

แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์: กรณีศึกษา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
Guidelines for Tour Guide Development: Case Study Koh Samui District, Surat
Thani Province

สุนิสา บุตรวิมัสชา¹ ชูลีวรรณ ปราณีธรรม¹ ประเสริฐ ลิทธิจิรพัฒน์²

¹วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Sunisa Butwimascha¹ Chuleewan Praneetham² and Prasert Sitthijirapat³

¹International School of Tourism, Suratthani Rajabhat University

²Faculty of Business Administration, Sripatum University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และบุคลากรภาครัฐ ที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างในเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 400 คน และกลุ่มตัวอย่างในเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 5 คน มัคคุเทศก์ 10 คน และบุคลากรภาครัฐ 4 คน เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยควรพัฒนาในด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ ทางด้านของมัคคุเทศก์เห็นว่าการพัฒนามัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามากที่สุด โดยด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ ส่วนบุคลากรภาครัฐเห็นว่า การพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามากที่สุด โดยควรพัฒนาในด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านความรู้ ตามลำดับ

คำสำคัญ : การพัฒนา มัคคุเทศก์ เกาะสมุย

Abstract

The objectives of this research were to study the views of foreign tourists, business owners, tour guides, and government officers about guides in tourism business, and to provide suggestions in tour guides development in Koh Samui, Surat Thani province. The samples in this research were 400 foreign tourists for quantitative data collection, and 5 tourism business owners, 10 tour guides, and 4 government officers for qualitative data collection. The tools in this study were interviews and questionnaires. The data from the interviews was analyzed by content analysis. The frequency, mean, and standard deviation were used to analyze the data from the questionnaires. The result of this research revealed that opinions from the foreign tourists and tourism business owners showed that guides should definitely be improved; especially, their personalities, following by attitudes, skills, and knowledge, respectively. The tour guides viewed that guides should definitely be improved, and the most thing that should be improved was the guides' attitudes, following by their personalities, skills, and knowledge, respectively. The government officers viewed that guides should definitely be improved; especially, their personalities, following by skills, attitudes, and knowledge, respectively.

Keywords: Development, Guide, Koh Samui

บทนำ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ความสะดวกสบายในการเดินทาง และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปตามกระแสของโลกรวมถึง (อารีย์ นัยพินิจ และคณะ, 2557) ทำให้แนวโน้มของจำนวนนักท่องเที่ยวยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยที่เอื้อประโยชน์และสร้างโอกาสในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย รวมทั้งบุคลากรที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอาชีพมัคคุเทศก์ จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพื่อยกระดับทักษะและองค์ความรู้ให้แข่งขันในตลาดโลกได้ หากแต่พบว่าโดยภาพรวมแล้วอาชีพมัคคุเทศก์ของประเทศไทยยังขาดความรู้ความสามารถทางวิชาการด้านมัคคุเทศก์ และทักษะด้านภาษาเป็นอย่างมาก ซึ่งข้อดังกล่าวเป็นต้นเหตุของปัญหาการถูกแย่งอาชีพจากมัคคุเทศก์เถื่อนชาวต่างชาติ เนื่องจาก มัคคุเทศก์ไทยที่ได้ใบอนุญาตมีจำนวนมากแต่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพทำให้เกิดการจ้างมัคคุเทศก์ต่างชาติเข้ามาทำงานแทนที่ๆ ที่เป็นอาชีพสงวนของคนไทย (สุดารัตน์ หมวดอินทร์, 2558)

เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย มีศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี และการคมนาคมที่สะดวกสบาย ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมากและมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี จากสถิติในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในปี 2560 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด 5,511,730 คน โดยเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 2,011,858 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 3,499,872 คน ซึ่งสร้างรายได้ให้แก่เกาะสมุยอย่างมาก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เกาะสมุย มีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในฐานะเป็นผู้เชื่อม

โยงความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว นำนักท่องเที่ยวไปในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เป็นผู้คอยอธิบายเรื่องราวด้านโบราณสถาน สถาปัตยกรรม ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี กิจกรรม วิถีชีวิตของผู้คน ความสวยงามตามธรรมชาติ จุดที่น่าสนใจในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวที่อยู่ในความดูแลระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ มีมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ (สุภาพร สุขสีเหลือง และคณะ, 2552) รวมทั้งเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน

หากมีคหุเทศก์ขาดความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน จริยธรรมในวิชาชีพ ไม่มีประสิทธิภาพและศักยภาพในการทำงาน ประเทศต่างๆ อาจนำข้อบกพร่องและความไม่ได้มาตรฐานของมัคหุเทศก์และบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนี้เป็นข้ออ้างในการกีดกันธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้ (ชวีสร์ อรรถสาสน์ และคณะ, 2553) อันจะส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภาพลักษณ์และวัฒนธรรมอันดีงามของไทย ดังนั้นมัคหุเทศก์จึงควรพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นให้เป็นจุดเด่นของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยให้มัคหุเทศก์รู้จักกับบทบาทและหน้าที่ที่ตนควรปฏิบัติ ความสามารถด้านต่างๆ ของการเป็นผู้นำเที่ยวเพื่อประโยชน์ในการทำงานและการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย เต็มไปด้วยประสิทธิภาพพร้อมกับสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหันกลับมาท่องเที่ยวและไวใจประเทศไทย

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคหุเทศก์ และบุคลากรภาครัฐ ที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคหุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคหุเทศก์ให้พร้อมรับมือและมีศักยภาพในการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นทุกปีในแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะในเขตพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคหุเทศก์ และบุคลากรภาครัฐ ที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคหุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพ
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนามัคหุเทศก์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เกณฑ์มาตรฐานสำหรับมัคหุเทศก์

กรมการท่องเที่ยว (2555) ได้ให้ความหมายมาตรฐานมัคหุเทศก์ว่า มาตรฐานมัคหุเทศก์ หมายถึง การกำหนดคุณลักษณะของมัคหุเทศก์ ที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคลอย่างมีคุณภาพ โดยมีมัคหุเทศก์ต้องมีมาตรฐาน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคหุเทศก์ โดยมีมัคหุเทศก์ดังกล่าวจะต้องผ่านการประเมินตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐานมัคหุเทศก์ตามประกาศกรมการท่องเที่ยว

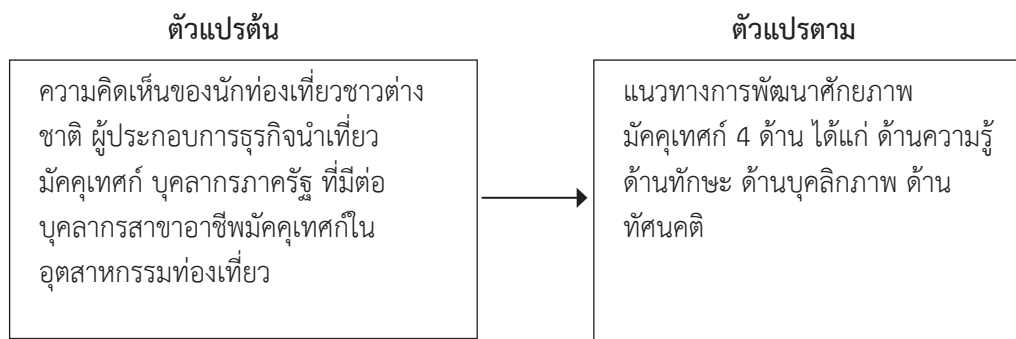
การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

สิทธิโชค เลิศธีรดา (2551) กล่าวว่า หัวใจหลักของการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวคือ การพัฒนาบุคลากรให้มีใจรักการบริการ (Service Mind) และเข้าใจได้อย่างลึกซึ้ง หรืออีกนัยหนึ่งคือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี (Service Conscious) ซึ่งจะสามารถทำให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะต้องทำให้ลูกค้าประทับใจมากกว่าลูกค้าพอใจ และเข้าใจคำว่า SERVICE อย่างลึกซึ้ง อีกทั้งควรพัฒนาใน 4 มุมมอง ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพ

กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา รายละเอียดดังภาพที่ 1

ประโยชน์ที่ได้รับ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการอบรมและพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ ภาคธุรกิจนำเที่ยว รวมถึงมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนในหลักสูตรวิชาชีพมัคคุเทศก์ สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร และหัวข้อการจัดฝึกอบรมพัฒนามัคคุเทศก์ในพื้นที่ได้
2. ผลจากการศึกษา สามารถใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดนโยบาย และมาตรการเร่งรัดในการพัฒนามัคคุเทศก์ในพื้นที่ได้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้เข้าอบรม

ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยทำการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และบุคลากรภาครัฐที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยเป็นการศึกษาการพัฒนาบุคลากร 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ 1) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 2) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 3) มัคคุเทศก์ และ 4) บุคลากรภาครัฐ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวนทั้งสิ้น 2,118,602 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) สำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการสอบถามความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปรียบเทียบจากตารางของ Krejcie & Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) สำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสอบถามความคิดเห็นจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำนวน 5 คน มัคคุเทศก์จำนวน 10 คน และบุคลากรภาครัฐจำนวน 4 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purpose sampling) และเป็นผู้ที่ยินดีให้ข้อมูล

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ได้แก่ ผู้ประกอบที่จดทะเบียนการค้าในรูปบริษัท และจดทะเบียนกับสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

มัคคุเทศก์ ได้แก่ มัคคุเทศก์ชาวไทย ที่ให้บริการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในเขตพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเป็นมัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

บุคลากรภาครัฐ ได้แก่ ตัวแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานเกาะสมุย สำนักงานเทศบาลนครเกาะสมุย นักวิชาการและอาจารย์ผู้สอนในสถาบันการศึกษาในเขตพื้นที่เกาะสมุย

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Scale)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องในด้านเนื้อหา และการใช้ภาษา จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกันจำนวน 40 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย นำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) สำหรับข้อคำถามที่เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ พบว่าข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.897 - 0.970

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - มิถุนายน 2561

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการแปลความระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21

- 5.00) ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20) ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40) ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60) ระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80) (พิมพ์ หิรัญกิตติ, 2552)

ผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และบุคลากรภาครัฐที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และ ด้านบุคลิกภาพ แสดงด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 1-4

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับที่ควรพัฒนา
1. ด้านความรู้	3.95	0.55	มาก
2. ด้านทักษะ	4.14	0.50	มาก
3. ด้านทัศนคติ	4.18	0.49	มาก
4. ด้านบุคลิกภาพ	4.23	0.48	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13	0.39	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการพัฒนามัคคุเทศก์จากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.39) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านบุคลิกภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.23, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.48) และพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านทัศนคติ (ค่าเฉลี่ย = 4.18, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.49) ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย = 4.14, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.50) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย = 3.95, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับที่ควรพัฒนา
1.ด้านความรู้	4.02	0.61	มาก
2.ด้านทักษะ	4.32	0.64	มากที่สุด
3.ด้านทัศนคติ	4.45	0.79	มากที่สุด
4.ด้านบุคลิกภาพ	4.51	0.71	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13	0.63	มาก

ตารางที่ 2 พบว่า ระดับการพัฒนามัคคุเทศก์จากความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.63) และเมื่อพิจารณาารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านบุคลิกภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.51, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.71) รองลงมาด้านทัศนคติ (ค่าเฉลี่ย = 4.45, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .079) ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย = 4.32, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.64) และพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย = 4.02, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ ที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับที่ควรพัฒนา
1. ด้านความรู้	3.82	0.65	มาก
2. ด้านทักษะ	4.08	0.75	มากที่สุด
3. ด้านทัศนคติ	4.52	0.49	มากที่สุด
4. ด้านบุคลิกภาพ	4.45	0.69	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับการพัฒนามัคคุเทศก์จากความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.55) และเมื่อพิจารณาารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านทัศนคติ (ค่าเฉลี่ย = 4.52, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.49) และด้านบุคลิกภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.45, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.69) พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย = 4.08, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.75) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย = 3.82, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐ ที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับที่ควรพัฒนา
1. ด้านความรู้	4.18	0.55	มาก
2. ด้านทักษะ	4.40	0.51	มากที่สุด
3. ด้านทัศนคติ	4.40	0.46	มากที่สุด
4. ด้านบุคลิกภาพ	4.62	0.35	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.40	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับการพัฒนาภาคเศรษฐกิจจากความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.40, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.41) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลิกภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.62, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.35) รองลงมา ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย = 4.40, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.51) ด้านทัศนคติ (ค่าเฉลี่ย = 4.40, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.46) และพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย = 4.18, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.55) ตามลำดับ

2. ผลจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และบุคลากรภาครัฐ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาคเศรษฐกิจ มีดังนี้

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เห็นว่า ด้านความรู้ มัคคุเทศก์ควรศึกษาความรู้ด้านประเพณีและวัฒนธรรมของท้องถิ่นอย่างละเอียดลึกซึ้ง เรียนรู้ภาษาอังกฤษและภาษาที่สามเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างถูกต้อง ควรให้ความรู้ด้านความปลอดภัยภายในแหล่งท่องเที่ยว และการเดินทางทั้งทางบกและทางน้ำ ด้านทักษะ มัคคุเทศก์ควรสามารถสร้างไอดีด้านการท่องเที่ยวตามแบบที่นักท่องเที่ยวต้องการได้ ด้านทัศนคติ มัคคุเทศก์ควรมีทัศนคติเชิงบวก รักและภาคภูมิใจประเทศของตน แสดงให้ชนชาติอื่นเห็นว่า ประเทศของตนมีแหล่งท่องเที่ยวอย่างไร ทำให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานไปกับการท่องเที่ยว และที่สำคัญที่สุด คือ มัคคุเทศก์จะต้องมีใจรักในอาชีพ ให้ความสนใจนักท่องเที่ยวเท่าเทียมกันและให้ความสำคัญต่อการบริการนักท่องเที่ยว ด้านบุคลิกภาพ มัคคุเทศก์ต้องตรงต่อเวลา ควรมีความอดกลั้น ยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายเหมาะสม และพร้อมกับการทำงาน

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เห็นว่า การท่องเที่ยวในปัจจุบันมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย ความรู้ที่ถ่ายทอดอาจดูไม่ค่อยจำเป็นมากนัก แต่สำหรับนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการมัคคุเทศก์นั้น มักหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดี และได้รับความรู้ที่ไม่สามารถหาจากที่ไหนได้ มัคคุเทศก์ควรมีความสามารถในการจัดรายการนำเที่ยวอย่างสร้างสรรค์ เข้าใจและใส่ใจความต้องการของนักท่องเที่ยว ให้ความสำคัญและดูแลนักท่องเที่ยวจากใจจริง มีอุดมการณ์ที่ดี ด้านความรู้ มัคคุเทศก์แต่ละคนต้องค้นคว้าหาความรู้ทั้งจากคนในพื้นที่ หนังสือหรืออินเทอร์เน็ตเอง มัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องกรองและพิจารณาข้อมูลต่างๆ ตามประสบการณ์และวิจารณญาณของแต่ละคน หน่วยงานภาครัฐและสถาบันทางการศึกษาควรจัดอบรมมัคคุเทศก์ให้ข้อมูลความรู้ที่เป็นจริงของเกาะสมุยและทำการทดสอบความรู้ความสามารถอย่างเข้มงวด เพื่อให้มีมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ ด้านทักษะ มัคคุเทศก์รุ่นใหม่ยังขาดความชำนาญ ขาดทักษะด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และปฏิบัติงานอย่างไม่มีระเบียบแบบแผน มัคคุเทศก์จึงควรหาเวลาศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ด้านทัศนคติ มัคคุเทศก์ในเกาะสมุยส่วนใหญ่มีจิตใจรักในงานบริการ ให้ความช่วยเหลือ และเป็นแบบอย่างให้นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี แต่ยังคงมีมัคคุเทศก์บางรายที่นำเที่ยวโดยไม่มีใจรักในการบริการ ขาดจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ หรือทำงานเพียงตามหน้าที่ ควรมีการอบรมมัคคุเทศก์เพื่อเป็นแนวทางให้แก่มัคคุเทศก์เหล่านั้น ด้านบุคลิกภาพ บุคลิกภาพโดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี แต่งกายสุภาพ สะอาด มีเพียงมัคคุเทศก์ส่วนน้อยที่แต่งกายไม่สุภาพ ไม่ถูกต้อง แต่ปัจจุบันตำรวจท่องเที่ยวได้เข้ามาดูแล ตรวจสอบ และตักเตือนอยู่เป็นประจำ

ผลจากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ พบว่า สถานการณ์การท่องเที่ยวของเกาะสมุยกำลังเผชิญภาวะการณ์ท่องเที่ยวซบเซา ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยววันน้อยลง เนื่องจากนักท่องเที่ยวไม่มั่นใจในด้านความปลอดภัย สภาพแวดล้อมด้านอากาศ และสิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลายจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม เกาะสมุยมีแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งที่ยังสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวได้ คาดว่าเกาะสมุยจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเรื่อยๆ ตลอดทั้งปี ปัจจุบันมีไกด์เถื่อนผิดกฎหมาย (ชาวต่างชาติ) ที่มีการแฝงตัวเข้ามาแย่งอาชีพไกด์ท้องถิ่น ทำให้ทำลายภาพลักษณ์ และส่งผลให้

มัคคุเทศก์ที่มีบัตรไกด์ที่ถูกต้องตามกฎหมายมีงานทำน้อยลงและขาดรายได้ ด้านความรู้ หน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญจริงจังกับมัคคุเทศก์มากกว่านี้และปราบปรามไกด์เถื่อนอย่างจริงจัง ควรพัฒนาความรู้ให้กับมัคคุเทศก์บนเกาะสมุย โดยการเปิดโครงการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์อย่างสม่ำเสมอ ด้านทักษะ พบว่า มัคคุเทศก์ยังอ่อนในเรื่องของภาษาต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านทักษะด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาที่สาม รวมถึงทักษะด้านอื่นๆ ด้านทัศนคติ มัคคุเทศก์ยังขาดความตั้งใจในการทำงาน และยังให้ความสำคัญต่อการบริการไม่เพียงพอ ควรมีการอบรมบรรยายเกี่ยวกับทัศนคติของมัคคุเทศก์ เพื่อให้มัคคุเทศก์มีทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยว เข้าใจในงานบริการและเอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยวด้านบุคลิกภาพ ควรมีการอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพมัคคุเทศก์ให้มีความน่าเชื่อถือ เป็นแรงจูงใจและการสร้างความพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยว

บุคลากรภาครัฐ ให้ความเห็นว่า รัฐและภาคเอกชนมุ่งเน้นการทำการตลาดต่างประเทศ ในขณะที่ศักยภาพของบุคลากรยังไม่พร้อมรองรับ ภาคการศึกษาผลิตแรงงานมัคคุเทศก์ที่ไม่พร้อมทำงาน นำไปสู่ปัญหามัคคุเทศก์ผิดกฎหมายในปัจจุบัน ภาคธุรกิจจำเป็นต้องใช้มัคคุเทศก์ต่างชาติเนื่องจากคนไทยมีข้อด้อยด้านภาษา ในอนาคตหากมัคคุเทศก์ไม่พัฒนาตนเอง อาจจะถูกทดแทนด้วยแรงงานต่างชาติ ยิ่งในยุคของการเปิดเสรีทางการค้าของอาเซียน ด้านความรู้ มัคคุเทศก์ยังขาดความรู้รอบตัว มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้ที่ใฝ่รู้ มีความรู้รอบตัว ให้ทันต่อสถานการณ์ต่างๆ ไม่เพียงแค่อ่านเฉพาะเรื่องราวของประเทศตนเองแต่ต้องทันต่อข้อมูลข่าวสารของโลก ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายกฎระเบียบต่างๆ ก็มีความสำคัญ ด้านทักษะ สิ่งที่เป็นอุปสรรคมากที่สุดสำหรับมัคคุเทศก์ในเกาะสมุยคือ ทักษะภาษาต่างประเทศ เกาะสมุยเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เรื่องของความปลอดภัยและทักษะการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จึงเป็นสิ่งควรให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านทัศนคติ งานมัคคุเทศก์เป็นงานหนักและเหนื่อย หากขาดทัศนคติที่ดีก็อาจจะทำให้ประกอบอาชีพนี้ไม่ได้นาน สถาบันการศึกษาควรหล่อหลอมนักศึกษาให้มีมุมมองและความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานมัคคุเทศก์อย่างลึกซึ้ง ด้านบุคลิกภาพ มัคคุเทศก์ไทยมีจุดแข็งในด้านการบริการ ด้วยเอกลักษณ์ของการบริการแบบไทย มัคคุเทศก์ควรมีจิตระหนักในการเป็นผู้ให้บริการ มัคคุเทศก์ควรเป็นคนตรงต่อเวลา บริษัทยาที่เกี่ยวข้องควรกำชับเรื่องของมาตรฐานการบริการ บุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ ชมรมมัคคุเทศก์และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมการพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมัคคุเทศก์ในภาพรวม

หัวข้อการพัฒนา	แนวทางการพัฒนาในรายละเอียด
ด้านความรู้	ควรมีความรู้เรื่องการท่องเที่ยว วัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ และกฎระเบียบต่างๆ ควรมีความรู้ด้านประเพณีและวัฒนธรรมของท้องถิ่นอย่างละเอียดลึกซึ้ง ควรมีความรู้ภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม เพื่อให้สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างถูกต้อง ควรมีความรู้ด้านความปลอดภัยภายในแหล่งท่องเที่ยว การเดินทางทั้งทางบกและทางน้ำ หน่วยงานภาครัฐควรจัดโครงการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์อย่างสม่ำเสมอ
ด้านทักษะ	ควรมีความสามารถในการจัดรายการนำเที่ยวอย่างสร้างสรรค์ ควรมีความคิดสร้างสรรค์ด้านการท่องเที่ยวตามแบบที่นักท่องเที่ยวต้องการได้ ควรมีทักษะด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และปฏิบัติงานอย่างเป็นระเบียบแบบแผน
ด้านทัศนคติ	ควรมีทัศนคติเชิงบวก รักและภาคภูมิใจประเทศของตน ควรมีมีใจรักในอาชีพ ให้ความสำคัญต่อการบริการนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน หน่วยงานภาครัฐควรจัดอบรมบรรยายเกี่ยวกับทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยว และการบริการ
ด้านบุคลิกภาพ	ควรมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ความอดกลั้น ตรงต่อเวลา ยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ควรมีบุคลิกภาพดี แต่งกายเหมาะสม และพร้อมกับการทำงาน หน่วยงานภาครัฐควรจัดอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพมัคคุเทศก์ การพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดี

อภิปรายผลการวิจัย

ความคิดเห็นและแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีดังนี้

1. ด้านความรู้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และบุคลากรภาครัฐ ต่างมีความคิดเห็นว่า บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านความรู้ในระดับควรพัฒนามาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการท่องเที่ยว วัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ และระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิโชค เลิศธีรดา (2551) และชวีสร์ อรรถสาสน์ และคณะ (2553) ที่พบว่า มัคคุเทศก์ควรพัฒนาในด้านความรู้ในระดับควรพัฒนามาก โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและเกร็ดความรู้อื่นๆ ในการเสริมการบรรยายแหล่งท่องเที่ยว ควรพัฒนาด้านความรู้ในด้านต่างๆ ให้กับมัคคุเทศก์บนเกาะสมุย โดยการเปิดโครงการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์อย่างสม่ำเสมอ พลอยระดา ภูมิและคณะ (2559) กล่าวว่า การจัดโครงการ

อบรมมัคคุเทศก์ ทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ในระดับมาก ผู้เข้ารับการอบรมผ่านเกณฑ์การประเมินและได้รับความรู้ในการเป็นมัคคุเทศก์ที่มีประสิทธิภาพ ได้รับทราบเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมอบรม

2. ด้านทักษะ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและมัคคุเทศก์มีความคิดเห็นว่า บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านทักษะในระดับควรพัฒนามาก สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและบุคลากรภาครัฐเห็นว่าควรพัฒนาในระดับมากที่สุด แตกต่างจากงานวิจัยของชวิศร์ อรรถสาสน์ และ คณะ (2553) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่า บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านทักษะในระดับควรพัฒนามาก มัคคุเทศก์ควรมีทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะสอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิโชค เลิศธีรดา (2551) พบว่า ทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างต้องการมัคคุเทศก์ที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และมีความคล่องคล่องว่องไวในทุกๆ ด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนนท์ทิพย์ รื่นเรืองใจ และเฟื่องอรุณ ปรีดีติลล (2560) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรมีสติอารมณ์มั่นคง สามารถเผชิญกับสถานการณ์และแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างสุขุม

นอกจากความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแล้ว ทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ ทักษะการสื่อสารภาษาที่ดี และความสามารถในการสื่อสารได้หลายภาษาก็ถือเป็นสิ่งสำคัญ จากงานวิจัยของวันวิสาข์ หมั่นจง (2560) พบว่าระดับของปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการเป็นมัคคุเทศก์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สุภาพร สุกสีเหลือง และคณะ (2552) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรฝึกฝนทักษะในทุกด้านโดยเฉพาะภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ถ้ามัคคุเทศก์สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้มากกว่าหนึ่งภาษาจะเป็นการเพิ่มศักยภาพของตนเองในการประกอบอาชีพ

3. ด้านทัศนคติ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่า บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านทัศนคติในระดับควรพัฒนามาก สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และบุคลากรภาครัฐต่างมีความคิดเห็นว่า บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ควรพัฒนาในด้านทัศนคติในระดับควรพัฒนามากที่สุด แตกต่างจากงานวิจัยของชวิศร์ อรรถสาสน์ และคณะ (2553) ที่พบว่า บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านทัศนคติในระดับควรพัฒนามาก โดยให้ความสำคัญต่อการบริการนักท่องเที่ยวมากที่สุด มัคคุเทศก์ควรมีจิตใจรักในงานบริการ รักในอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนนท์ทิพย์ รื่นเรืองใจ และเฟื่องอรุณ ปรีดีติลล (2560) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ที่มีความรักงานจะรักที่จะให้การดูแลนักท่องเที่ยว กระตือรือร้นที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความช่วยเหลือและเป็นแบบอย่างที่ดี

4. ด้านบุคลิกภาพ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และบุคลากร ภาครัฐต่างมีความคิดเห็นว่า บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านบุคลิกภาพ ในระดับควรพัฒนามากที่สุด แตกต่างจากงานวิจัยของชวิศร์ อรรถสาสน์ และคณะ (2553) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เห็นว่า บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านทัศนคติในระดับควรพัฒนามาก มัคคุเทศก์ควรมีความอดกลั้น มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายเหมาะสม และพร้อมกับการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนนท์ทิพย์ รื่นเรืองใจ และเฟื่องอรุณ ปรีดีติลล (2560) กล่าวว่า บุคลิกภาพสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ มัคคุเทศก์จึงควรต้องสร้างบุคลิกภาพที่น่าจดจำ โดยให้ความสำคัญกับร่างกาย ความสะอาด และความเรียบร้อยของการแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะและสภาพแวดล้อม นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและบุคลากรภาครัฐให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิโชค เลิศธีรดา (2551) ที่พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญเกี่ยวกับการตรงเวลาเป็นอันดับที่หนึ่ง มัคคุเทศก์ต้องมีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของชวิศร์ อรรถสาสน์ และคณะ (2553) ที่พบว่า บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ต้องมีความรับผิดชอบสูงและไว้วางใจได้

มัคคุเทศก์ในฐานะเป็นกำลังสำคัญส่วนหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ กับความต้องการของตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไป (สุนทรทิพย์ รื่นเรืองใจ และเฟื่องอรุณ ปรีดีติติก, 2560) บุคลากร ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน สายงานมัคคุเทศก์ก็เช่นกัน จำนวนและคุณภาพของ มัคคุเทศก์ยังขาดความพร้อมสวนทางกับนโยบายทางด้านการตลาดของการท่องเที่ยว ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพ มัคคุเทศก์อย่างจริงจังจากหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงเป็นสิ่งสำคัญ สถาบันการศึกษาควรพัฒนา มัคคุเทศก์ที่ทำงานได้จริง มีความรู้ทางด้านภาษาที่เพียงพอกับความต้องการของตลาด มีจิตบริการและมีความรักใน งานที่ทำ เนื่องจากความสุขในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการอบรมและพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและ กีฬา สำนักงานทะเบียนมัคคุเทศก์ มหาวิทยาลัยที่มีการเทียบหลักสูตรมัคคุเทศก์ประเภทต่างๆ เป็นต้น ควรพิจารณา ปรับปรุงหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์ โดยควรให้ความสำคัญด้านการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เกร็ดความรู้ ที่สามารถเสริมการบรรยายในแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงกฎระเบียบตามแหล่งต่าง ๆ ความสามารถในการด้านภาษาอังกฤษ และภาษาที่สองหรือสาม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และควรสอนวิธีการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในกรณีที่เกิดปัญหา ให้มัคคุเทศก์สามารถแก้ไขปัญหาล่วงหน้าได้ เนื่องจากการศึกษาพบว่า ความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้าของ มัคคุเทศก์เกาะสมุยยังมีจุดอ่อนอยู่มาก ซึ่งจะได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น

2. มัคคุเทศก์เกาะสมุยควรเร่งพัฒนาตัวเองให้ทันกับเหตุการณ์ต่างๆ ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปในทุกๆ วัน ตื่นตัวกับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งมัคคุเทศก์เกาะสมุยควรพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะด้านทักษะ การสื่อสารภาษาต่างประเทศ ภาษาอังกฤษ และภาษาที่สองหรือที่สาม พยายามรับรู้และติดต่อข่าวสารทางด้าน การท่องเที่ยว ตั้งใจพัฒนาปรับปรุงทักษะการปฏิบัติงานของตนเองให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นให้เป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว และสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีความสุขกับทำงานในทุกๆ วัน แสดงท่าทางอย่างจริงใจและ ให้การบริการที่ดีกับนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน แสวงหาความรู้สิ่งใหม่ๆ รอบตัวอยู่เสมอ อันเป็นการเพิ่ม ศักยภาพให้กับตนเองเพื่อสามารถแข่งขันกับผู้อื่นในสายงานอาชีพมัคคุเทศก์ได้ในอนาคต และสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อ การประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่ดี มัคคุเทศก์เกาะสมุยควรให้ความสำคัญต่อการบริการผู้อื่นและเห็นคุณค่าของงาน ทุกประเภท

3. สถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเขตในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรมีบทบาทในการ กระตุ้น และส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ เนื่องจากมัคคุเทศก์ถือเป็นบุคลากรทางอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่สำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจนำเที่ยว เป็นบุคคลที่จะทำให้ธุรกิจนำเที่ยวเติบโตและเข้มแข็ง ควรสนับสนุนมัคคุเทศก์ให้มีค่า ตอบแทนรวมทั้งสวัสดิการที่เหมาะสมกับความสามารถและเนื้องานที่มัคคุเทศก์มัคคุเทศก์รับผิดชอบ พร้อมกับสร้าง กิจกรรมเปิดโอกาสให้มัคคุเทศก์ได้เข้าร่วมและเกิดความรู้เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพโดยการร่วมมือกับหน่วย งานที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์อย่างต่อเนื่อง และขยายขอบเขตออกไปยังพื้นที่อื่นๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ ซึ่งอยู่ในหมวดธุรกิจนำเที่ยว การศึกษาครั้งนี้ต่อไปควรศึกษาการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในหมวดธุรกิจอื่นๆ เช่น โรงแรม สถานบริการ สปา ร้านอาหาร เป็นต้น

3. ควรมีการเปรียบเทียบมุมมองระหว่างนักท่องเที่ยวไทย และต่างชาติ ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันได้

4. การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และบุคลากรภาครัฐ การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสมาคมมัคคุเทศก์ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรงจุดและช่วยกันระดมความคิดเห็นหาแนวทางการแก้ปัญหาและแนวทางทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ให้ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2555). *คู่มือมาตรฐานมัคคุเทศก์*. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2561, จาก https://thaiots.org/tts_pr/มาตรฐานมัคคุเทศก์/.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2560 (จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด) (Domestic Tourism Statistics Q1-Q4 (Classify by region and province))* [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2561, จาก : https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=504&filename=index.
- ชีวิตร อรรถสาสน์, สิทธิโชค เลิศธีรดา และกรองแก้ว พุทธิยาสาพร. (2553). แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. *วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 2(1), 52-63.
- พลอยระดา ภูมิ, วรวัฒน์ ทิพจ้อย และณัฐนันท์ สุวรรณวงค์. (2559). การเสริมสร้างศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำหนองหาร ภูมิภาชี จังหวัดอุดรธานี. *วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต*, 4(2), 249-260.
- พิมพ์ หิรัญกิตติ. (2552). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- วันวิสาข์ หมั่นจง. (2560). ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการเป็นมัคคุเทศก์ของให้บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบูรณ์. *รายงานสืบเนื่องการประชุมสัมมนาวิชาการ การนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 17 (21 กรกฎาคม 2560) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 1213-1224.
- สิทธิโชค เลิศธีรดา. (2551). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว: กรณีศึกษา อาชีวมัคคุเทศก์*. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต การวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนนัทธิพย์ รื่นเรืองใจ และเฟื่องอรุณ ปรีดีดิลก. (2560). การศึกษาสภาพความต้องการการพัฒนาบุคลากรอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา (OJED)*, 12(3), 372-386.

- สุดารัตน์ หมวดอินทร์. (2560). *ปัญหามัคคุเทศก์ไทยและข้อเสนอแนวทางแก้ปัญหา*. กลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยว สำนักกรรมการธิการ.
- สุภาพร สุกสีเหลือง, ไสว รักษาชาติ และชวิศร์ อรรถสาสน์. (2552). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. *วารสารศรีนครินทร์วิจัยและพัฒนา (สาขามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 1(2), 116-127.
- อารีย์ นัยพินิจ, ภัทรพงษ์ เกริกสกุล และธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2557). การปรับตัวภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา คณะวิทยาการจัดการ*, 7(1), 1-12.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

คณะผู้เขียน

นางสาวสุนิสา บุตรวิมัสณา

วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี 272 ถ. สุราษฎร์-นาสาร
 ต.ขุนทะเล อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84100
 e-mail: sunisa.nan19@hotmail.com

ดร.ชุลีวรรณ ปราณีธรรม

วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี 272 ถ. สุราษฎร์-นาสาร
 ต.ขุนทะเล อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84100
 e-mail: chuleewansru@gmail.com

ผศ.ดร.ประเสริฐ สิริธิจิรพัฒน์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตบางเขน 2410/2 ถ. พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900
 e-mail: prasert.si@spu.ac.th