโอกาสให้นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อคนไทยและประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศส¹ มีความพึงพอใจ ความต้องการ และความคิดเห็นที่แตกต่างกันเมื่อมีการจำแนกตามเพศ อายุ และจำนวนครั้งที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย
2. ปัจจัยต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ความต้องการ รวมทั้งทัศนคติของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย

1. นักท่องเที่ยวที่พูดภาษาฝรั่งเศสในที่นี้หมายถึงบุคคลที่มีสัญชาติฝรั่งเศส เบลเยียม สวิส แคนาดา และแอฟริกัน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2545 ประกอบด้วยตัวแปรย่อยคือ เพศ อายุ และจำนวนครั้งที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในที่พักอาศัย ความชอบในอาหารไทย ความต้องการพูดภาษาฝรั่งเศสหรือภาษาอังกฤษ ความพึงพอใจด้านการใช้ภาษา และความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวของมณฑลเทศาภิบาล ความต้องการได้ยินผู้คนพูดภาษาฝรั่งเศสหรือภาษาอังกฤษ ความต้องการศึกษาเรียนรู้วิถีชีวิตแบบไทย ภูมิประเทศ ทะเล และชีวิตชาวเขาเผ่าต่าง ๆ

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการและทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2545
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2545 นักท่องเที่ยวที่พูดภาษาฝรั่งเศส ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศส เบลเยียม แคนาดา สวิส และแอฟริกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1. แบบสอบถาม เป็นภาษาฝรั่งเศสสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศส ซึ่งได้แก่ ชาวฝรั่งเศส เบลเยียม แคนาดา สวิส และแอฟริกัน

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในที่พักอาศัย อาหารไทย ร้านอาหารไทยและ
ภัตตาคาร รวมทั้งการรู้จักอาหารไทยต่าง ๆ

ตอนที่ 3 ความต้องการพูดภาษาใดระหว่างภาษาฝรั่งเศสและภาษาอังกฤษ
ความคิดเห็นที่มีต่อมัคคุเทศก์ในด้านต่าง ๆ ความต้องการได้ยินผู้คนที่
เกี่ยวข้องพูดภาษาใดระหว่างภาษาฝรั่งเศสและภาษาอังกฤษขณะเดินทางท่องเที่ยว
มีความต้องการที่จะศึกษาเรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด เช่น วิถี-
ชีวิตแบบไทย วัฒนธรรม ประเพณีไทย วิถีชีวิตของชาวเขาเผ่าต่าง ๆ ภูมิประ-
เทศและทะเล เป็นต้น

2. แบบสัมภาษณ์สำหรับนักท่องเที่ยว เป็นการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว
เที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศส จำนวน 100 คน แบบสัมภาษณ์แบ่ง
ออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายต่อคนไทย ประ-
เทศไทย แหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรมไทย ความคาดหวังในการเดินทางมาท่อง-
เที่ยว ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขณะเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยและคำ
แนะนำในด้านต่าง ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้กระทำในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนเมษายน 2545 ในพื้นที่ศึกษา
ต่าง ๆ ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร

ได้เก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่พักในโรงแรมต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพฯ นัก
ท่องเที่ยวที่พักในบ้านพักหรือเกสต์เฮาส์ (Guest House) รวมถึงการเก็บข้อมูล
จากนักท่องเที่ยวที่ทำอากาศยานแห่งประเทศไทยที่กำลังจะเดินทางกลับประเทศ
ของตน

2. การเก็บข้อมูลในส่วนภูมิภาค

ในเขตภาคเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่และเชียงราย (ในการเก็บข้อมูลได้ร่วมเดินทางไปกับนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย) ส่วนการเก็บข้อมูลในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเล พัทยา ภูเก็ต และเกาะสมุย ได้เดินทางไปเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

แบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด (เก็บข้อมูลทั้งสิ้น 500 ชุด)

แบบสัมภาษณ์ จำนวน 100 ชุด

นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 10 โดยใช้ค่าร้อยละ และ chi-square ในการศึกษา

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย และคาดว่าจะกลับมาท่องเที่ยวอีกอย่างแน่นอน มีมากถึงร้อยละ 71.6 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสที่เดินทางเข้ามาเลือกพักในโรงแรมมากที่สุดร้อยละ 90.7 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในที่พักมากที่สุดร้อยละ 37.3 และมีความพึงพอใจมากรองลงมาร้อยละ 26.0 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายในที่พักอาศัยมากที่สุดร้อยละ 56.7 และรองลงมาคือมีความพอใจด้านบริการของพนักงานร้อยละ 56.3 นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุมากที่สุดร้อยละ 43.0 คือเป็นผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปซึ่งจัดเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ มีความต้องการความสะดวกสบายในที่พักอาศัย ใช้มีคฤเทศก์ท้องถิ่นในการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศร่วมกับผู้นำกลุ่มที่เดินทางมาจากประเทศของตน นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มักจะซื้อโปรแกรมการเดินทางที่กำหนดรายการท่องเที่ยวไว้ล่วงหน้าแน่นอน หรือที่เรียกว่า “Package tour” นักท่องเที่ยวประเภทนี้ให้

ความสนใจในเรื่องความสะดวกสบายของที่พักในระดับสูง คือต้องการให้มีมาตรฐานในระดับใกล้เคียงกับที่พักในประเทศของตน จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในที่พัก เมื่อทดสอบกับค่าไคสแควร์ (χ^2 - test) พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.05 และปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสต่อที่พักอาศัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสในด้านอาหารไทย ร้านอาหารและภัตตาคาร ร้อยละ 55.7 ชอบอาหารไทยมากที่สุด (รายการอาหารไทยที่นักท่องเที่ยวรู้จักมากที่สุดคือแกงไก่ ร้อยละ 95.0) นักท่องเที่ยวผู้หญิงหนึ่งกล่าวชมและให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับราคาอาหารไทยว่า

"... ชอบอาหารไทย อร่อยมาก และมีเครื่องปรุงมาก แต่ไม่มีการปิดประกาศราคาให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าก่อนตัดสินใจเข้าร้าน ซึ่งไม่ดีเลย เวลาคิดราคาค่าอาหาร ทุกอย่างอยู่ในหัวของพนักงาน สำหรับพวกเราที่มาจากทวีปยุโรป เราพอใจที่จะดูราคาค่าอาหารที่ติดไว้ที่หน้าร้านก่อนตัดสินใจเข้าร้านอาหาร (*J'aime la cuisine thaïe, c'est très bon, très épicé. Mais au niveau des prix, il n'y a aucun prix marqué, ça, ce n'est pas bien le vendeur donne le prix de mémoire. Pour nous, Européens, on préfère consulter le prix avant d'entrer dans le restaurant*)..."

ความพึงพอใจในมัคคุเทศก์ ร้อยละ 65.0 พอใจที่มัคคุเทศก์มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว และร้อยละ 55.0 มีความพึงพอใจที่มัคคุเทศก์ใช้ภาษาฝรั่งเศสและภาษาอังกฤษได้ดี นักท่องเที่ยว ผู้หนึ่งได้กล่าวชื่นชมมัคคุเทศก์ว่า

"...มัคคุเทศก์ของเราเป็นคนที่มีความสามารถเขาได้พาพวกเราไปเยี่ยมชมโรงงานผลิตถึงขยะที่ทำด้วยยางพารา และได้ไปพบชาวเขาเผ่าต่าง ๆ ..ฯลฯ เรามีความพอใจในตัวเขามาก (*Le guide est très compétent, il nous a emmenés visiter une usine qui fabrique des poubelles en caoutchou et nous a emmenés voir des tribus montagnardes etc., Nous étions tous contents de lui*)"

“.... ฉันดีใจมากที่ได้กลับมาอีกครั้ง คนไทยใจดี ยิ้มแย้มและต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างดี แต่เราก็ประหลาดใจว่าถ้าเราไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้เราจะหลงทาง โชคดีที่เรามีมัคคุเทศก์ที่เป็นคนไทยที่พูดภาษาฝรั่งเศสได้ดีมากช่วยให้เราได้เข้าไปชมวัด ชมวัง และเข้าใจประวัติความเป็นมาของสถานที่เหล่านี้ (Je suis très contente de revenir en Thaïlande. Les gens sont gentils, amusants, très accueillants. Mais, ce qui nous a beaucoup étonnés, c'est que si on ne peut pas parler l'anglais dans ce pays, on se perdrait. Heureusement, nous avons un guide thaïlandais qui parle très bien le français. Cela nous a permis quand-même de pouvoir visiter des temples, des palais et de comprendre l'histoire de ces sites touristiques)”

เนื่องจากวัฒนธรรมนั้นเป็นวิถีชีวิตไทยหรือแบบของการดำเนินชีวิตของบุคคลในสังคม ดังนั้น พฤติกรรมของคนในสังคมที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกันจึงแตกต่างกันด้วย วัฒนธรรมที่แตกต่างกันจึงเป็นสิ่งดึงดูดใจให้บุคคลในวัฒนธรรมอื่นไปท่องเที่ยว ดังนั้นวัฒนธรรมจึงมีความสำคัญมากในการท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสร้อยละ 72.3 มีความสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้วัฒนธรรมและประเพณีไทยมากที่สุด และร้อยละ 79.0 สนใจวิถีชีวิตแบบไทย นักท่องเที่ยวร้อยละ 98.0 มีความเห็นว่าวัฒนธรรมไทยมีความหลากหลายมาก มีเอกลักษณ์เฉพาะ มีความแตกต่างจากวัฒนธรรมตะวันตกมาก ทำให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจและต้องการศึกษาเรียนรู้ นักท่องเที่ยวร้อยละ 30.0 มีความเห็นว่าวัฒนธรรมไทยมีความหลากหลายและสลับซับซ้อนยากแก่การทำความเข้าใจและยังมีความอุปสรรคในเรื่องภาษาในการสื่อสาร นักท่องเที่ยวหลายคนได้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ กันอย่างน่าสนใจดังนี้

“..... รู้สึกชอบวัฒนธรรมไทยมากเพราะมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากวัฒนธรรมของพวกเรา และเรารู้สึกว่าผู้คนเป็นคนเปิดเผย (J'aime beaucoup

la culture thaïe. Elle est très particulière, très différente de la nôtre. Et on sent que les gens sont ouverts)

".... ที่โรงแรมพนักงานบริการมักจะพูดอยู่เสมอว่าใช่ (oui) แม้ว่าเขาไม่เข้าใจในสิ่งที่เราพูดจึงให้บริการไม่เป็นไปตามที่เราต้องการ ดังนั้นพนักงานควรจะพูดตามความเป็นจริงว่าไม่ทราบหรือไม่เข้าใจจะดีกว่า ในประเทศเราหากเห็นรอยยิ้มแสดงว่าใช่และทุกอย่างจะเป็นไปตามนั้น แต่การยิ้มที่นี้หมายถึงความสุภาพอ่อนน้อม (A l'hôtel, le personnel dit toujours "oui" même s'il ne comprend pas. Cela donne un mauvais service. Au lieu de dire "oui", il faut dire que "je ne sais pas" ou "je ne comprends pas". Nous, quand on voit le sourire, on pense que c'est bien, tandis que chez nous, quand on voit un sourire, cela signifie "oui", c'est-à-dire "ça va, ça sera fait". Mais chez vous, un sourire, c'est une courtoisie)"

"....ศาลพระภูมิที่พบเห็นได้ทุกหนทุกแห่ง เราคิดว่าเขาคงเชื่อในสิ่งนี้โดยเห็นได้จากการไหว้ (Quant aux maisons des esprits qu'on voit partout, on pense que les gens sont croyant : on voit souvent qu'ils font "le wai")...."

"...รู้สึกประทับใจมากที่คนไทยมีความจงรักภักดีต่อองค์พระมหากษัตริย์ ซึ่งเป็นเสมือนศูนย์รวมทางจิตใจของชาติ ประเทศเราไม่เป็นเช่นนี้ (Je suis très sensible à leur tradition royaliste, moi, je suis très heureux de voir que le roi est très respecté et qu'il contribue à la cohérence nationale, (c'est-à-dire, une union nationale en Thaïlande))...."

"...ในช่วงประเพณีสงกรานต์ เราได้ร่วมงานที่ทางโรงแรมจัดขึ้น เราถูกแบ่งที่หน้า มีพระสงฆ์มาบิณฑบาตเพื่อให้เราได้ร่วมทำบุญตักบาตรด้วยโดยเราได้ซื้ออาหารคาวหวานที่ทางโรงแรมจัดไว้ นับเป็นวัฒนธรรมที่แตกต่างไปจากของเรา ซึ่งเราได้ค้นพบด้วยความยินดีและความอยากรู้ อยากเห็นแต่เป็นที่น่าเสียดายว่าพนักงานของโรงแรมไม่สามารถอธิบายเป็นภาษาฝรั่งเศสให้เราเข้าใจได้ (Pendant la fête de Songkran, on a participé à la fête

organisée par l'hôtel. On a été aspergé par de l'eau talcée et du talc sur la figure. Il y avait des bonzes qui sont venus à l'hôtel. On leur faisait des offrandes : on a acheté de la nourriture, des gâteaux, des fruits pour les bonzes. C'était l'hôtel qui avait tout préparé. C'est une culture qui est très différente de la nôtre et que nous avons découvert avec beaucoup de plaisir et de curiosité. Mais, c'est dommage que le personnel de l'hôtel ne puisse pas nous expliquer en français)..."

ความต้องการของนักท่องเที่ยวในด้านภาษาต่างประเทศ (ภาษาฝรั่งเศส และภาษาอังกฤษ) ในขณะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ร้อยละ 45.0 มีความต้องการพูดภาษาฝรั่งเศสมากที่สุด ในขณะที่ร้อยละ 33.7 มีความต้องการพูดภาษาอังกฤษกับบุคลากรด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวในกลุ่มเป้าหมายร้อยละ 75.5 ยังต้องการได้ยินผู้คนพูดภาษาฝรั่งเศส ขณะที่ร้อยละ 10.0 ต้องการได้ยินผู้คนพูดภาษาอังกฤษ จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสมีความต้องการพูดและได้ยินภาษาฝรั่งเศสมีจำนวนมากกว่าความต้องการพูดและได้ยินภาษาอังกฤษ

นอกจากนี้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นครั้งที่ 2 (ร้อยละ 9.7) และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมามากกว่า 2 ครั้ง (ร้อยละ 12.9) บางคนเดินทางเข้ามาติดต่อกันหลายปี และการมาแต่ละครั้งจะพำนักอยู่ในประเทศไทยเป็นเวลานานนับเดือน นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ชอบเดินทางท่องเที่ยวเอง ไม่ใช้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นซึ่งแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเป็นครั้งแรกจะกำหนดโปรแกรมการเดินทางของตัวเอง แต่ก็ยังต้องการความสะดวกสบายและการเดินทางที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ มีความต้องการที่จะพบปะพูดคุยกับคนไทย และใช้ชีวิตเช่นเดียวกับคนไทยจะแสดงสัมพันธ์ไมตรีกับคนในท้องถิ่นที่ตนไปเที่ยวนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไม่พูดภาษาอังกฤษหรือพูดได้บ้างเล็กน้อย จะประสบปัญหาและอุปสรรคทางด้านการสื่อสารขณะเดินทางและใช้ชีวิตในประเทศไทย นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้หลายคนได้แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันดังนี้

"...มาที่นี่เพื่อพบปะคนไทยและอยากใช้ชีวิตอย่างพวกเขา ต้องการพักอยู่กับชาวบ้าน (home stay) แต่โชคไม่ดีที่ชาวบ้านพูดภาษาต่างประเทศไม่ได้เลย (*Je viens ici pour rencontrer les Thaïs et vivre comme eux. Je souhaiterais loger chez l'habitant, malheureusement, le propriétaire ne parle aucune langue étrangère*)....."

".... ตามโรงแรมใหญ่ ๆ ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ภาษาฝรั่งเศส เนื่องจากเราไม่รู้ภาษาอังกฤษ เราจึงต้องใช้ภาษานี้่มือและท่าทางแทนเท่าที่จะสามารถสื่อให้เข้าใจกันได้ ขณะนี้เราอยู่ในวัยท่องเที่ยว ไม่ใช่วัยที่จะมาเริ่มต้นเรียนภาษาอังกฤษเพราะมันสายเกินไปแล้ว หากมีบุคลากรที่ใช้ภาษาฝรั่งเศสได้ จะสามารถช่วยเราได้มาก (*Dans les grands hôtels, il manque quelqu'un qui comprend le français. On ne comprend pas l'anglais. Alors, on s'est débrouillé avec les doigts, les gestes. On se débrouille comme on peut. Maintenant, c'est l'âge de voyager, ce n'est pas notre âge qu'on doit apprendre l'anglais. C'est trop tard. Si le personnel savait parler français, cela nous servirait énormément*)...."

".... รู้สึกแปลกใจที่เห็นว่าการพูดภาษาฝรั่งเศสน้อยมากในประเทศนี้มีเพียงภาษาเดียว เท่านั้นคือภาษาอังกฤษที่สามารถสื่อให้เราเข้าใจได้บ้างเล็กน้อย ใครขออย่าอีกครั้งว่าควรเพิ่มความพยายามให้มากขึ้นในการใช้ภาษาฝรั่งเศสตามสถานที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านการโรงแรม ด้านภัตตาคาร และตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศสเพื่อกลับมายังสถานที่เหล่านี้ (J'étais étonné que le français se parle si peu dans ce pays. Il n'y a que l'anglais qui nous permet de se comprendre un peu, je répète encore une fois qu'il faut faire des efforts de parler français surtout dans le domaine de l'hôtellerie, de la restauration, des sites touristiques, ce qui permet aux touristes français de revenir dans ces lieux)....."

".... ข้าพเจ้ามีความพอใจการเดินทางมาประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง แต่ข้าพเจ้าได้พบว่าไม่มีใครพูดภาษาฝรั่งเศสได้เลย ในโรงแรมเราได้รับความลำบาก

มากในการสื่อสารให้เข้าใจกันได้ นอกนั้นสมบูรณ์แบบหมด (*Je suis très content de mon séjour en Thaïlande, mais, j'ai aperçu qu'il n'y a personne qui parlait français. Dans les hôtels, nous avons beaucoup de mal à nous faire comprendre. Autrement, tout était parfait*)....”

“.... บุคลากรที่ทำงานด้านการต้อนรับควรจะสามารถพูดภาษาฝรั่งเศสได้ดี เพราะจะช่วยให้เราเข้าใจอะไรต่าง ๆ ได้ดีขึ้น (*Le personnel travaillant dans les services d'accueil devrait parler français. Cela nous permettrait de mieux comprendre*)”

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความต้องการพูดภาษาฝรั่งเศสกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องขณะเดินทางท่องเที่ยว เมื่อทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ (χ^2 -test) พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05 และปัจจัยที่มีผลทำให้ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อความต้องการพูดภาษาฝรั่งเศสแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .025

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวกับความต้องการพูดภาษาฝรั่งเศสกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องขณะเดินทางท่องเที่ยว เมื่อทดสอบด้วยค่าไคสแควร์ (χ^2 -test) พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ < 0.05 และปัจจัยที่มีผลทำให้ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อความต้องการพูดภาษาฝรั่งเศสแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .009

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพูดภาษาฝรั่งเศสร้อยละ 75.0 ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ต้องการเยี่ยมชมภูมิประเทศ มีความสนใจในแหล่งท่องเที่ยวที่ยังคงเป็นธรรมชาติที่เป็นป่าไม้ภูเขา ทะเล และไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติใดๆ ในพื้นที่ เช่นการก่อสร้างอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการ นักท่องเที่ยวยังมีความต้องการพักในโรงแรมในสถานที่ที่เป็นธรรมชาติมากกว่าภูมิประเทศที่งดงามประกอบด้วยภูเขา น้ำตก อากาศที่เย็นสบายในฤดูหนาว

ตลอดจนชีวิตความเป็นอยู่ของชาวไทยภูเขา สิ่งเหล่านี้ทำให้ประเทศไทยมีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวสูง ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเยือนแล้วเกิดความประทับใจ และอยากกลับมาอีก

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศร้อยละ 33.0 สนใจเข้ามาพักผ่อนทางชายฝั่งทะเล เช่นที่ภูเก็ต เกาะสมุย พัทยา ระยอง เป็นต้น นักท่องเที่ยวหลายคนได้แสดงความคิดเห็นทางด้านบวกและด้านลบดังนี้

“.... ที่หาดจอมเทียนพัทยา รู้สึกตกใจที่เห็นโสเภณีสาว ๆ ตามระเบียบร้านค้าและตามท้องถนน โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เห็นชายชาวยุโรปแก่ ๆ ที่เดินทางมาประเทศไทยเพื่อเรื่องดังกล่าวโดยเฉพาะ ไม่ใช่เฉพาะโสเภณีที่เป็นผู้หญิงเท่านั้น โสเภณีชายก็มี ตามปกติแล้วประเทศไหน ๆ ก็มีโสเภณี แต่มีไม่มากเท่าที่นี้ มีคนเคยกล่าวว่าจอมเทียนเป็นเมืองสำหรับครอบครัว พอเรามาดูเห็นภาพอย่างนั้นจึงตกตะลึงไม่คิดเลย แต่อีกด้านหนึ่งเกี่ยวกับชายหาดแล้ว นับว่าสุดยอดมาก

(A Jomtien, Pattaya, je suis choquée et révoltée, de voir des jeunes filles prostituées, aux terrasses des cafés et dans les rues. C'est surtout de voir de vieux Européens qui viennent en Thaïlande spécialement pour cela. Il n'y a pas seulement des jeunes filles qui se prostituent, mais il y a aussi des garçons. En général, il y a ça dans tous les pays, chez nous, aussi, mais ça se voit moins. On dirait que, Jomtien, c'est une ville pour des familles. Quand on voit cette image, c'est choquant, ce n'est pas bien. Autrement, au niveau de la plage, c'est magnifique.)”

“.... ที่ภูเก็ต ถ้าจำไม่ผิด ครั้งนี้เป็นครั้งที่ 11 แล้ว ทุกครั้งที่ผมเดินทางมาประเทศไทย ผมจะมากับภูเก็ตด้วยทุกครั้ง ภูเก็ตเป็นเกาะที่พิเศษมาก มีชายหาดที่สวยงาม มีทะเลที่สวยงาม มีน้ำทะเลที่สะอาด มีทิวทัศน์ที่หลากหลาย มีอุณหภูมิที่เหมาะสม เมื่อเทียบกับทะเลเมดิเตอร์เรเนียน ที่เมืองนิซ (Nice) หนึ่งวันของการพักผ่อน หนึ่งวันของการท่องเที่ยว เราได้ค้นพบวัดที่สวยงาม

ทั้งหมด

(A Phuket, je crois que c'est la 11^e fois que je reviens en Thaïlande. Et chaque fois, je visitais Phuket. C'est une île extraordinaire, il y a de belles plages"

".... ที่สุโขทัย เราได้ท่องเที่ยวชมสถานที่ โดยใช้รถจักรยาน เราชอบมากที่ได้ท่องเที่ยว โดยใช้พาหนะของตนเอง เราชอบการเดินทางในตลาด ในเมือง ซึ่งไม่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวจนเกินไป เราได้พักอยู่ที่โฮมสเตย์เล็ก ๆ แห่งหนึ่งที่เป็นกันเองมาก เราได้ทานอาหารพื้นบ้านด้วย (A Sukhotai, nous nous sommes promenés en vélo dans la ville de Sukhotai. On aime bien se promener par nos propres moyens. On aime également se balader dans les marchés de la ville, qui ne sont pas trop touristiques. On a trouvé une petite "guest house" très sympathique et les gens nous font goûter la cuisine locale)...."

".... ที่เชียงราย เมืองนี้น่าสนใจมากที่ได้เห็นภูเขา ช้าง และประเพณีพื้นบ้าน นอกจากนั้นเรายังได้ชมการทำนาอีกด้วย (A Chiengrai, c'est intéressant de voir les montagnes, les éléphants et la culture locale aussi. On a également visité la rizière, comment faire le riz)...."

สรุปปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคในการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาทางด้านภาษา ยังขาดบุคลากรที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่มีความรู้ด้านภาษาฝรั่งเศส เช่น ในโรงแรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก รวมทั้งท่าอากาศยาน

2. ขาดเอกสารเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ เป็นภาษาฝรั่งเศส

3. การเดินทางในเขตกรุงเทพมหานคร ประสบปัญหาเกี่ยวกับสภาพการจราจร มีมลภาวะทางเสียงและฝุ่นควัน ถนนหลายสายไม่มีทางเท้าสำหรับ

คนเดิน

4. การเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปยังแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมาย บางครั้งมีการเปลี่ยนยานพาหนะหลายครั้งโดยไม่บอกให้ทราบล่วงหน้า และบ่อยครั้งเครื่องปรับอากาศไม่ดีพอ

5. การเดินทางทางรถไฟสะดวกสบายดีพอสมควรแต่ใช้เวลานานเกินไป (ความเร็วรถต่ำ)

สรุปข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว

1. พนักงานต้อนรับนักท่องเที่ยวในสถานประกอบการต่าง ๆ ควรมีความรู้ภาษาฝรั่งเศสเป็นอย่างดี เช่นในโรงแรมใหญ่ ๆ บริษัทท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก และท่าอากาศยาน เป็นต้น

2. ควรจัดทำเอกสารเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ เป็นภาษาฝรั่งเศส

3. ไม่ควรพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ทันสมัยมากเกินไป แต่ควรอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวให้คงสภาพธรรมชาติมากที่สุด

4. ควรรักษาเอกลักษณ์ความเป็นไทย เช่น การไหว้ การเคารพผู้อาวุโส รอยยิ้มเพื่อแสดงการต้อนรับ เป็นต้น ให้คงอยู่ตลอดไป ควรรักษาความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว เช่น ในเมืองใหญ่ ๆ ชายหาดต่าง ๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าว โดยเฉพาะปัญหาทางด้านภาษาฝรั่งเศส สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปได้ หากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว และผลิตบัณฑิตที่มีความรู้อย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะภาษาฝรั่งเศสควบคู่ไปด้วย (เป็นภาษาเลือกที่ 3) ป้อนตลาดแรงงานในสายงานการท่องเที่ยว และการโรงแรมให้มากขึ้น และกระจายไปในแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าว ดังนั้น ข้อมูลในส่วนนี้จะป็นสัญญาณที่ดีสำหรับนักศึกษาวิชาเอกฝรั่งเศส (โทภาษาอังกฤษ) ที่จะมีตำแหน่งงานรองรับหรือสำหรับการฝึกงานเพิ่ม

ขึ้น

2. ในส่วนของสถาบันราชภัฏจันทรเกษม การพัฒนาปรับปรุงกิจกรรมการเรียนการสอน นอกจากการสร้างสถานการณ์จำลองในห้องเรียนแล้ว ยังได้เชิญผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมมาเป็นวิทยากรเพื่อให้คำแนะนำแก่นักศึกษาก่อนและหลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพซึ่งเป็นภาคบังคับของหลักสูตร และนอกจากนั้นยังได้พานักศึกษาไปดูงานด้านการโรงแรม ส่วนด้านการท่องเที่ยวได้พานักศึกษาไปสังเกตการปฏิบัติงานภาคสนามของมัคคุเทศก์ด้วย และได้แนะนำให้ให้นักศึกษาไปฝึกงานระหว่างการปิดภาคฤดูร้อนซึ่งเป็นช่วงที่มีนักท่องเที่ยวน้อย (low season) และนักศึกษาจะได้รับคำแนะนำต่าง ๆ ได้มากกว่าช่วงที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามามาก (high season)

3. ในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการของตลาด ควรจัดทำในเรื่องข้อมูลต่าง ๆ จัดทำคู่มือ แผ่นพับ แผนที่เดินทาง ที่พักและราคา รวมทั้งเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม ประเพณี และเทศกาลต่าง ๆ มีการจัดพิมพ์เป็นหลายภาษานอกจากภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่ไม่ใช้ภาษาอังกฤษ เช่น นักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศส สวิส เบลเยียม แคนาดา เป็นต้น

4. จัดให้มีระบบเครือข่ายข้อมูลในระดับภาคและท้องถิ่น จัดให้มีศูนย์บริการแก่นักท่องเที่ยวจัดพิมพ์เป็นหลายภาษาเพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบและสืบค้น

5. ในโรงแรมใหญ่ ๆ ในบริษัทท่องเที่ยว และในร้านขายของที่ระลึก รวมทั้งท่าอากาศยานกรุงเทพ ควรจะมีบุคลากรที่พูดภาษาต่างประเทศได้หลายภาษาในระดับที่สามารถสื่อสารได้เป็นอย่างดีไว้ต้อนรับนักท่องเที่ยว

6. นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายต้องการจะพบปะและรู้จักกับชาวบ้านเพื่อศึกษาวิถีชีวิตของชาวบ้าน ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐควรดูแลส่งเสริมให้ชาวบ้านมีความพร้อม สามารถต้อนรับนักท่องเที่ยวในฐานะเจ้าของบ้านที่ดี วิถีชีวิตและสังคมแบบดั้งเดิมที่ยังไม่เปลี่ยนแปลงของชาวบ้านเป็นสิ่งที่มีความน่าสนใจสำหรับนักท่องเที่ยว ดังนั้นภาครัฐและสถาบันอุดมศึกษาควรเข้ามาช่วยเหลือชาวบ้าน ให้จัดกิจกรรมที่น่าสนใจให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น จัดกิจกรรมเกี่ยวกับ

วัฒนธรรมพื้นบ้านไว้ต้อนรับนักท่องเที่ยว และสถาบันอุดมศึกษาสามารถฝึกอบรมทางด้านภาษาหรือส่งนักศึกษาช่วยเป็นล่าม

7. สร้างจิตสำนึกและส่งเสริมการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวให้ยังคงธรรมชาติไว้

จากปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า แม้ว่าปัญหาและอุปสรรคบางประการที่ได้กล่าวถึงข้างต้น ไม่ได้เป็นสาเหตุให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสลดจำนวนลงก็ตาม แต่หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้นตามความเหมาะสมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวแล้ว อาจทำให้นักท่องเที่ยวเหล่านั้นหันเหเดินทางไปยังประเทศอื่น ๆ ในภาคพื้นเดียวกันได้ เนื่องจากทุกประเทศมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวกันอย่างเต็มที่และหลากหลายรูปแบบซึ่งจะส่งผลให้ประเทศสูญเสียรายได้เป็นจำนวนมากอย่างแน่นอน

ใบสมัคร

วารสารอักษรศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร

เฉพาะเจ้าหน้าที่
เลขที่ใบสมัคร.....
เลขที่ใบเสร็จ.....
วันที่รับเป็นสมาชิก.....
สมาชิกหมายเลข.....
วันที่หมดสมาชิกภาพ.....

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... นามสกุล.....

ที่อยู่ที่ต้องการให้จัดส่ง

เลขที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... โทรสาร.....

สถานที่ทำงาน หรือหน่วยงานที่สังกัด.....

ที่อยู่.....

โทรศัพท์..... โทรสาร.....

ขอสมัครเป็นสมาชิกวารสารอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (2 ฉบับ/ปี)

ตั้งแต่ปีที่..... ฉบับที่..... ถึงปีที่..... ฉบับที่..... รวม..... ฉบับ

ฉบับละ 60 บาท รวมเป็นเงิน..... บาท

พร้อมกันนี้ได้ชำระค่าสมัครเป็นสมาชิกเป็นเงิน..... บาท

(ตัวอักษร.....)

โดยแนบเป็น

☐ เงินสด ให้แก่.....

☐ เช็คนาคาร (เลขที่.....)

☐ ตัวแลกเงินทางไปรษณีย์

ลงชื่อ.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....