

สรุปผลการวิจัย เรื่อง องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับ ทัศนคติต่ออาชีพมัคคุเทศก์

Factors Related to Attitudes Towards the Tour Guide Profession

พวงบุหงา ภูมิพานิช

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่นำความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วมาสู่ประเทศ มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวม สามารถนำเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศได้เป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพอย่างกว้างขวางเป็นการกระจาย โอกาสให้แก่บุคคลทุกระดับทุกอาชีพ และก่อให้เกิดการกระจายรายได้สู่ภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศทำให้ภูมิภาคนั้น ๆ มีการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว การขยายตัวด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีผลทำให้เกิดการขยายตัวทางด้านธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการนักท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนองตอบความต้องการของการท่องเที่ยว ซึ่งนับวันก็จะกลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการท่องเที่ยวเป็นประสบการณ์ของชีวิตอย่างหนึ่งที่ช่วยให้มนุษย์ที่มีความแตกต่างกันทางเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา และขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมมีโอกาสรู้จักกันและสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันนอกเหนือจากการพักผ่อนเพื่อหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาในชีวิตประจำวันอันสับสนวุ่นวาย ปกติคนเรามีความต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐาน 4 ประการ คือ อาหาร ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ซึ่งถ้าพิจารณาแล้วเป็นความต้องการทางกายภาพที่ช่วยให้สรีระร่างกายของคนเราดำรงต่อไปได้

แต่สิ่งที่สำคัญคือจิตใจ เพราะถ้าร่างกายผิดปกติก็จะส่งผลกระทบต่อจิตใจ และถ้าจิตใจผิดปกติก็จะส่งผลกระทบต่อร่างกายเช่นกัน ดังนั้น คนเราจึงต้องปฏิบัติตนให้เกิดความสมดุลทั้งทางร่างกายและจิตใจ อาจกล่าวได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยประการที่ 5 ที่จะขาดเสียมิได้โดยเฉพาะประเทศอุตสาหกรรมที่ชีวิตของคนต้องอยู่ท่ามกลางเครื่องจักรกลเทคโนโลยีขั้นสูงเคร่งเครียดกับงานการท่องเที่ยวจะเป็นการบำรุงรักษาสภาพร่างกายและจิตใจ การได้มีโอกาสเปลี่ยนสถานที่ เปลี่ยนบรรยากาศ จะช่วยให้ร่างกายได้พักผ่อน ผ่อนคลายความเครียดช่วยให้สภาพร่างกายและจิตใจ กลับฟื้นสมบูรณ์ขึ้นและเมื่อกลับจากการท่องเที่ยวจะทำให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นคนจึงให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวมากขึ้นเป็นลำดับ

โดยทั่ว ๆ ไปถ้าพูดถึงการท่องเที่ยว คนมักจะนึกเห็นภาพชาวต่างประเทศเดินเป็นกลุ่มใหญ่บ้างเล็กบ้าง ตามวัดวาอารามและสถานที่สำคัญ ๆ ทางการท่องเที่ยว โดยมีมัคคุเทศก์ เป็นคนนำทางและอธิบายเรื่องราวของสถานที่นั้น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีของประเทศไทย ดังนั้น จะเห็นได้ว่า “มัคคุเทศก์” มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพราะถือว่าเป็นผู้ใกล้ชิดนักท่องเที่ยวมากที่สุดจึงเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของประเทศหรืออีกนัยหนึ่งอาจเทียบได้กับทูตทางวัฒนธรรม คำว่ามัคคุเทศก์ตรงกับคำว่า guide ในภาษาอังกฤษ ซึ่งนิยมเรียกทับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “ไกด์” กล่าวโดยทั่วไปแล้วมัคคุเทศก์ คือผู้ที่เป็นคนแรกของนักท่องเที่ยวในขณะที่พำนักอยู่ต่างถิ่น มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่คอยช่วยเหลือดูแลอำนวยความสะดวก แนะนำให้คำปรึกษาช่วยแก้ปัญหาตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศไทยแก่นักท่องเที่ยว เพราะฉะนั้นผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์จึงควรตระหนักถึงความสำคัญของอาชีพของตนใฝ่หาความรู้อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนศึกษาภูมิหลังและความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยพยายามศึกษาทำความเข้าใจถึงบทบาทของตน เพื่อจะได้เป็นมัคคุเทศก์ที่ดีมีคุณภาพและคุณธรรมทำชื่อเสียงให้แก่ประเทศชาติ และช่วยเพิ่มพูนจำนวนนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามามากขึ้นและบ่อยครั้ง

อาชีพมัคคุเทศก์เริ่มเป็นที่รู้จักในวงการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเมื่อประมาณ 30 ปีนี้เอง คือนับตั้งแต่ได้มีการจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อศท) ในปี พ.ศ. 2502 ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประเทศต่าง ๆ ได้รู้จักประเทศไทย ทำให้นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก *จากปี พ.ศ. 2525 นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศเป็นจำนวน 2,218,492 คน ทำให้มีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นเงิน 23,879 ล้านบาท จนถึงปี พ.ศ. 2534 จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 5,086,899 คน ทำให้รายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมหาศาลถึง 100,004 ล้านบาท ซึ่งนับว่าเป็นรายได้สูงสุดของประเทศ การที่ปริมาณนักท่องเที่ยวมีจำนวนมากขึ้นนี้มีผลทำให้ความต้องการบุคลากรเพิ่มขึ้นเป็นอัตราที่ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว

ในอดีต ประเทศไทยมีมัคคุเทศก์เป็นจำนวนน้อยบางครั้งไม่พอกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ประกอบกับรายได้ที่มัคคุเทศก์ได้รับมีจำนวนมาอย่างน่าสนใจ ทำให้บุคคล

* ที่มา : สถิติการท่องเที่ยว พ.ศ. 2534 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

หันมาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มากขึ้น ทำให้มีมัคคุเทศก์ทั้งที่ถูกกฎหมายและมัคคุเทศก์ที่ไม่ถูกกฎหมาย ความต้องการมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ด้านวิชาการและวิชาชีพตลอดจนความสำนึกถึงจรรยาบรรณในงานอาชีพมีเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาสถานภาพและยกระดับอาชีพมัคคุเทศก์ให้ได้มาตรฐานสถานบันการศึกษาต่าง ๆ ได้พยายามจัดการอบรมมัคคุเทศก์ขึ้นโดยร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปรากฏว่ามีผู้ให้ความสนใจต้องการที่จะเข้ารับอบรมเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากสถานที่ท่องเที่ยวของทางราชการบางแห่งอนุญาตให้เฉพาะมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมแล้ว นำนักท่องเที่ยวเข้าไปชมสถานที่ได้ ประกอบกับมีกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เริ่มนำมาใช้ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2536 จึงทำให้มัคคุเทศก์จากบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ และผู้ที่ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ต้องพยายามขวนขวายเข้ารับการอบรมจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ซึ่งก็ยังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ที่มีความประสงค์จะเข้ารับการอบรม

สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์ ได้พยายามจัดหลักสูตรให้สอดคล้องกับตลาดแรงงาน โดยนอกจากจะเปิดอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้แก่ผู้ที่มีความประสงค์ จะเป็นมัคคุเทศก์แล้ว ยังมีสถาบันการศึกษาของรัฐบาลและเอกชนได้เปิดสอนหลักสูตรวิชาการท่องเที่ยวทั้งในระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี โดยหวังที่จะผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามความต้องการของตลาดแรงงานผู้ที่สำเร็จการศึกษาส่วนหนึ่งจะไปประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ ดังนั้น สถาบันการศึกษาต่าง ๆ จึงได้บรรจุเนื้อหาวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไว้ในหลักสูตรด้วย ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะสำรวจความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษา และมัคคุเทศก์อาชีพเกี่ยวกับอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านของความรู้ลักษณะงาน การปฏิบัติงาน ตลอดจนคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เพื่อให้ นิสิตนักศึกษาที่จบออกไปสามารถนำความรู้ที่เรียนไปใช้ประโยชน์ได้ทันที และได้ข้อมูลในการจัดเตรียมโครงการส่งเสริมทางวิชาการให้สอดคล้องกับความเป็นจริง สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง กับอาชีพมัคคุเทศก์ต่อไปในอนาคต นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับทัศนคติต่ออาชีพมัคคุเทศก์ของผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์และผู้ที่ก้าวเข้าสู่อาชีพมัคคุเทศก์ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับสภาพพื้นฐานความเป็นจริงของอาชีพและของผู้เรียน เพื่อให้สามารถผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพและมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติต่ออาชีพมัคคุเทศก์ของประชากรที่เป็นมัคคุเทศก์อาชีพกับนิสิต นักศึกษาที่เรียนวิชาการท่องเที่ยวเป็นวิชาเอก และนิสิตนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกสาขาอื่น ๆ
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ในประชากรที่เป็นมัคคุเทศก์อาชีพกับประชากรที่เป็นนิสิตนักศึกษา
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภูมิหลังต่าง ๆ กับระดับทัศนคติที่มีต่ออาชีพมัคคุเทศก์
4. เพื่อประมวลความคิดเห็นของมัคคุเทศก์อาชีพที่มีต่อสมรรถวิสัยที่ควรมีในผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา ได้แก่

1.1 นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีวิชาเอกสาขาการท่องเที่ยวเกี่ยวกับวิชาเอกสาขาอื่น ๆ ของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัดที่มีการเรียนการสอนเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

1.2 มัคคุเทศก์ที่ประกอบอาชีพอยู่ตามบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ทั้งในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดเชียงใหม่

2. การวิจัยครอบคลุมถึงทัศนคติของนิสิตนักศึกษาและมัคคุเทศก์อาชีพที่มีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ และสมรรถวิสัยที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

มัคคุเทศก์ คือ ผู้ที่ประกอบอาชีพเป็นผู้นำทางให้กับนักท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย อาจจะทำงานประจำสังกัดบริษัทนำเที่ยวหรือทำงานอิสระไม่สังกัดบริษัทนำเที่ยวใด ๆ

นักท่องเที่ยว คือ ชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในประเทศไทยโดยมีมัคคุเทศก์เป็นผู้นำทาง ซึ่งการมาท่องเที่ยวอาจซื้อทัวร์มากับบริษัทนำเที่ยวเป็นกลุ่มใหญ่ (group tour) หรือให้ตัวแทนการท่องเที่ยวจัดทัวร์ให้ตามความต้องการของแต่ละบุคคลเป็นกลุ่มเล็ก F.I.T. (Free Individual Tour)

สมรรถวิสัย คือ ความสามารถรอบรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ การปฏิบัติงาน และทัศนคติต่อการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์

ทัศนคติ คือ ท่าทีความรู้สึกที่บุคคลมีต่อบุคคล สิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งท่าทีความรู้สึกนั้น แสดงออกโดยการระบุระดับความเห็นในแบบวัดทัศนคติที่มีต่อข้อความที่เกี่ยวกับสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ ภาพลักษณ์ ประสบการณ์ชีวิต ความสามารถเฉพาะด้าน และลักษณะงานอาชีพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ประโยชน์ในเชิงวิชาการ จะได้โครงสร้างเชิงทฤษฎีของการพัฒนามัคคุเทศก์จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และการประมวลสมรรถวิสัยที่จำเป็น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับโครงสร้างเชิงทฤษฎีที่ค้นพบ

2. เป็นสารสนเทศเบื้องต้น ในการจัดเตรียมโครงการส่งเสริมทางวิชาการแก่ผู้ที่อยู่ในอาชีพมัคคุเทศก์และผู้ที่เป็นนิสิตนักศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิชาเอกสาขาการท่องเที่ยว และวิชาเอกสาขาอื่นกับมัคคุเทศก์อาชีพ

กลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น 3 กลุ่ม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Random

Sampling) ดังนี้

1. มัคคุเทศก์อาชีพในกรุงเทพมหานครและจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 100 คน
2. นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เรียนวิชาเอกสาขาการท่องเที่ยวจากสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด สถาบันละ 20-25 คน รวม 100 คน
3. นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เรียนวิชาเอกสาขาอื่น ๆ จากสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด สถาบันละ 20-25 คน รวม 100 คน

หลังจากส่งแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับอาชีพมัคคุเทศก์ไปให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้รับแบบสอบถามส่งคืนกลับมาเป็นฉบับสมบูรณ์ที่จะใช้ในการวิเคราะห์ได้ 256 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.33 ของแบบสอบถามที่ส่งไปโดยเป็นแบบสอบถามของมัคคุเทศก์อาชีพ 96 ฉบับ นิสิตนักศึกษาวิชาเอกการท่องเที่ยว 74 ฉบับ และนิสิตนักศึกษาวิชาเอกสาขาอื่น ๆ 86 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีวิชาเอกสาขาการท่องเที่ยวและวิชาเอกสาขาวิชาอื่น ๆ กับมัคคุเทศก์อาชีพที่มีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 2 ฉบับ สำหรับนิสิตนักศึกษา 1 ฉบับ และสำหรับมัคคุเทศก์อาชีพ 1 ฉบับ โดยแบบสอบถามสำหรับนิสิตนักศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ตอน ซึ่งตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบและตอนที่ 2 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับอาชีพมัคคุเทศก์ ส่วนแบบสอบถามสำหรับมัคคุเทศก์อาชีพ แบ่งออกเป็น 3 ตอน โดยตอนที่ 1 และตอนที่ 2 เหมือนกับฉบับนิสิตนักศึกษา ส่วนตอนที่ 3 เป็นการประมวลความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ที่มีต่อสมรรถวิสัยที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถพิจารณาเลือกข้อความตามความคิดเห็นของตน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ติดต่อโดยตรงกับอาจารย์ผู้สอนนำแบบสอบถามไปให้นิสิตนักศึกษาในชั้นของอาจารย์ผู้สอนนั้น ๆ ตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมส่งให้ผู้วิจัยและได้ติดต่ออดีตนายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยเป็นผู้ส่งแบบสอบถามให้กับมัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานคร และให้มัคคุเทศก์ส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัยทางไปรษณีย์ ส่วนที่จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ติดต่อมัคคุเทศก์ผู้หนึ่งให้แจกแบบสอบถามกับเพื่อนมัคคุเทศก์ที่เป็นสมาชิกชมรมมัคคุเทศก์ภาคเหนือ และเก็บรวบรวมส่งให้ผู้วิจัยทางไปรษณีย์

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาดำเนินการวิเคราะห์ดังนี้

1. กำหนดค่าร้อยละของข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวิเคราะห์ระดับทัศนคติต่ออาชีพมัคคุเทศก์
3. เปรียบเทียบทัศนคติต่ออาชีพมัคคุเทศก์โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ กับทัศนคติโดยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ทัศนคติต่ออาชีพมัคคุเทศก์ของกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบด้วยนิสิตนักศึกษาวิชาเอกสาขาการท่องเที่ยว นิสิตนักศึกษาวิชาเอกสาขาอื่น ๆ และมัคคุเทศก์อาชีพมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 กลุ่ม และจากการพิจารณา ทัศนคติในรายองค์ประกอบระหว่างนิสิตนักศึกษาวิชาเอกการท่องเที่ยว นิสิตนักศึกษาวิชาเอกสาขาอื่นและมัคคุเทศก์อาชีพ พบว่า

1.1 ระดับทัศนคติที่มีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ทางด้านสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของทั้ง 3 กลุ่ม อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ระดับทัศนคติที่มีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ในส่วนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของอาชีพของทั้ง 3 กลุ่ม อยู่ในระดับมาก

1.3 ระดับทัศนคติที่มีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ด้านความสามารถเฉพาะด้านของทั้ง 3 กลุ่ม อยู่ในระดับมาก

1.4 ระดับทัศนคติที่มีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ด้านลักษณะงานอาชีพของทั้ง 3 กลุ่ม อยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ระดับทัศนคติของอาชีพมัคคุเทศก์ทางด้านประสบการณ์ชีวิตของนิสิตนักศึกษาวิชาเอกการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์อาชีพ อยู่ในระดับมาก ในขณะที่นิสิตนักศึกษาวิชาเอกสาขาอื่น ๆ มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบทัศนคติต่ออาชีพมัคคุเทศก์ของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนิสิตนักศึกษาวิชาเอกการท่องเที่ยว กลุ่มนิสิตนักศึกษาวิชาเอกสาขาอื่น ๆ และมัคคุเทศก์อาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ถ้าเปรียบเทียบรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ องค์ประกอบด้านภาพลักษณ์ของอาชีพ และองค์ประกอบด้านความสามารถเฉพาะด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนองค์ประกอบด้านประสบการณ์ชีวิตกับองค์ประกอบด้านลักษณะงาน อาชีพ มีความแตกต่างกัน

3. จากตัวแปรภูมิหลัง 8 ตัวแปร คือ เพศ ลักษณะอาชีพของกลุ่มตัวอย่างซึ่งจำแนกไว้เป็น 3 กลุ่ม คือ มัคคุเทศก์อาชีพ นิสิตนักศึกษาวิชาเอกการท่องเที่ยว และนิสิตนักศึกษาวิชาเอกสาขาอื่น ๆ (กลุ่มอาชีพ) สาขาวิชาที่ศึกษา ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา ประสบการณ์ท่องเที่ยว รูปแบบของการท่องเที่ยว และมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยว เมื่อใช้คะแนนทัศนคติที่มีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ทั้งหมดเป็นตัวแปรตามในการวิเคราะห์ ผลปรากฏว่า ตัวแปรสาขาวิชาที่ศึกษาเพียงตัวแปรเดียวที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับตัวแปรทัศนคติรวม จะเห็นได้ว่า สาขาวิชาที่ศึกษามีส่วนทำให้ทัศนคติแตกต่างกัน ผู้ที่เรียนเกี่ยวข้องกับอาชีพมัคคุเทศก์จะมีระดับทัศนคติที่ดีกว่าผู้ที่ไม่ได้เรียน

4. สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ สามารถเรียงลำดับตามความจำเป็นทางด้านต่าง ๆ 5 อันดับแรก ได้แก่

ด้านความรู้

1. มีความรู้เกี่ยวกับที่พักแรม ระบบการจอง และภาษีที่เกี่ยวข้อง
2. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมรดกไทย
3. มีความรู้เรื่องศาสนาต่าง ๆ รวมถึงการปฏิบัติตามคำสอน
4. แนะนำการปฏิบัติตนในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว
5. รู้กฎหมายและระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ด้านทักษะการสื่อสาร

1. ใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษา
2. ใช้ภาษาของนักท่องเที่ยวติดต่อสื่อสารได้
3. ใช้อุปกรณ์สื่อสารได้ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และเครื่องเสียงเป็นต้น
4. พูดคล่อง ชัดเจน และถูกต้อง
5. สามารถเรียบเรียงคำพูดได้ดี

ด้านมนุษยสัมพันธ์

1. ให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวแม้ไม่ใช่เวลาทำงาน
2. รู้จักนำอารมณ์ขันมาใช้ให้เป็นประโยชน์
3. พูดจาและแสดงกิริยาสุภาพแม้แต่ในยามโกรธ
4. รู้จักจดจำเรื่องราวซ้ำขึ้นมาเล่าเป็นมุขตลกได้
5. รับฟังความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว

ด้านบุคลิกภาพ

1. แต่งกายสะอาด สุภาพ และถูกกาลเทศะ
2. ไม่แต่งกายหยาบช้าแก่นักท่องเที่ยว
3. เชื่อมั่นในความสามารถของตนในขณะนำทัวร์
4. ตรงต่อเวลา
5. ยืนอธิบายด้วยท่าทางสง่าผ่าเผย

ด้านการปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยว

1. สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว
2. ไม่พูดเรื่องส่วนตัวกับนักท่องเที่ยวเพื่อแสดงความเป็นกันเอง
3. ไม่แสดงอาการเหนื่อยหรือบ่นระหว่างทำงาน
4. เต็มใจยอมรับความบกพร่องของตนเอง
5. สามารถจัดรายการนำเที่ยวให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สนใจพิเศษ

ด้านหน้าที่

1. ทำงานโดยยึดหลักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
2. ประสานงานกับหัวหน้าทัวร์

3. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว
4. ให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ของไทยแก่นักท่องเที่ยว
5. ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

ด้านความรับผิดชอบ

1. ตระหนักต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศ
2. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว
3. กล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
4. ปฏิบัติตนตามกฎหมายระเบียบของบริษัทที่ตนสังกัด
5. สามารถบริหารการเงินได้ดีและอย่างซื่อสัตย์สุจริต

ข้อเสนอแนะ

1. สำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลของการวิจัยทำให้ทราบว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่เกี่ยวข้องควรจะได้มีการกระตุ้นให้เกิดการตระหนักถึงความสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์ในบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับอาชีพมัคคุเทศก์ โดยจัดโครงการส่งเสริมความรู้ทางวิชาการ และวิชาชีพเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ และสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับอาชีพ

ผลการวิจัยจะให้ประโยชน์เชิงวิชาการเพราะจะได้โครงสร้างเชิงทฤษฎีของการพัฒนา มัคคุเทศก์ จากการประมวลสมรรถวิสัยที่จำเป็น ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตร การท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

2. สำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรได้มีการทำการวิจัยทำนองนี้โดยเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่ออาชีพของหัวหน้าทัวร์กับมัคคุเทศก์ หรือสำรวจสมรรถวิสัยที่จำเป็นที่หัวหน้าทัวร์ควรมี เป็นต้น

2. การทำวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะคนให้บริการเพื่อให้ทราบความคิดเห็นเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรทางการท่องเที่ยวให้เหมาะสมและถูกต้อง ควรจะได้มีการทำวิจัยเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อมัคคุเทศก์ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงงานบริการของมัคคุเทศก์