

ความต้องการมัคคุเทศก์ของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวใน 5 จังหวัด ท่องเที่ยวที่สำคัญของภาคใต้

The Needs for Tour Guides among Tour Operators in Five Important Tourist Provinces in the Southern Part of Thailand

¹บันทิตา ฮันท์, ศรุตม์ เพชรสกุลวงศ์ และ ศรีสุพร ปิยรัตน์วงศ์

¹Banthita Hunt, Sarut Petchsakunwong and Srisuporn Piyarattanawong

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Thailand

E-mail: Banthital.I@psu.ac.th

Received September 22, 2020; Revised November 13, 2020; Accepted March 10, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ศึกษา 1) คุณสมบัติของผู้ประกอบการมัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว 2) แนวโน้มและปริมาณความต้องการของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในอนาคต เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม ซึ่งใช้กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวใน 5 จังหวัดท่องเที่ยวในภาคใต้ ประกอบด้วย จังหวัดสงขลา ตรัง ภูเก็ต กระบี่ และสุราษฎร์ธานี จำนวน 2,567 บริษัท ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 บริษัท โดยอ้างอิงสูตรการคำนวณของ Yamane Taro และใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับบริษัทนำเที่ยว 10 บริษัท และบุคลากรด้านการท่องเที่ยวจากหน่วยงานภาครัฐ ในสังกัด สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รวมจำนวนทั้งสิ้น 10 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการท่องเที่ยวทั้ง 5 จังหวัด มีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกัน คือ คุณสมบัติของมัคคุเทศก์มีความจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับประวัติของแหล่งท่องเที่ยว เข้าใจวิถีชีวิตของคนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว รู้จักเส้นทางท่องเที่ยวเป็นอย่างดี มีทักษะของการเป็นผู้นำ เพราะจำเป็นต้องนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวในแต่ละแหล่ง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้น มีจิตรักในงานบริการ มีปฏิภาณไหวพริบ นอกจากนี้มีความอดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ทั้งนี้แนวโน้มความต้องการมัคคุเทศก์มีเพิ่มสูงขึ้นเติบโตในทิศทางที่ดีประกอบกับภาครัฐส่งเสริมทางด้านการท่องเที่ยวให้เป็นวาระแห่งชาติ มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีทักษะความรู้ทางด้านภาษา เพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีน มัคคุเทศก์จึงเป็นอาชีพที่จำเป็นและยังมีความต้องการ

โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ที่มีศักยภาพ การผลิตมัคคุเทศก์เข้าสู่ตลาดแรงงานจึงต้องเตรียมความพร้อมในทุกด้าน

คำสำคัญ: มัคคุเทศก์; คุณสมบัติมัคคุเทศก์; ผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยว

Abstract

The purposes of this study were to investigate 1) qualifications of graduates in tour guiding services or tourism desirable to tour operators; 2) future trends and needs for tourism personnel among tour operators. The research instruments were a questionnaire and an interview form. There are 2,567 tour companies in five tourist provinces in the Southern part of Thailand: Songkhla, Trang, Phuket, Krabi and Surat Thani and the sample size based on Yamane Taro included 360 tour companies. In-depth interviews were conducted with 10 tour companies and government officials under the Bureau of Tourism Business and Guide Registration and the Tourism Authority of Thailand, Southern Regional Offices. The study found that tour operators in all the five provinces had the same opinions. They agreed that desirable qualifications of tour guides were: knowledge of the history of tourist attractions, understanding of the way of life of people in the areas of tourist attractions, good knowledge of tourist routes, leadership skills needed for leading tours to each tourist attraction, immediate problem-solving skills, service-mind, aptitude and intelligence, patience, honesty, morality and professional ethics. The future needs for tour guides tend to be positive and increase as the government sector is promoting tourism as a national agendum. Moreover, tour guides need to have knowledge and skills of languages to serve international tourists, especially from China. Tour guides are still a desired profession, and qualified tour guides with potential are still needed. Thus, producing tour guides for the labor market requires preparation in all aspects.

Keywords: Tour Guides; Qualifications of tour guides; Tour Operators

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง มีรูปแบบแนวโน้มการพัฒนาที่เน้นคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัย ซึ่งการเดินทางมีแรงจูงใจเพื่อการพักผ่อน ศึกษาวัฒนธรรมและวิถีชีวิต แสวงหาความรู้ ประสบการณ์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต ตลอดจนมีความสามารถในการ

จัดการเดินทางด้วยตนเอง เพราะความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี เป็นสิ่งเอื้ออำนวยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในการจัดการเดินทางด้วยตนเอง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2562) ซึ่งมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญมากจากเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมไปถึงมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐที่ขยายตัวค่อนข้างสูง ทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวจากเอเชียและอาเซียนที่มีกำลังการใช้จ่ายเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก, 2561) โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นกลุ่มที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทยมากเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวจากประเทศสมาชิกอาเซียน (กรมการท่องเที่ยว, 2559) โดยในแต่ละปีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้คาดการณ์ปริมาณนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาภายในประเทศไทย ด้วยการกำหนดรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมาย นักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นสะท้อนให้เห็นถึงทิศทางการเติบโตทางการท่องเที่ยว จากสถิตินักท่องเที่ยว 10 ปี ที่ผ่านมา มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559)

จำนวนนักท่องเที่ยวที่มีปริมาณที่สูงและทิศทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีโอกาสเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยสภาพัฒน์ฯ (2558) รายงานปัญหาเชิงโครงสร้างที่พบในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) ปัญหาแหล่งท่องเที่ยวไม่เพียงพอ ขาดประสิทธิภาพการบริหารจัดการและเสื่อมโทรม 2) การคมนาคมและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวขาดคุณภาพและมาตรฐานที่ไม่เพียงพอ 3) สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทางการท่องเที่ยวไม่เพียงพอ 4) บริการด้านการท่องเที่ยวขาดมาตรฐาน ผิดกฎหมายและประสบกับปัญหาคับคั่งราคา 5) ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวและการหลอกลวงนักท่องเที่ยว และ 6) ปัญหาบุคลากรทางการท่องเที่ยวไม่เพียงพอทั้งเชิงคุณภาพ ปริมาณ และมีรายได้ต่ำ ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัญหาใหญ่ประการหนึ่งของการท่องเที่ยวไทยที่ประสบอยู่ คือ การขาดแคลนบุคลากรมีคุณภาพ และมีมาตรฐานที่ไม่ดีพอ ที่มีปริมาณเพิ่มขึ้น สาเหตุเกิดจากการบังคับใช้กฎหมายของทางภาครัฐที่ไม่เข้มงวดและจริงจัง สร้างปัญหาให้กับระบบการท่องเที่ยว (ผู้จัดการออนไลน์, 2558) ภาคใต้เป็นอีกหนึ่งสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาเที่ยวชมและมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปี สวนทางกับปริมาณมัคคุเทศก์ที่มีเพียงจำกัด จึงทำให้มีปัญหาการขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่ขึ้นทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายในการนำเที่ยว เกิดปัญหามัคคุเทศก์เถื่อน ที่ไม่มีใบอนุญาต กลายเป็นปัญหาเรื้อรังและส่งผลกระทบอย่างมากต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวเห็นได้ว่า แม้ทางภาครัฐ และสถาบันการศึกษา ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีการอบรมและผลิตบัณฑิตทางด้านการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ยังมีแนวโน้มที่ขาดแคลน และยังเป็นที่ต้องการของตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและตอบสนองต่อการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องผลิตบัณฑิตทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ที่มีความพร้อมและเป็นที่ต้องการตลาดแรงงานสำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรทางการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาคุณสมบัติของบัณฑิตสาขาวิชามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบกิจการด้านการท่องเที่ยว เพื่อศึกษา
2. ศึกษาแนวโน้มและปริมาณความต้องการของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของผู้ประกอบกิจการด้านการท่องเที่ยวในอนาคต

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงโครงสร้าง อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นสาขาเศรษฐกิจที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยที่เป็นประโยชน์ต่อการเผยแพร่ประวัติศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรมไทย อีกทั้งยังช่วยกระจายรายได้ ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่มีความอยู่ดีกินดีเพื่อให้ประเทศไทยมีความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว (Competitiveness) แต่พบว่า ยังประสบกับปัญหาเชิงโครงสร้างที่สำคัญประกอบด้วย (สภาพัฒน์ฯ, 2558)

1. แหล่งท่องเที่ยวไม่เพียงพอ ขาดประสิทธิภาพการบริหารจัดการและเกิดความเสื่อมโทรม ที่เกิดจากการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยวในหัวเมืองหลัก
2. การคมนาคมและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวขาดคุณสมบัติและมาตรฐาน และมีไม่เพียงพอ ความแข่งขันด้านการคมนาคมทางบกและทางน้ำอยู่ในระดับต่ำ ขาดเครือข่ายการขนส่งทางบก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานทางการท่องเที่ยวมีไม่เพียงพอ อาทิ ห้องน้ำ ป้ายบอกทาง ข้อมูลการท่องเที่ยว ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว ขาดประสิทธิภาพ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางของนักท่องเที่ยว

4. การให้บริการด้านการท่องเที่ยวมาตรฐาน ผิดกฎหมาย และประสบปัญหาภัยคุกคามก่อให้เกิดการขัดแย้งผลประโยชน์ ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ทำให้ไม่มีการพัฒนาคุณภาพ

5. บุคลากรทางการท่องเที่ยวมีไม่เพียงพอทั้งเชิงคุณภาพ ปริมาณ และมีรายได้ต่ำ บุคลากรขาดประสบการณ์ ทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยเฉพาะทักษะทางด้านภาษาและการให้บริการ

6. ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยวและการหลอกลวงนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีการหลอกลวงให้ซื้อสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน การคิดราคาสินค้าและบริการที่เกินความเป็นจริง ขาดความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายส่งผลต่อความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว

การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว มีประโยชน์ที่ช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของนักท่องเที่ยว เข้าใจการตัดสินใจซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวในสังคมได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความสามารถในการพัฒนาทางด้านการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ตรงกับการให้บริการที่ต้องการ และยังช่วยให้สามารถปรับปรุงกลยุทธ์ของธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อสร้างความได้เปรียบของคู่แข่ง (Tourism of world, Online) ตลอดจนพฤติกรรมนักท่องเที่ยวต่อการเลือกแหล่งท่องเที่ยว (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2557) โดยกำหนดรูปแบบพื้นฐานของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว 2 กลุ่ม ตามลักษณะของพฤติกรรมของการเดินทาง คือแบ่งเป็น นักท่องเที่ยว (Tourist) และนักเดินทาง (Travelers) อีกทั้ง วลัยพร รวีตระกูลไพบุรย์, (2557) กล่าวถึงรูปแบบของการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยว แบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1. การท่องเที่ยวตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง ประกอบด้วย การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน เพลิดเพลิน การกีฬา หรือเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจและความสนใจพิเศษ
2. ตามลักษณะการจัดการเดินทางท่องเที่ยวที่เป็นหมู่คณะหรือเดินทางท่องเที่ยวที่มีความเป็นอิสระส่วนตัว เพื่อลดการถูกรบกวนจากบุคคลอื่น
3. การแบ่งตามถิ่นพำนักถาวรของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วยการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศและการท่องเที่ยวภายในประเทศ

ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้โดยใช่วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในพื้นที่ท่องเที่ยว 5 จังหวัดของภาคใต้ ประกอบด้วย จังหวัดภูเก็ต กระบี่ ตรัง สงขลา และสุราษฎร์ธานี โดยแบ่งออกเป็น

การวิจัยเชิงปริมาณ จากข้อมูลของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว มีบริษัทนำเที่ยวในพื้นที่ภาคใต้ลงทะเบียนไว้จำนวน 2,567 แห่งเมื่อใช้สูตรของ Yamane ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อคำนวณความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาที่ 346 บริษัท โดยในการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 350 บริษัท แบบสอบถามที่สร้างมานั้นได้มีการส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบก่อนที่จะส่งให้กับกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงกับกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวใน 5 จังหวัดท่องเที่ยวของภาคใต้ จำนวน 10 บริษัท และบุคลากรด้านการท่องเที่ยวจากหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์และสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในพื้นที่ 5 จังหวัดท่องเที่ยวในภาคใต้ จำนวน 10 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในพื้นที่ 5 จังหวัดและในส่วนของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐในพื้นที่ 5 จังหวัดท่องเที่ยวจังหวัดละ 2 หน่วยงานประกอบด้วย สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ในส่วนของแบบสอบถามเบื้องต้นผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 350 ชุดให้กับผู้ประกอบการด้านธุรกิจนำเที่ยวในพื้นที่ 5 จังหวัดภาคใต้แต่เนื่องจากผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวนน้อยผู้วิจัยจึงได้เปลี่ยนเป็นแบบสอบถามออนไลน์แต่ยังคงโครงสร้างเดิมส่งกลับไปให้ผู้ประกอบการในพื้นที่ 5 จังหวัดท่องเที่ยวอีกครั้ง และได้รับการตอบแบบสำรวจออนไลน์กลับมา 294 ชุดคิดเป็นร้อยละ 84.0 จากกลุ่มตัวอย่างที่คาดหวัง จากนั้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องเพื่อลงเลขรหัสก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการรายงานผล ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก นำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา Content Analysis จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลข้อมูลแบบพรรณนาอธิบายความ

ผลการวิจัย

จากการศึกษา ความต้องการมัคคุเทศก์ของผู้ประกอบการกิจการท่องเที่ยวใน 5 จังหวัด ท่องเที่ยวที่สำคัญของภาคใต้ ประกอบด้วย จังหวัดกระบี่ ภูเก็ต ตรัง สงขลา และสุราษฎร์ธานี พบว่า

1. ผู้ประกอบการกิจการด้านการท่องเที่ยวมีความพึงประสงค์ต่อบัณฑิตที่จบการศึกษาในสาขาวิชามัคคุเทศก์ หรือ สาขาการท่องเที่ยว โดยมีความพึงประสงค์ต่อบัณฑิตที่จบการศึกษาในสาขามัคคุเทศก์และการท่องเที่ยว แยกเป็นรายด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 มาตรฐานทางด้านคุณธรรมจริยธรรมของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ยแต่ละจังหวัด				
	กระบี่	ภูเก็ต	ตรัง	สงขลา	สุราษฎร์ธานี
1. มาตรฐานด้านจริยธรรม คุณธรรม ของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์					
ความซื่อสัตย์ สุจริต	3.76	3.36	3.43	3.68	3.32
ทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ	3.56	3.69	3.43	2.06	3.68
มีความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว	3.70	3.49	4.14	4.26	3.80
มีความเป็นผู้นำ	2.17	2.36	2.43	3.16	2.86
ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร	1.65	2.04	1.57	1.11	1.39
2. ความรู้ทางวิชาการของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์					
ประวัติศาสตร์ไทย	2.81	3.36	2.86	2.74	2.61
ประวัติของสถานที่ท่องเที่ยว	4.22	4.07	3.71	4.53	4.09
วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตท้องถิ่น	3.59	3.29	3.43	4.26	3.71
ประวัติศาสตร์ศิลปะในประเทศไทย	2.11	1.92	1.86	1.42	2.15
สถานการณ์โลกปัจจุบัน	2.44	2.36	3.14	2.05	2.34
3. ทักษะด้านการท่องเที่ยวของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์					
การจัดการท่องเที่ยว	3.72	4.26	3.00	4.26	4.05
ทักษะการเป็นผู้ประกอบการ	5.67	2.99	3.14	2.05	2.91
การนำเที่ยวและจัดวิทยานักท่องเที่ยว	4.83	4.52	4.43	4.21	5.04
การท่องเที่ยวพจนานุกรม	2.50	2.80	4.14	1.84	3.27
การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.89	3.71	3.29	3.00	3.45
สันติภาพเพื่อการท่องเที่ยว	3.39	2.86	3.00	3.63	2.48
4. ทักษะทางปัญญาของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์					
การคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	2.59	2.77	2.43	3.00	2.70
การประยุกต์ใช้ความรู้จากภาคทฤษฎีและปฏิบัติในการทำงาน	2.09	2.01	2.14	2.00	2.14
การประยุกต์ใช้นวัตกรรมศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	1.28	1.26	1.43	1.00	1.16
5. ทักษะความสัมพันธ์และความรับผิดชอบของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์					
มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	2.80	2.74	2.71	2.89	2.77
มีส่วนในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาองค์กร	1.46	1.76	1.57	2.00	1.93
สามารถพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง	1.74	1.49	1.71	1.11	1.27

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ยแต่ละจังหวัด				
	กระบี่	ภูเก็ต	ตรัง	สงขลา	สุราษฎร์ธานี
6. ความชำนาญทางด้านภาษาของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์					
อังกฤษ	5.30	5.44	5.14	5.95	5.59
จีน	4.67	4.79	4.71	4.95	4.77
ญี่ปุ่น	3.35	3.62	3.57	2.89	3.88
เกาหลี	2.98	3.04	3.14	2.47	3.16
มลายู	2.93	2.26	2.71	3.74	2.23
อื่น ๆ	1.54	2.01	1.71	1.00	1.59

จากตารางข้างต้นผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวฝั่งทะเลอันดามันมีความคิดเห็นต่อ ทักษะที่จำเป็นทั้ง 7 ด้านต่อผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ดังนี้ ผู้ประกอบการมีความเห็นว่า ความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริต และการมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพเป็นคุณธรรมจริยธรรมที่มีความสำคัญ มากต่อ มัคคุเทศก์ รองลงมาคือการมีความเป็นผู้นำที่มีความสำคัญระดับน้อย และการปฏิบัติตาม ระเบียบข้อบังคับของ องค์การถือว่ามีความสำคัญระดับน้อยถึงน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับคุณธรรม จริยธรรมข้ออื่น ๆ การที่ผลการสำรวจ เป็นเช่นนี้ เพราะผู้ประกอบการเห็นว่าสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึง คุณธรรมจริยธรรมได้ดีที่สุดของอาชีพมัคคุเทศก์คือ ผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองตามความ รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย โดยยึดถือในความซื่อสัตย์สุจริตและ การมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพซึ่งจะส่ง มอบความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและทำให้การปฏิบัติงานเป็นไป อย่างราบรื่น มากกว่าการใช้ ภาวะผู้นำในการสั่งการ ด้านความรู้เกี่ยวกับประวัติของสถานที่ท่องเที่ยวมีความสำคัญมากสำหรับ อาชีพมัคคุเทศก์ เพราะมัคคุเทศก์ต้องอธิบายประวัติและข้อมูลต่างๆของแหล่งท่องเที่ยวที่ตนนำเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตท้องถิ่นมีความสำคัญรองลงมาที่ระดับปานกลางถึงมาก เพราะความรู้ดังกล่าวจะทำให้ มัคคุเทศก์สามารถให้ข้อมูลทางวัฒนธรรมและประเพณีอันเป็น เอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นแก่นักท่องเที่ยวได้ เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับตนเองและท้องถิ่นนั้น ๆ อีกทางหนึ่ง

ทักษะการจัดการท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุดที่ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวให้ ความสำคัญคือ ทักษะการนำเที่ยวและจิตวิทยานักท่องเที่ยว เพราะมัคคุเทศก์ที่มีทักษะการนำเที่ยวที่ดีและรู้ความ ต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มแล้วก็จะสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจ ให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

ทักษะทางปัญญาเป็นทักษะที่ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวมีความเห็นที่ ตรงกัน โดยมองว่า การคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมเป็นทักษะที่สำคัญมากกว่าการ ประยุกต์ใช้ความรู้ ทางทฤษฎีและปฏิบัติในการทำงานและมากกว่าการประยุกต์ใช้นวัตกรรมกับศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพราะผู้ประกอบการมองว่า การทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ไม่ได้มีความซับซ้อนมากถึง ขั้นที่ต้อง

ประยุกต์ใช้ความรู้ ขอเพียงให้มัคคุเทศก์ทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดและเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดีก็นับว่ามัคคุเทศก์ได้ทำหน้าที่อย่างดีที่สุดแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับทักษะ ความสัมพันธ์และความรับผิดชอบที่ผู้ประกอบการเห็นว่า มัคคุเทศก์ต้องมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับ มอบหมายเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในการทำงาน มากกว่าทักษะในการพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพอย่าง ต่อเนื่องหรือสามารถช่วยเหลือผู้ร่วมงานและองค์กรในการแก้ไขปัญหา เพราะการมีความรับผิดชอบต่องาน นอกจากจะแสดงให้เห็นถึงการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะไม่สร้างปัญหาให้กับองค์กร ในด้านภาษา ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลอันดามันยังคงเห็นพ้องต้องกันว่า ภาษาอังกฤษยังคงเป็นภาษาที่สำคัญที่สุดอันดับแรกเพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลระดับโลก รองลงมาคือ ภาษาจีน ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันที่นักท่องเที่ยวจีนเข้ามาท่องเที่ยวยังประเทศไทยมากเป็นอันดับหนึ่ง จึงทำให้ผู้ประกอบการเห็นว่ามัคคุเทศก์ที่มีทักษะภาษาจีนย่อมจะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ประกอบการได้

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพหรือสหกิจศึกษาของนักศึกษาผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ทั้ง 5 จังหวัด พบว่า มีความคิดเห็น ควรให้นักศึกษา ฝึกประสบการณ์ ในช่วงระยะเวลาระหว่าง 2-4 เดือน ซึ่งควรจัดให้อยู่ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม - เมษายน โดยในแต่ละสถานประกอบการสามารถรับนักศึกษาเข้าฝึกงานได้ครั้งละ 2-4 คน

2.ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวใน 5 จังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญในภาคใต้มีมุมมองต่อภาพรวมแนวโน้มด้านการท่องเที่ยวในอนาคตในระดับที่เชื่อมั่นมากถึงมากที่สุด ทั้งในแง่ ของภาพรวมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศโดยเฉพาะผู้ประกอบการในพื้นที่กระบี่ ตรังและสงขลาที่มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุดว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยจะยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง ส่วนความเชื่อมั่นที่มีต่อแนวโน้มการท่องเที่ยวของแต่ละจังหวัดพบว่า ผู้ประกอบการทั้ง 5 พื้นที่ ยังคงมีความเห็นว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนเองยังคงเติบโตได้อย่างสดใสและต่อเนื่องในระดับที่มากถึงมากที่สุด เช่นกัน โดยเฉพาะผู้ประกอบการจากจังหวัดตรังและจังหวัดสงขลา เหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการมีความเห็นดังกล่าว เนื่องด้วยผู้ประกอบการจากพื้นที่ 3 จังหวัด ยังคงเห็นว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดของตนนั้นมีความหลากหลายของกลุ่มนักท่องเที่ยว เช่น ผู้ประกอบการจากจังหวัดตรังเห็น ว่านักท่องเที่ยวเปลี่ยนจากนักท่องเที่ยวยุโรป เป็นญี่ปุ่น เกาหลี และต่อมาเป็นจีนและอินเดีย หรือแม้แต่ใน จังหวัดสงขลา ก็เห็นถึงแนวโน้มว่านักท่องเที่ยวมาเลเซีย สิงคโปร์มีจำนวนมากขึ้นและมีนักท่องเที่ยวจากจีนเข้ามาเช่นกัน

อาชีพมัคคุเทศก์ยังคงเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานด้านการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง มีความเห็นว่าบัณฑิตที่จบการศึกษาจากหลักสูตรมัคคุเทศก์มีคุณสมบัติเหมาะสมกับหน่วยงานของท่าน นอกจากนั้น บัณฑิตที่จบการศึกษาจากหลักสูตรมัคคุเทศก์เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงานด้านการท่องเที่ยว และ ในอีก 5-10 ปีข้างหน้า หน่วยงาน/บริษัทของท่าน ยังคงต้องการมัคคุเทศก์เข้าทำงาน ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อแนวโน้มด้านการท่องเที่ยวและความต้องการ
มัคคุเทศก์ในการทำงานและคุณสมบัติของบัณฑิตมััคคุเทศก์

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ยแต่ละจังหวัด				
	กระบี่	ภูเก็ต	ตรัง	สงขลา	สุราษฎร์ธานี
1. ในอีก 5-10 ปีข้างหน้า ภาพรวมอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวของไทยยังคงเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง	4.35	3.93	4.71	4.89	4.14
2. ในอีก 5-10 ปีข้างหน้า สถานการณ์การ ท่องเที่ยวในจังหวัดที่สถานประกอบการของท่าน ตั้งอยู่จะยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง	4.09	4.00	4.43	4.74	3.91
3. ในอีก 5-10 ปีข้างหน้า อาชีพมััคคุเทศก์ยังคง เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานด้านการ ท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง	4.39	3.86	4.71	4.68	4.39
4. ในอีก 5-10 ปีข้างหน้า หน่วยงาน/บริษัทของ ท่านยังคงต้องการมััคคุเทศก์เข้าทำงาน	3.91	3.60	4.14	4.11	3.75
5. บัณฑิตที่จบการศึกษาจากหลักสูตรมััคคุเทศก์ เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานเป็นที่ ยอมรับของตลาดแรงงานด้านการท่องเที่ยว	4.33	3.71	4.29	4.00	3.52
6. บัณฑิตที่จบการศึกษาจากหลักสูตรมััคคุเทศก์ มีคุณสมบัติเหมาะสมกับหน่วยงานของท่าน	4.07	4.03	4.14	4.05	3.79

ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ภาครัฐและตัวแทนจากภาคเอกชนเกี่ยวกับประเด็นและ
แนวโน้มปริมาณความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการกิจการด้านการท่องเที่ยว
เมื่อพิจารณาเป็น รายจังหวัด พบว่า

2.1 จังหวัดกระบี่ สถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบันเริ่มเปลี่ยนรูปแบบจากการท่องเที่ยว
แบบกรุ๊ปทัวร์เป็นการท่องเที่ยวด้วยตัวเองเพิ่มมากขึ้นในลักษณะ F.I.T แต่อาชีพมััคคุเทศก์ก็ยังมี
ความสำคัญอยู่ มัคคุเทศก์ยังเปรียบเสมือนทูตสัมพันธ์ทางไมตรี หลายบริษัทให้ความสำคัญกับ
มััคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ

2.2 จังหวัดภูเก็ต สถานการณ์การท่องเที่ยวมีความขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ
โดยเฉพาะมััคคุเทศก์ที่เก่งทางด้านการใช้ภาษา โดยภาพรวมของจังหวัดภูเก็ตยังคงต้องการมััคคุเทศก์
เพิ่มขึ้นทุกเดือน มัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตจะมาจากช่องทางการอบรม 3 เดือนมากกว่า ที่จบการศึกษา
ในระดับปริญญาตรี

2.3 จังหวัดตรัง เนื่องจากเป็นเมืองรองทางการท่องเที่ยวส่งผลให้มีความต้องการมััคคุเทศก์
น้อยกว่าจังหวัดอื่น โดยเฉพาะช่วงโลว์ซีซั่นมััคคุเทศก์ต้องย้ายไปรับงานที่อื่น จึงจะเห็นได้ว่ามััคคุเทศก์

จังหวัดตรังส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์อิสระไม่ประจำบริษัทโดยเฉพาะในพื้นที่หาดปากเมงส่วนใหญ่มีแต่ มัคคุเทศก์ฟรีแลนซ์รับค่าจ้างเป็นรายทริป จึงจำเป็นต้องหาอาชีพเสริมนอกจากการทำอาชีพมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ในจังหวัดตรังจึงมีการปรับตัว เป็นมัคคุเทศก์ชุมชน

2.4 จังหวัดสงขลา สถานการณ์การท่องเที่ยวยังคงครองตลาดนักท่องเที่ยวจากมาเลเซีย และ สิงคโปร์ รวมไปถึงนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดต่าง ๆ แต่ธุรกิจท่องเที่ยวยังคงต้องการมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ทางด้านการใช้ภาษาจีน ภาษามลายู เพราะปัจจุบัน มัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษาจีนมีอยู่ประมาณ 100 คน และภาษามลายู ประมาณ 60 คน และมีภาษาอื่นอยู่อีกประมาณ 40 คน ซึ่งจะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ ที่สนใจทำงานในพื้นที่หาดใหญ่ หากสามารถพูดภาษาจีนได้ก็มีโอกาสได้งานทันที เพราะกลุ่ม นักท่องเที่ยวไม่ยอมเจอมัคคุเทศก์ที่มีอายุมาก และส่วนใหญ่ไม่ได้เน้นมาซื้อของ ซึ่งแตกต่างจาก สมัยก่อน ทั้งนี้มองว่าในอีก 5- 10 ปีข้างหน้าความต้องการมัคคุเทศก์มีมากขึ้น เพราะสัญญาณเตือน จากกลุ่มนักท่องเที่ยวประเทศจีนนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดสงขลาเพิ่มมากขึ้นอาชีพ มัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลาที่ยังเติบโตเห็นหน้าต่อไปด้วยการพัฒนาคุณสมบัติทางวิชาชีพและทักษะของ มัคคุเทศก์เพิ่มมากขึ้น

2.5 จังหวัดสุราษฎร์ธานี สถานการณ์การท่องเที่ยวยังคงเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมากโดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวของเกาะสมุยและเกาะช้างเคียง ซึ่งมีความต้องการมัคคุเทศก์บัตรบอร์น เงินและมัคคุเทศก์ทางทะเลเป็นจำนวนมากซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ควบคู่ไปกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความต้องการมัคคุเทศก์ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวใน 5 จังหวัด ท่องเที่ยวที่สำคัญของภาคใต้ สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. คุณสมบัติของบัณฑิตสาขาวิชามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ของผู้ ประกอบกิจการด้านการท่องเที่ยว ในการศึกษาครั้งนี้จะนำไปสู่การพัฒนามัคคุเทศก์ให้เป็นไปตาม ความต้องการของสถานประกอบการเพื่อให้บัณฑิตที่จบทางด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในสาขา วิชาชีพทางด้านมัคคุเทศก์พร้อมปฏิบัติงานได้จริงในสถานประกอบการเนื่องจากหลักสูตรได้กำหนดให้ มีการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องไปกับความต้องการพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและ มัคคุเทศก์ที่เป็นไปตามแนวโน้มความต้องการของผู้ประกอบกิจการทางด้านการท่องเที่ยว โดย ประกอบไปด้วย การมีคุณธรรมจริยธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริตต่อวิชาชีพ โดยมีความรับผิดชอบตาม ระเบียบข้อบังคับขององค์กรและมีความเป็นผู้นำ ส่วนทางด้านความรู้จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับ ข้อมูลประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตท้องถิ่น โดยเฉพาะข้อมูลประวัติของแหล่งท่องเที่ยว อีกทั้งมีทักษะทางด้านการจัดการท่องเที่ยวการนำเที่ยวเข้าใจถึงจิตวิทยาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว รวมถึงมีทักษะการเป็นผู้ประกอบการ นอกจากนี้จำเป็นต้องมีทักษะทางด้านปัญญาในการคิดวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมโดยนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานทางด้านการท่องเที่ยว ทั้งนี้

รวมถึงทักษะทางการใช้ภาษาที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญสำหรับผู้ประกอบอาชีพทางด้านการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

เนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาภายในประเทศและรายได้ที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นจากการท่องเที่ยว จึงทำให้มีความต้องการบุคลากรในสายวิชาชีพทางด้านมัคคุเทศก์และการให้บริการ ตลอดจนความต้องการความต้องการมัคคุเทศก์ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยว โดยเฉพาะในพื้นที่ 5 จังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของภาคใต้ ประกอบด้วย จังหวัด กระบี่ ภูเก็ต ตรัง สงขลา และ สุราษฎร์ธานี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดดังกล่าวซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิชญพรหมศิริวะพัลลภ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตพังงาและกระบี่ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจโดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่มีความสวยงาม อีกทั้งสถาปัตยกรรมตลอดจนวัฒนธรรมอาหาร ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตติยาพร จารุมณีรัตน์ และศิริชัย ศิลปะอาษา (2548) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่จากมุมมองนักท่องเที่ยวและเจ้าบ้าน โดยเห็นได้ว่าจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา มีความเชื่อมโยงกันภายในพื้นที่และมีผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศและชาวต่างชาติ นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติยังให้ความสนใจเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกลุ่ม 5 จังหวัด เป็นจำนวนมากในแต่ละปีด้วยเช่นกัน แสดงให้เห็นถึงจำนวนนักท่องเที่ยวที่หลากหลายประเทศ ส่งผลให้เกิดความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยเฉพาะมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพราะนักท่องเที่ยวแต่ละประเทศย่อมมีพฤติกรรมความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ อมรินทร์ ต้นติเมธ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง เศรษฐศาสตร์ว่าด้วยพฤติกรรมการท่องเที่ยว กรณีศึกษา การตัดสินใจเลือกเดินทางมายังประเทศไทยของชาวต่างชาติ ที่กล่าวว่าประเทศไทยมีจุดแข็งทางด้านภูมิศาสตร์ที่ดีติดทะเล แม่น้ำ มีความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติที่สวยงาม ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

2. แนวโน้มสถานการณ์ทางการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ โดยสามารถกำหนดทิศทางคุณสมบัติเฉพาะให้เป็นไปตามนโยบายด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายของการพัฒนาสร้างสมดุลให้กับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการเติบโตของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยที่มีการตั้งเป้าหมายในแต่ละปีและมีแนวโน้มอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นผลมาจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยว ส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเมืองรองเพื่อต้องการกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวไปสู่จังหวัดที่เป็นเมืองรอง เมื่อแนวโน้มสถานการณ์ที่ดีขึ้นทางการท่องเที่ยวจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวจึงมีความ

ต้องการแรงงานบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้สำหรับการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้ตอบสนองต่อสถานการณ์การท่องเที่ยว สอดคล้องกับ สุประภา สมันพงษ์ (2560) ที่ศึกษาแนวโน้มและการตลาดการท่องเที่ยว 4.0 ประเทศไทย ที่กล่าวว่า นักท่องเที่ยวมีความอิสระในตนเองมากขึ้น สามารถจัดโปรแกรมและวางแผนการท่องเที่ยวด้วยตัวเองทุกอย่างผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ สามารถซื้อสินค้าและบริการทางด้านการท่องเที่ยวผ่านสื่อออนไลน์ ส่งผลให้ผู้ประกอบการในยุคนี้จำเป็นต้องสามารถวิเคราะห์เป้าหมายและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับแนวโน้มด้านการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต ดังนั้นบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี รู้จักการทำตลาดออนไลน์ที่เป็น Digital Marketing และสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าออนไลน์ได้ทั่วทุกมุมโลก

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

การศึกษาดังนี้จะนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรทางด้านมัคคุเทศก์และการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามความต้องการของสถานประกอบการเพื่อให้บัณฑิตที่จบทางด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในสาขาวิชาชีพอำนวยการมัคคุเทศก์พร้อมปฏิบัติงานได้จริงในสถานประกอบการเนื่องจากหลักสูตรได้กำหนดให้มีการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องไปกับความต้องการพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่เป็นไปตามแนวโน้มความต้องการของผู้ประกอบกิจการทางด้านการท่องเที่ยว โดยประกอบไปด้วย การมีคุณธรรมจริยธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริตต่อวิชาชีพ โดยมีความรับผิดชอบตามระเบียบข้อบังคับขององค์กรและมีความเป็นผู้นำ ส่วนทางด้านความรู้จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตท้องถิ่น โดยเฉพาะข้อมูลประวัติของแหล่งท่องเที่ยว อีกทั้งมีทักษะทางด้านการจัดการท่องเที่ยวการนำเที่ยวเข้าใจถึงจิตวิทยาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว รวมถึงมีทักษะการเป็นผู้ประกอบการ นอกจากนี้จำเป็นต้องมีทักษะทางด้านปัญญาในการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม โดยนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานทางด้านการท่องเที่ยว ทั้งนี้รวมถึงทักษะทางการใช้ภาษาที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญสำหรับผู้ประกอบอาชีพทางด้านการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

สรุป

ธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจงานบริการ การสร้างความสุขความประทับใจจึงเป็นมูลค่าสูงสุดที่มัคคุเทศก์จะต้องส่งมอบให้กับนักท่องเที่ยวในแต่ละครั้งที่ทำหน้าที่ การทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์คือความสุขความประทับใจในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง ก็เท่ากับมัคคุเทศก์ได้ทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์พร้อมทรงตามหัวใจสำคัญของธุรกิจการท่องเที่ยวคือ ความทรงจำที่ดีที่ได้ไปเที่ยวยังสถานที่ต่าง ๆ ผนวกกับ

การได้สัมผัสกับ วัฒนธรรมท้องถิ่น วิถีชีวิตผู้คน ความงามของธรรมชาติ โดยทั้งหมดเกิดจากการที่ มัคคุเทศก์ได้นำเสนอสิ่ง ที่ดีที่สุดให้กับนักท่องเที่ยว หรือขณะที่มีปัญหาในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ก็ต้องสามารถ แก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้อย่างทันท่วงที

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. การขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่เกิดขึ้นเป็นเพราะการผลิตมัคคุเทศก์ออกสู่ตลาดแรงงานเป็นจำนวนมากแต่มีผู้ที่ถือใบอนุญาต ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มีจำนวนน้อยทำให้ไม่เพียงพอ เนื่องจากบางคนไม่มีความมั่นใจในการให้บริการนักท่องเที่ยว มีความรู้แต่ขาดทักษะการปฏิบัติงาน หรือแม้กระทั่งขาดความอดทนในการทำงาน

2. การผลิตมัคคุเทศก์ให้ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรเน้นกระบวนการสร้างความรู้ความเข้าใจ โดยการฝึกปฏิบัติจริงสำหรับการถ่ายทอด ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ฝึกความอดทนพร้อมรับมือกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่แตกต่างในแต่ละวัฒนธรรม มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เหมาะสมกับสถานการณ์

3. การผลิตแรงงานบุคลากรในวิชาชีพการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ควรเน้นการผลิตที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเพราะเมื่อผู้เรียนสำเร็จการศึกษา มีความรู้ความสามารถที่พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานจริง สถานประกอบการพร้อมใช้งานได้ทันทีไม่ต้องเสียเวลากับการฝึกพนักงานใหม่เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสถานประกอบการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะทางด้านวิชาชีพของมัคคุเทศก์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อกำหนดให้เป็นเกณฑ์มาตรฐานทางด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ในทิศทางเดียวกัน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์

เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว. (2559). สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ปี 2559. สืบค้น

จาก <http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/25516>

กรมการท่องเที่ยว. (2561). แผนยุทธศาสตร์พัฒนาการท่องเที่ยว พ.ศ. 2561– 2564. กรุงเทพฯ: วิโอพี ก๊อปปี้ ปรีน.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). ทิศทางท่องเที่ยวไทยในปี 2562. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558.) *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558–2560*. สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114
- ตติยาพร จารุมณีรัตน์ และศิริชัย ศิลปะอาษา. (2548). *การศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่จากมุมมองนักท่องเที่ยวและเจ้าบ้าน*. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.). ภูเก็ต.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2557). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เพ็ญข้าหลวง พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- พรพิชญ พรหมศิริพลภ. (2548). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่*. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.). ภูเก็ต
- วลัยพร รุ่งตระกูลไพบุรย์. (2557). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก. (2561). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สถานการณ์การท่องเที่ยวปี 2560*. กรุงเทพฯ: ส่วนเศรษฐกิจรายสาขา, ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน.
- สภาพัฒนาการเศรษฐกิจ. (2558). *วาระที่ 1: การพัฒนาด้านการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สุประภา สมณ์พงษ์. (2560.). *แนวโน้มและตลาดการท่องเที่ยว 4.0 ประเทศไทย. วารสารศิลปการฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 10(3), 2055–2068.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). *จำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย พ.ศ. 2545–2558*. สืบค้นจาก <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statserirs23.html>.
- อมรินทร์ ตันติเมธ. (2548). *เศรษฐศาสตร์ว่าด้วยพฤติกรรมการท่องเที่ยว กรณีศึกษา การตัดสินใจเลือกเดินทางมายังประเทศไทยของชาวต่างชาติ*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.