

การศึกษาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่

Competency Study of Tour Guides in Chiang Mai

อัจฉรา นิยม^{*}, พิชาท พันธ์แพ^{**}

Atchara Niyom, Pichaphob Panphae

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาศักยภาพของมัคคุเทศก์ 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นมัคคุเทศก์ไทยจำนวน 360 คน ที่ทำงานในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของเชียงใหม่โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ สถิติ T-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญของศักยภาพด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวคือการมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความรับผิดชอบและคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ มีทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยว พัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม ส่วนด้านปัญหาและผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพบว่าอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ปัญหาเกี่ยวกับพาหนะในการเดินทาง ปัญหานักท่องเที่ยวไม่พอใจการบริการและสถานที่พัก รวมถึงปัญหาไคด์เถื่อน และมัคคุเทศก์ให้ความสำคัญของศักยภาพด้านความรู้ในระดับมาก กล่าวคือ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญของศักยภาพด้านทักษะอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ทักษะด้านการพูด และปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเป็นมืออาชีพ ทักษะด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับนักท่องเที่ยว ทักษะที่มีความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ ทักษะด้าน

^{*} นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ, Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Payap University, Email: beeniyom@gmail.com

^{**} รองศาสตราจารย์ ดร., คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ Associate Professor, Dr., Faculty of Business Administration, Payap University, Email: Pichaphob.pla@gmail.com

ภาษาในการเขียนสื่อสารเพราะเห็นว่าจะไม่มีความจำเป็นต้องเขียนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวมากเท่ากับการพูด

คำสำคัญ: ศักยภาพ มัคคุเทศก์

Abstract

The objectives of the research were: 1) To study the potential of tour guides 2) To study the obstacles and problems that tour guides experienced. The data was collected through questionnaires, which were distributed to a sample group of 360 Thai tour guides working at main tourist attractions in and around Chiang Mai. It was then analyzed by a statistic program in order to identify the Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, T-test and F-test. The research showed that the tour guides regarded their characteristics, as responsibility, taking the interests of tourists into account, attitude, moral qualities and ethics as “very important”. On the topic of obstacles regarding to their work showed that transportation, accommodation, and illegal tour-guides were important. In addition, they regard the knowledge of local traditions, arts, architect, and people’s folkways as an important factor. On the topic of skillset, they regarded skills as language, professionalism and problem solving skills as “important”, except for writing skills, which they valued as “medium”.

Keywords: Competency, Tour Guide

1. บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทอย่างมากในการสร้างรายได้ให้กับประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นจากนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างชาติ ทั้งนี้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็ยังมีส่วนทำให้ภาคธุรกิจอื่น ๆ มีรายได้อีกด้วย ไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการเดินทางระหว่างประเทศ ธุรกิจบริการด้านที่พัก เช่น โรงแรม เกสเฮ้าส์ ธุรกิจร้านอาหาร สปา ร้านอาหาร ธุรกิจจำหน่ายของฝาก และของที่ระลึก เป็นต้น สิ่งหนึ่งที่เป็นหัวใจสำคัญของ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็คือ บุคลากรทางการท่องเที่ยว หรือมัคคุเทศก์ที่เปรียบเสมือนทูตทางวัฒนธรรมของประเทศไทย ที่จะสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวผู้มาเยือนได้เป็นอย่างดี มัคคุเทศก์จึงเป็นเสมือนคนแรกที่ได้พบปะกับนักท่องเที่ยว ดูแลและให้บริการ อยู่กับนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทาง จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวเดินทางกลับ มัคคุเทศก์จึงถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างนักท่องเที่ยวและคนในท้องถิ่น เป็นผู้มีส่วนร่วมในการเผยแพร่ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม รวมถึงการให้ความรู้ ความเพลิดเพลิน บรรยายเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นเอกลักษณ์ ประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม ตลอดจนวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่นของแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวที่ไปเยือน รวมถึงการตอบข้อซักถาม ข้อข้องใจของนักท่องเที่ยวให้กระจ่างชัดเจน และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในการบริการของมัคคุเทศก์

จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย วันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 รายงานว่าปัจจุบันประเทศไทยมีนโยบายที่จะเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของภูมิภาค โดยในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยและประเทศในภูมิภาคอาเซียนจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ซึ่งคาดการณ์ว่าจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามายังประเทศในกลุ่มอาเซียนประมาณ 107 ล้านคน และคาดว่าจะเดินทางเข้ามาในประเทศไทยไม่น้อยกว่า 20 ล้านคน จึงถือเป็นโอกาสและช่องทางการสร้างรายได้ให้กับประเทศที่สำคัญอีกช่องทางหนึ่ง จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งของภาคเหนือของประเทศไทย ที่มีนักท่องเที่ยวมาเยือนเป็นจำนวนมากทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สมบูรณ์และยังเป็นแหล่งวัฒนธรรมล้านนาที่มีประวัติศาสตร์อันยืนยาว จึงถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทยเลยทีเดียว ดังนั้นอีกหนึ่งอาชีพที่ภาคการท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากคือ อาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งถือเป็นหน้าเป็นตาของประเทศที่จะต้องคอยต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองเพื่อให้ความรู้และข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวรวมถึงช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและอยากกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งหนึ่ง การปรับตัวและพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการรองรับนักท่องเที่ยวที่จะหลั่งไหลเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่อีกเป็นจำนวนมาก

ซึ่งมัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งในเรื่อง ทักษะการปฏิบัติงาน ความรู้และความสามารถโดยเฉพาะด้านภาษาซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก รวมถึงจริยธรรมในการบริการและความซื่อสัตย์ หากมีการฝึกอบรมและพัฒนาขีดความสามารถทางอาชีพให้แก่มัคคุเทศก์จะสามารถเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานและสามารถรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคตอันใกล้ได้ การวิจัยในครั้งนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขร่วมกันเพื่อนำแนวคิดและข้อเสนอแนะเหล่านี้ไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ตลอดจนเพื่อเป็นการเพิ่มความแข็งแกร่งและขีดความสามารถให้แก่อาชีพมัคคุเทศก์ของไทยให้สามารถแข่งขันกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้

2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่
- 2.2 เพื่อศึกษาถึงปัญหาและผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ศักยภาพ หมายถึง ภาวะแฝง อำนาจหรือคุณสมบัติที่มีแฝงอยู่ในสิ่งต่างๆ อาจทำให้พัฒนาหรือให้ปรากฏเป็นสิ่งที่ประจักษ์ได้ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2525) เมื่อคนในชุมชนมีศักยภาพที่เพียงพอสนับสนุนให้การดำเนินงานทางการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสมรรถภาพหรือศักยภาพของบุคคลควรมี คือ ศักยภาพด้าน มโนทัศน์ การพัฒนาความรู้ความเข้าใจในหลักวิชาชีพมากขึ้น ศักยภาพด้านการปฏิบัติงาน ศักยภาพด้านบริบททั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อม ศักยภาพด้านการติดต่อสื่อสาร ศักยภาพด้านการบูรณาการ และศักยภาพด้านการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสิ่งแวดล้อม (สัมพันธ์ เตชะอธิก, 2540 อ้างถึงใน อรจนา จันทรประยูร, 2554 : 12)

การศึกษาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ศึกษาตามแนวคิดของ ณรงค์ วิทยุ แสหนทอง (2545, อ้างถึงใน สุจิตรา ธนาคานนท์, 2552) ซึ่งประกอบไปด้วย คุณลักษณะ ความสามารถเชิงเหตุผล เกณฑ์ที่ใช้อ้างอิง ศักยภาพเชิงระบบ และศักยภาพที่แต่ละคนมีอยู่ โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้พิจารณาปัจจัยในด้านคุณลักษณะมาใช้เป็นตัวแปรต้นเป็นหลัก

คุณลักษณะ (Characteristics) เนื่องจากขีดความสามารถเป็นคุณลักษณะภายใน ของบุคคล (Under Characteristic) ดังนั้นการจำแนกถึงแนวทางพฤติกรรม การคิด หรือ ความเห็นในสถานการณ์หนึ่งๆ สามารถกระทำได้โดยการพิจารณาถึงคุณลักษณะของขีด ความสามารถในการ 5 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจ (Motives) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการหรือคิดตรงกันในการกระทำซึ่งจะเป็นแรงขับให้เลือกพฤติกรรมที่แสดงออก
2. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) เป็นลักษณะนิสัยทั่วไปที่จะตอบสนองต่อ ข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ โดยสามารถพิจารณาได้จากความสามารถในการเรียนรู้ ความ กระตือรือร้น และการร่วมมือ
3. แนวคิดต่อตนเอง (Self-Concept) เป็นทัศนคติ คุณค่า และความคิดฝันของ บุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดปฏิกิริยาต่อแรงจูงใจและทำนายถึงพฤติกรรมของ สถานการณ์ต่างๆ ได้
4. ความรู้ (Knowledge) เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่มีเนื้อหาแตกต่างเฉพาะด้านของ บุคคล
5. ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งทางร่างกาย ความคิดและ จิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิดวิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุและผล หรือการ วางแผนในการจัดการรวมถึงการตระหนักในความซับซ้อนของข้อมูลได้

การศึกษาค้นคว้านี้เลือกใช้คุณลักษณะ 3 ด้านมาใช้ในการศึกษาระดับความสำคัญของ ศักยภาพในมุมมองของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ และ คุณลักษณะ เนื่องจากหากพิจารณาในด้านของความหมายของคำว่าศักยภาพ จะเห็นได้ว่าเป็นพลัง อำนาจหรือสิ่งที่เป็นตัวผลักดันความรู้ความสามารถที่มีอยู่ข้างในให้ถูกดึงออกมาใช้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ คุณลักษณะส่วนบุคคล ทักษะ และความรู้นั่นเอง

3.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชวิศร์ อรรถสาสน์ สิทธิโชค เลิศธีรดา และกรองแก้ว พุทธิยาสาพร (2553) ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยได้ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และผู้ประกอบการ

นำเที่ยว ที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ โดยได้แบ่งประเด็นการศึกษาออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านศักยภาพพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และผู้ประกอบการจูงนำเที่ยว มีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ในทุกๆด้าน ในระดับมาก โดยด้านที่ควรได้รับการพัฒนามากที่สุดได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.33 รองลงมาได้แก่ ด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.24 ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.14 และด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.12 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจุบันสาขาวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ยังคงมีผู้สนใจเรียนอย่างต่อเนื่อง แต่เมื่อจบจากการศึกษามักเลือกที่จะทำงานในสายงานอื่น เนื่องจากอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีภาระงานหนักต้องอยู่ในสภาวะกดดันสูงกับนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทำงานไม่เป็นเวลา และยังมีสถานภาพที่เป็นแค่ลูกจ้างของบริษัทนำเที่ยวอีกด้วย ทั้งนี้ในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาชีพมัคคุเทศก์นั้น ควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์และบุคลากรในสาขาเกี่ยวเนื่องอื่นๆ รวมทั้งเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และควรส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม โดยเน้นไม่ให้มัคคุเทศก์เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตัวและเอาเปรียบนักท่องเที่ยวมากเกินไป เนื่องจากจะมีเงินเข้ามาเป็นปัจจัยดึงดูดให้มัคคุเทศก์เห็นแก่ตัว เช่น ค่าคอมมิชชั่นที่ได้รับจากร้านค้า โดยคิดเป็นค่าหัวคิวต่อคนของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้บุคลากรภาครัฐยังได้ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ประกอบด้วย ด้านความรู้ มัคคุเทศก์ควรมีความรู้รอบตัวให้มากขึ้น ให้ความสำคัญเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ยังมีน้อย ควรได้รับการพัฒนา โดยสามารถสื่อความรู้ของตนเองให้นักท่องเที่ยวด้วยการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย และผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ควรเป็นผู้จบสาขาวิชาที่เกี่ยวกับมัคคุเทศก์โดยตรง ด้านทักษะ ควรสามารถสื่อสารได้มากกว่า 2 ภาษา ในกรณีที่นักท่องเที่ยวชาวไทยร่วมเดินทางไปกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ควรให้ความเอาใจใส่แก่นักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน และสามารถเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวแต่ละชนชาติ ด้านทัศนคติ มัคคุเทศก์จะต้องไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตัว มีใจรักในงานบริการ มีความรักชาติและหวงแหนสมบัติของชาติ และมีใจรักและภาคภูมิใจในวิชาชีพ และ ด้านบุคลิกภาพ มัคคุเทศก์ควรมีความน่ารักแบบไทยๆ มีความนอบน้อมถ่อมตน และซื่อสัตย์ต่อบริษัทธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว

ชัยยุทธ กุลตั้งวัฒนา และคณะ (2547: 2) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจริยธรรมในการบริการของมัคคุเทศก์ไทย ผลของการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์จำแนกประเภทในกลุ่มมัคคุเทศก์ผู้ที่มีคะแนนสูงสุด 40% ของทั้งพฤติกรรมซื่อสัตย์

ในงาน และพฤติกรรมดูแลสุขภาพอนามัยของนักท่องเที่ยว สามารถจำแนกได้อย่างถูกต้อง โดยทำนายได้สูงถึง 86.7% จากกลุ่มต่ำสุด 40% โดยมีตัวทำนายที่สำคัญคือ (1) การมีแบบอย่างที่ดีในการทำงาน (2) เหตุผลเชิงจริยธรรม (3) ความรู้ด้านมาตรฐานความสะอาด (4) ทักษะที่ดีต่อพฤติกรรมจริยธรรมในงาน และ (5) สุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า มัคคุเทศก์ผู้ที่มีพฤติกรรมจริยธรรมในการบริการต่ำทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 9 ปี และมัคคุเทศก์ที่มีอายุน้อยกว่า 37 ปี ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน แสดงให้เห็นว่าตัวทำนายสำคัญร่วมกันของทั้งสองพฤติกรรมในมัคคุเทศก์ทั้งสองกลุ่ม ได้แก่ (1) ทักษะที่ดีต่อพฤติกรรมจริยธรรมในงาน (2) ลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตน (3) การมีแบบอย่างที่ดีในการทำงาน (4) การอยู่ในสถานการณ์ทำงานที่มีลักษณะยั่วยุน้อย ซึ่งร่วมกันสามารถทำนายได้ 27.3% ถึง 35.3% ของความแปรปรวน

สุภาพร สุกสีเหลืองและคณะ (2552) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยการวิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระที่ได้รับการอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ประเภทนำเที่ยวภายในประเทศ (Inbound) ถือบัตรสีบรอนซ์เงินและประกอบอาชีพในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 107 คน 2) ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทนำเที่ยวจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางนโยบายด้านค่าตอบแทน และแรงจูงใจในการทำงานของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้บริหารจากบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม (East West Siam) บริษัทดิทแฮล์ม แทรเวล ประเทศไทย (Diethelm Travel Thailand) บริษัทแอล ที ยู (LTU) และบริษัทเดสทินเนชั่น เอเชีย (Destination Asia) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามจากมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระจำนวน 107 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 56.1 อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.9 มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครร้อยละ 57.9 สมรสแล้ว มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีร้อยละ 84.1 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่เฉลี่ยประมาณ 20,001 บาท และร้อยละ 87.6 ประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ด้านเดียว อาชีพเสริมได้แก่ อาชีพค้าขาย ขายตรง และสอนภาษา มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ 11-15 ปีร้อยละ 23.4 ภาษาที่ใช้ในการประกอบอาชีพส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษร้อยละ 62.6 รองลงมาได้แก่ภาษาเยอรมัน ฝรั่งเศส ภาษาญี่ปุ่น ภาษาสเปนตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในเรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับพอสมควร คิดเป็นร้อยละ 77.6 ส่วนใหญ่เคยได้รับความรู้และข่าวสาร

เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมาก่อนคิดเป็นร้อยละ 88.8 และผู้ที่ไม่เคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเลยร้อยละ 11.2 สื่อโทรทัศน์เป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศร้อยละ 82.2

อัญชลี นิลสนธิ และคณะ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณลักษณะ ที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง จำนวน 387 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 เป็นเพศชายจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีอายุ 46-60 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 รองลงมาคือ 16-35 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 และอายุ 31-45 ปี มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และที่น้อยที่สุดคืออายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวอังกฤษ มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 รองลงมาคือออสเตรเลีย มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 และอเมริกัน มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 และที่น้อยที่สุดคือแคนาดา มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

Haiyan Kong Catherine Cheung and Tom Baum (2009) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติและแผนการจัดการมัคคุเทศก์อาชีพในประเทศจีน โดยได้ทำการศึกษาจากมัคคุเทศก์อาชีพ มัคคุเทศก์อิสระหรือทำงานนอกเวลา และผู้จัดการงานมัคคุเทศก์ เพื่อต้องการทราบถึงความพร้อมในการรองรับแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 300 ฉบับ และได้รับการตอบกลับ 70% คือ 210 ฉบับ โดยได้มีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ ด้านการศึกษาและฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ด้านการวางแผนและการพัฒนาอาชีพ ด้านมุมมองในภาพรวมของการปฏิบัติงาน และด้านทักษะที่สำคัญและสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยมีผลการวิจัย ดังนี้ (1) ด้านการศึกษาและฝึกอบรมมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์จีนที่มีพื้นฐานด้านการศึกษาที่ค่อนข้างต่ำ ร้อยละ 70.6 จบการศึกษาจากวิทยาลัยการท่องเที่ยวและโรงเรียนสายอาชีพ และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย มีเพียงร้อยละ 24.1 ของมัคคุเทศก์ที่จบการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย และประกาศนียบัตรแต่อย่างไรก็ตามผู้ที่ได้รับประกาศนียบัตรแล้วหลังเสร็จสิ้นการศึกษาก็ทำงานเป็นเพียงมัคคุเทศก์อิสระเท่านั้น ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงปัญหามัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานในประเทศจีน ขอบเขตและหน้าที่ของงานในอาชีพมัคคุเทศก์จีนค่อนข้างกว้าง

มัคคุเทศก์ทุกคนจะต้องสามารถวางแผนงานและประสานงานการท่องเที่ยวได้ รวมถึงงานจองตั๋วเครื่องบิน งานบัญชี งานด้านการตลาด และอื่นๆอีกมากมาย สำหรับมัคคุเทศก์ที่ทำงานในบริษัทขนาดเล็กๆ การดำเนินงานด้านการตลาดจะมีการตั้งเป้าเพื่อให้ได้โควต้าที่บรรลุยอดเงินประจำปี แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นมีเพียง ร้อยละ 30.3 ของมัคคุเทศก์อิสระหรือทริปลันๆ และมีค่าเฉลี่ยในการที่หน่วยงานการท่องเที่ยวจะลงทุนและพัฒนาฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในหน่วยงานนั้นต่ำมาก (2) ด้านการวางแผนและการพัฒนาอาชีพตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่ามัคคุเทศก์ ร้อยละ 55 ซึ่งส่วนใหญ่จำเป็นต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ และหลายคนยังคงทำงานอยู่ในสายอาชีพหากได้รับการสนับสนุนและโอกาสจากหน่วยงาน อะไรคือสิ่งที่หน่วยงานท่องเที่ยวเงินควรจะทำเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร และรักษาไว้ซึ่งมัคคุเทศก์เหล่านี้ นอกจากนี้ผลการศึกษาด้านมุมมองในภาพรวมของการปฏิบัติงาน พบว่า เมื่อมีการตกลงในด้านขอบเขตของงานและหน้าที่ที่มัคคุเทศก์มีความรู้สึกตื่นเต้นและท้าทายกับงาน มีความกระตือรือร้นที่จะได้พบกับลูกค้าของพวกเขา และมัคคุเทศก์ปฏิเสธที่จะเห็นด้วยกับคำกล่าวที่ว่างานของพวกเขาเป็นงานที่ได้รับการยกย่องจากครอบครัวและเพื่อน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ 19.5% ของมัคคุเทศก์มีการวางแผนที่จะออกไปจากสายงานการท่องเที่ยวนั่นเอง

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ที่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งทำงานในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,600 คน (สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือตอนบน)

4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ที่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งทำงานในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ที่สามารถสื่อสารได้ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศจำนวน 360 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากร สูตรการสุ่มตัวอย่างประชากรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1988 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543: 284-285) ที่ระดับความ

เชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้ความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาถึงปัญหาและผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของมัคคุเทศก์ผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของมัคคุเทศก์ ระดับความสำคัญของศักยภาพของมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพ

4.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ดำเนินการโดยผู้วิจัย โดยจะมีการจัดส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังเฟสบุ๊คเพจของกลุ่มสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์เพื่อทำการตอบแบบสอบถาม ได้รับตอบกลับแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 180 ชุด และลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามจากมัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวในปางช้างแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 180 ชุด เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกเก็บแบบสอบถามที่ปางช้างแม่แตง เนื่องจากมัคคุเทศก์จะได้มีเวลาในการตอบแบบสอบถามระหว่างที่รอนักท่องเที่ยวดูช้างโชว์หรือนั่งช้างได้ เพราะหากไปลงพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวในเมืองหรือตามวัดต่างๆ มัคคุเทศก์จะไม่มีเวลามากพอที่จะตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วน หลังจากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ทางด้านสถิติ โดยจะทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2558

4.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของมัคคุเทศก์ผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของมัคคุเทศก์ และระดับความสำคัญของศักยภาพของมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน เช่น เพศชายและ

เพชหญิง และสถิติ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป

5. ผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลทั่วไปของมัคคุเทศก์ผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงของวัยทำงานนั่นคือมีช่วงอายุ 31–40 ปี จำนวนมากที่สุด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ที่ภาคเหนือ ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็นหลัก มีแหล่งที่มาของรายได้หลักจากอาชีพมัคคุเทศก์ มีรายได้ต่อเดือนเฉพาะอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในช่วง 10,001–20,000 บาท ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มาแล้วมากกว่า 12 ปีขึ้นไป เป็นมัคคุเทศก์อิสระไม่ได้ประจำบริษัทใด และใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานเป็นหลัก

5.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของมัคคุเทศก์

ปัญหาและอุปสรรคในหน้าที่งาน

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาและอุปสรรคในหน้าที่งานอยู่ในระดับมากทั้งหมดซึ่งได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับพาหนะในการเดินทาง เช่น การเกิดอุบัติเหตุ คนขับรถไม่ชำนาญทาง การไม่ตรงต่อเวลา ปัญหาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว เช่น ไม่สบาย ของหาย ไม่พอใจการบริการ ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่พัก เช่น ห้องพักร้อนมีกลิ่นอับ เครื่องปรับอากาศไม่เย็น สภาพห้องไม่เป็นที่น่าพอใจของนักท่องเที่ยว ปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรมท่องเที่ยว เช่น เกิดการล่าช้าไม่เป็นไปตามกำหนด เกิดภัยธรรมชาติเที่ยวไม่ได้ครบตามโปรแกรม และปัญหาเกี่ยวกับร้านอาหาร เช่น อาหารไม่อร่อย เสิร์ฟอาหารช้า อาหารไม่เพียงพอ ที่นั่งไม่พอตามลำดับ

ปัญหาและอุปสรรคใน หน้าที่งาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
ปัญหาเกี่ยวกับพาหนะในการ เดินทาง เช่น การเกิด อุบัติเหตุ คนขับรถไม่ชำนาญ ทาง การไม่ตรงต่อเวลา	181	93	62	11	13	4.16	1.048	มาก
ปัญหาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว เช่น ไม่สบาย ของหาย ไม่ พอใจการบริการ	140	102	90	17	11	3.95	1.051	มาก
ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่พัก เช่น ห้องพักรมกลิ่นอับ เครื่องปรับอากาศไม่เย็น สภาพห้องไม่เป็นที่น่าพอใจ ของนักท่องเที่ยว	103	125	102	22	8	3.81	0.991	มาก
ปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรม ท่องเที่ยว เช่น เกิดการล่าช้า ไม่เป็นไปตามกำหนด เกิดภัย ธรรมชาติเที่ยวไม่ได้ครบตาม โปรแกรม	85	103	113	46	13	3.56	1.093	มาก
ปัญหาเกี่ยวกับร้านอาหาร เช่น อาหารไม่อร่อย เสิร์ฟ อาหารช้า อาหารไม่เพียงพอ ที่นั่งไม่พอ	80	112	105	46	17	3.53	1.112	มาก
รวม						3.80	0.828	มาก

ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหาด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านไคด์เถื่อนและรกร่วมบริการ เช่น รถแดง ตุ๊กตุ๊ก ปัญหาด้านการประสานงานกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ปัญหาด้านการควบคุมกำกับเวลาในการท่องเที่ยว และ ปัญหาด้านอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ปัญหาด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน

ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
ปัญหาด้านไคด์เถื่อนและรกร่วมบริการ เช่น รถแดง ตุ๊กตุ๊ก	188	58	59	34	21	3.99	1.262	มาก
ปัญหาด้านการประสานงานกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	132	100	84	27	17	3.84	1.142	มาก
ปัญหาด้านการควบคุมกำกับเวลาในการท่องเที่ยว	81	121	119	29	10	3.65	1.004	มาก
ปัญหาด้านอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	84	110	110	30	26	3.54	1.148	มาก
ปัญหาด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน	89	95	95	43	38	3.43	1.271	ปานกลาง
รวม						3.69	0.915	มาก

ระดับศักยภาพของมัคคุเทศก์

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่ามัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับศักยภาพในด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านความรู้และด้านทักษะอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ความรู้

ระดับความสำคัญของศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านความรู้อยู่ในระดับมากทั้งหมดซึ่งได้แก่ มีความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น มีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรม และสามารถวิเคราะห์ความต้องการของ

นักท่องเที่ยวไม่ว่าจะมาจากชาติหรือศาสนาใด มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูล ข้อปฏิบัติและกฎเกณฑ์ของแหล่งท่องเที่ยวที่จะต้องนำมาเที่ยวเป็นอย่างดี อธิบายและเล่าเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ได้อย่างถูกต้องไม่บิดเบือน มีความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องในสายอาชีพ และมีความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนตามลำดับ

ความรู้	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
มีความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น	228	97	23	4	8	4.48	0.844	มาก
มีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรม และสามารถวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะมาจากชาติหรือศาสนาใด	232	85	32	5	6	4.48	0.844	มาก
มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูล ข้อปฏิบัติ และกฎเกณฑ์ของแหล่งท่องเที่ยวที่จะต้องนำมาเที่ยวเป็นอย่างดี	219	94	39	3	5	4.44	0.826	มาก
อธิบายและเล่าเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ได้อย่างถูกต้องไม่บิดเบือน	188	95	65	5	7	4.26	0.933	มาก
มีความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	161	111	69	12	7	4.13	0.965	มาก
มีความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องในสายอาชีพ	144	124	79	9	4	4.10	0.901	มาก
มีความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน	109	105	111	30	5	3.79	1.013	มาก
รวม						4.24	0.705	มาก

ทักษะ

ระดับความสำคัญของศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านทักษะอยู่ในระดับมากที่สุดเรื่อง ทักษะด้านภาษาในการพูดสื่อสาร อยู่ในระดับมากได้แก่ ทักษะด้านการปฏิบัติงานที่มี มาตรฐานและเป็นมืออาชีพ ทักษะด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับนักท่องเที่ยว ทักษะ ด้านการทำงานเป็นทีม ทักษะด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ สามารถนำมาปรับใช้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพของงาน และทักษะด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และอยู่ในระดับปานกลางเรื่อง ทักษะด้านภาษาในการเขียนสื่อสาร

ทักษะ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
ทักษะด้านภาษาในการพูดสื่อสาร	238	98	15	3	6	4.55	0.763	มากที่สุด
ทักษะด้านการปฏิบัติงานที่มี มาตรฐานและเป็นมืออาชีพ	173	111	66	4	6	4.23	0.899	มาก
ทักษะด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าให้กับนักท่องเที่ยว	181	97	72	4	6	4.23	0.920	มาก
ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	131	129	89	6	5	4.04	0.896	มาก
ทักษะด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ สามารถนำมาปรับใช้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพของงาน	101	133	113	9	4	3.88	0.885	มาก
ทักษะด้านการใช้เครื่องมือและ อุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	85	123	128	18	6	3.73	0.934	มาก
ทักษะด้านภาษาในการเขียน สื่อสาร	78	95	89	73	25	3.36	1.220	ปานกลาง
รวม						4.00	0.722	มาก

คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน

ระดับความสำคัญของศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดเรื่องตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความรับผิดชอบและคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญ มีทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะมาจากชาติหรือศาสนาใด ไม่ดูหมิ่นดูแคลนในวัฒนธรรมของผู้อื่น พัฒนาตนเองให้มีคุณธรรมจริยธรรม และเสริมสร้างทักษะในวิชาชีพอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มคุณภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงาน พึงเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ทั้งทางด้านธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบอันเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดีและสร้างความเสียหายให้แก่นักท่องเที่ยว เคารพกฎระเบียบข้อบังคับของสถานที่ท่องเที่ยวอย่างเคร่งครัด และประพฤติตนด้วยความสุภาพ รู้รักสามัคคีต่อเพื่อนร่วมอาชีพโดยปราศจากอคติใดๆทั้งสิ้น และอยู่ในระดับมากในเรื่อง ไม่เรียกร้องค่าทิปหรือพูดจาโน้มน้าวขอความเห็นใจเพื่อให้ได้มาซึ่งค่าตอบแทนพิเศษจากนักท่องเที่ยว

คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
	5	4	3	2	1			
ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความรับผิดชอบและคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญ	278	65	13	1	3	4.71	0.631	มากที่สุด
มีทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะมาจากชาติหรือศาสนาใด ไม่ดูหมิ่นดูแคลนในวัฒนธรรมของผู้อื่น	275	66	15	0	4	4.69	0.657	มากที่สุด
พัฒนาตนเองให้มีคุณธรรมจริยธรรม และเสริมสร้างทักษะในวิชาชีพอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มคุณภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงาน	266	66	23	2	3	4.64	0.702	มากที่สุด

พึงเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ทั้งทางด้านธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม	253	80	23	0	4	4.61	0.708	มากที่สุด
ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ อันเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดี และสร้างความเสียหายให้แก่ นักท่องเที่ยว	249	81	22	4	4	4.58	0.754	มากที่สุด
เคารพกฎระเบียบข้อบังคับของ สถานที่ท่องเที่ยวอย่างเคร่งครัด	234	98	24	0	4	4.55	0.718	มากที่สุด
ประพฤติตนด้วยความสุภาพ รู้รัก สามัคคีต่อเพื่อนร่วมอาชีพโดย ปราศจากอคติใดๆทั้งสิ้น	236	84	35	2	3	4.52	0.761	มากที่สุด
ไม่เรียกร้องค่าทิป หรือพูดจา โน้มน้าวขอความเห็นใจเพื่อให้ ได้มาซึ่งคำตอบแทนพิเศษจาก นักท่องเที่ยว	210	92	48	2	8	4.37	0.896	มาก
รวม						4.58	0.603	มากที่สุด

6. การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกันให้ระดับความ
ความสำคัญศักยภาพทุกด้านซึ่งได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะในการ
ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุต่างกันให้ระดับความ
ความสำคัญศักยภาพทุกด้านซึ่งได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะในการ
ปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่กลุ่ม 31-40 ปีให้

ความสำคัญศักยภาพด้านความรู้มากกว่ากลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญศักยภาพด้านทักษะมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญศักยภาพด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่ม 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป

ผลการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันให้ระดับความความสำคัญศักยภาพทุกด้านซึ่งได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีภูมิลำนานาเดิมต่างกันให้ระดับความความสำคัญศักยภาพด้านทักษะและด้านคุณลักษณะที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กลุ่มที่มีภูมิลำนานาภาคเหนือให้ความสำคัญศักยภาพด้านทักษะมากกว่ากลุ่มที่มีภูมิลำนานาภาคกลางและภาคใต้ กลุ่มที่มีภูมิลำนานาภาคตะวันตกให้ความสำคัญศักยภาพด้านทักษะมากกว่ากลุ่มที่มีภูมิลำนานาภาคเหนือและภาคใต้ กลุ่มที่มีภูมิลำนานาภาคกลางให้ความสำคัญศักยภาพด้านทักษะมากกว่ากลุ่มที่มีภูมิลำนานาภาคใต้ และกลุ่มที่มีภูมิลำนานาภาคกลางและภาคเหนือให้ความสำคัญศักยภาพด้านคุณลักษณะมากกว่ากลุ่มที่มีภูมิลำนานาภาคใต้

ผลการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการทำงานต่างกันให้ระดับความความสำคัญศักยภาพด้านทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และให้ระดับความความสำคัญศักยภาพด้านความรู้และด้านคุณลักษณะที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กลุ่มอื่นๆซึ่งหมายถึงมีบริษัทนำเที่ยวของตนเองให้ความสำคัญศักยภาพด้านทักษะมากกว่ากลุ่มที่เป็นมัคคุเทศก์ประจำของบริษัทนำเที่ยว

7. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาศักยภาพด้านความรู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญของศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านความรู้อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชวีสร์ อรรถสาสน์ สิทธิโชค เลิศธีรดา และกรองแก้ว พุทธิยาสถาพร (2553)

ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านความรู้ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และได้กล่าวว่าควรเป็นผู้ที่จบสาขามัคคุเทศก์โดยตรง มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ระเบียบ ขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละสถานที่ มีความรู้รอบตัว และควรพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยจะต้องสามารถให้ข้อมูลที่ง่ายแก่การเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว และควรมีความรู้ด้านปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉิน

ผลการศึกษาศักยภาพด้านทักษะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญของศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านทักษะอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชวีสร์ อรรถสาสน์ สิทธิโชค เลิศธีรดา และกรองแก้ว พุทธิยาสาธพร (2553) ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านทักษะในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และได้กล่าวว่าควรมีทักษะการสื่อสารที่ดีโดยสามารถสื่อสารได้หลายภาษา สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ การดูแลคณะทัวร์จะต้องให้ความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวชาวไทยโดยไม่ให้แตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสามารถสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่หมู่คณะสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและสามารถเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวแต่ละชนชาติ

ผลการศึกษาศักยภาพด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญของศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ในขณะที่ผลการศึกษาของชวีสร์ อรรถสาสน์ สิทธิโชค เลิศธีรดา และกรองแก้ว พุทธิยาสาธพร (2553) ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านทัศนคติในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านบุคลิกภาพในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และได้กล่าวในด้านทัศนคติว่าควรมองโลกในแง่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีใจรักงานบริการ ห่วงแหนสมบัติของชาติ ภาคภูมิใจและซื่อสัตย์ในวิชาชีพ และได้กล่าวในด้านบุคลิกภาพว่า จะต้องจริงใจต่อบริษัทธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว รักษาความสะอาด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกๆ คน มีความน่ารักแบบไทยๆ โดยนอบน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ สุภาพ เรียบร้อย และแต่งกายอย่างสุภาพ

บรรณานุกรม

- ชนิดา เอี่ยมอมรนิพิง.(2553). “พฤติกรรมการท่องเที่ยวเกาะช้างจังหวัดตราดของนักท่องเที่ยวจากกรุงเทพมหานคร” คณะศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ชวิศร์ อรรถสาสน์, สิทธิโชค เลิศธีรดา และกรองแก้ว พุทธิยาสาพร. (2553). “แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สถาบันพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม” สาขาวิชาการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และภาควิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัยยุทธ กุลตั้งวัฒนา และคณะ. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจริยธรรมในการบริการของมัคคุเทศก์ไทย ทฤษฎีทุนการวิจัยประเภทการวิจัยและพัฒนาระบบพฤติกรรมไทย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิติ ฐิติจำเจริญพร. (2550). มัคคุเทศก์ Tourist guide .สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ.
- ธารพรพร สัตยารักษ์. (2548). หลักการและมุมมองจากมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: งาน ดี.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2549). หลักการมัคคุเทศก์ Principle of tourist guide กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือท่องเที่ยวไทย.
- บุษบา สุธีธร, และภัสวดี นิติเกษตรสุนทร. (2541). “เจตคติและความประทับใจของชาวต่างประเทศที่ได้มาเยี่ยมประเทศไทย” สาขาวิชานิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรนิภา บรรจงมณี. (2533). “การใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดเชียงราย” มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิทยะ ศรีวัฒนสาร. (2553). *วิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว* มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พิมพ์มล พลเวียง. (2543). *ศักยภาพและผลในการดำเนินงานพัฒนาระบบการบริหารงานของสถานสงเคราะห์เด็กในสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*
- วรรณา ศิลปอาชา. (2545). *การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ. (2540). “การพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรชาวบ้าน” สถาบันวิจัยและพัฒนา. ขอนแก่น : เจริญวิทย์การพิมพ์.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย COMPETENCY BASED LEARNING*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.
- สุจิตรา ธนानันท์. (2552). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : ทีพีเอ็นเพรส.
- สุภาพร สุกสีเหลือง, ไสว รักษาชาติ และชวิศร์ อรรถสาสน์. (2552). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภาควิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สถาบันพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.บริษัท ดีทแฮล์ม แทรเวลประเทศไทย*
- อรจนา จันทรประยูร และคณะ. (2554). “การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ในพื้นที่ตำบลป่าไผ่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อรรยา สิ่งสงบ, สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล และใจรัก เอื้อชูเกียรติ. (2556). (หน่วยที่ 7). *กฎหมายและจรรยาบรรณเกี่ยวกับการท่องเที่ยว/ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว* (หน้า 7-67,68). (พิมพ์ครั้งที่ 6/2556).เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์และการจัดการธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อัญชลี นิลสนธิ, ชัยโรจน์ สายพันธ์ และเทเวศร์ พิริยะพณท์. (2549). “คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง” บัณฑิตหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Alister Mathieson and Geoffrey Wall. (1982). *Tourism: economic, physical, and social impacts*. London ; New York : Longman, 1982.

Haiyan Kong, Catherine Cheung & Tom Baum. (2009). “Are Tour Guides in China Ready for the Booming Tourism Industry?” Hong Kong Polytechnic University and University of Strathclyde, Scotland UK.

Holloway, C., & Taylor, N. (2009). *The business of tourism*. Harlow: FT Prentice Hall.