

**คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทยตามความคิดเห็น
ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ**
**Foreign Tourists' Opinion towards the Desirable Characteristics
of Thai Tourist Guides**

โสภิน มงคลศิริเกียรติ¹ ชมพูนุช จิตติถาวร² ศศิธร ผลแก้ว³ พจนีย์ กมลรัตน์⁴
Sopin Mongkolsirikiate, Chompunuch Jittithavorn, Sasithorn Phonkaew,
Potjanee Kamolrat

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทัศนคติและด้านศิลปะในการพูด จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยและได้ใช้บริการนำเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.99 ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ทั้ง 5 ด้านมีความสำคัญในลำดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) โดยมีค่าเฉลี่ยลำดับความสำคัญตามลำดับดังนี้ คือ ด้านความรู้ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 4.01$) ด้านทัศนคติ ($\bar{X} = 3.96$) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.95$) และด้านศิลปะในการพูด ($\bar{X} = 3.77$) ทั้งนี้ความสำคัญรายด้านพบว่า ด้านความรู้ ประเด็นด้านความรู้ทั่วไปของมัคคุเทศก์ไทย มีความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) ด้านบุคลิกภาพ พบว่าการมีระเบียบวินัย เป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.19$) ด้านทัศนคติ ประเด็นความรักในวิชาชีพของตน มีความสุขในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$) ด้านมนุษยสัมพันธ์ การมีน้ำใจช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์มากเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.18$)

Received: 2021-10-28 **Revised:** 2022-04-01 **Accepted:** 2022-04-18

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการท่องเที่ยว วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา
Doctor of Philosophy in Tourism Management College of Management Payao University.
Corresponding Author e-mail: sopin@g.swu.ac.th

² วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา College of Management Payao University

³ คณะบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ Martin de Tours School of Management and Economics, Assumption University

⁴ วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ International College for Sustainability Studies, Srinakharinwirot University

และด้านศิลปะในการพูด การใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจน เป็นคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ไทยที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 3.95$)

คำสำคัญ (Keywords): มัคคุเทศก์ไทย; คุณลักษณะที่พึงประสงค์; นักท่องเที่ยวต่างชาติ

Abstract

This research aims to study the desirable characteristics of Thai tourist guides regarding five aspects: personality, knowledge, interpersonal skills, attitude, and art of speaking. The subject of the study were 400 foreign inbound tourists having experiences of trips in Thailand conducted by Thai tourist guides. The research instrument was the questionnaire with the reliability of Cronbach's alpha at 0.99. The findings showed that the tourists found the five aspects of the desirable characteristics of Thai tourist guides very important ($\bar{X} = 3.96$). The means of the importance of the five aspects were as follows: knowledge ($\bar{X} = 4.12$), personality ($\bar{X} = 4.01$), attitude ($\bar{X} = 3.96$), interpersonal skills ($\bar{X} = 3.95$), and art of speaking ($\bar{X} = 3.77$) respectively. According to each aspect, it was found that the general knowledge of the tourist guides was the most important issue regarding the aspect of knowledge ($\bar{X} = 4.24$); being disciplined was the most important for the personality ($\bar{X} = 4.19$); having passion in one's job and being happy at work were the most important for attitude ($\bar{X} = 4.10$), being thoughtful in taking care of the tourists, specifically the needed ones such as the elderly and the handicapped, was the most important for the interpersonal skills ($\bar{X} = 4.18$); and being accurate and precise in communication was found as the most important characteristic for the art of speaking ($\bar{X} = 3.95$).

Keywords: Thai tourist guides; Desirable Characteristics; Foreign Tourists

บทนำ (Introduction)

มัคคุเทศก์เป็นผู้มีบทบาทในการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจในการเดินทางมากขึ้น และมีส่วนช่วยในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่นิยมการใช้บริการของธุรกิจนำเที่ยว ที่มีมัคคุเทศก์ดูแลต้อนรับช่วยอำนวยความสะดวก การวางแผนและจัดการท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการตลอดจนช่วยอธิบายให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว และคอยชี้แนะให้นักท่องเที่ยวได้ทราบและปฏิบัติตนได้ถูกต้อง เกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆในแต่ละท้องถิ่น รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างการท่องเที่ยว (เจริญพร เพ็ชรกิจ, 2554) สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัย

ที่อาจส่งผลกระทบต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ มัคคุเทศก์จึงมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อประเทศ ธุรกิจนำเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยว นับว่าเป็นอาชีพสำคัญส่วนหนึ่ง ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จะมีส่วนในการพัฒนาอุตสาหกรรมนี้ให้ได้มาตรฐาน แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถในอาชีพของมัคคุเทศก์ (สุภาพร มากแจ้ง, 2554)

มัคคุเทศก์ต้องมีคุณสมบัติที่ดีที่สอดคล้องกับลักษณะงาน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ประทับใจต่อผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้ประมวลแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย คือ แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ และพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551; เจริญพร เพ็ชรกิจ, 2554; ฉันทิช วรรณณอม, 2557; ทิพวรรณ พุ่มมณี, 2553; ไพฑูรย์ และวิลาสวงศ์ พงศบุตร, 2552; รชพร จันทรสว่าง, 2558) มัคคุเทศก์ต้องมีศิลปะในการพูดและทักษะด้านภาษา ศิลปะการพูดเป็นปัจจัยสำคัญในการ ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ เป็นเครื่องมือชนิดเดียวที่มัคคุเทศก์ใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องสะสมประสบการณ์ในการพูดให้พัฒนาอยู่เสมอ ควรมีการฝึกทักษะการพูดของตน เพื่อแก้ไขจุดบกพร่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะการพูด หรือด้านเนื้อหาข้อมูล ซึ่งทักษะด้านภาษาของมัคคุเทศก์นั้น มัคคุเทศก์ต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาเป็นอย่างดี เพื่อใช้ถ่ายทอดรายละเอียดต่างๆ ในการนำเที่ยว และใช้ในการสื่อสาร ทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นภาษาของตนเองหรือภาษาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งนี้หากมัคคุเทศก์มีความรู้ในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ นอกจากภาษาอังกฤษย่อมมีประสิทธิภาพในการประกอบอาชีพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทยตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย (Inbound Tourists)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย (Inbound Tourists) ได้ใช้บริการนำเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ไทย และสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ การเก็บข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 400 คน ที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย (Inbound Tourists) ด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive

Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย และได้ใช้บริการนำเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ไทย

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้การสุ่มโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่างของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2554)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและขั้นตอนในการสร้างความน่าเชื่อถือของงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ได้มีการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา รวมถึงการปรับปรุงและนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) ของแบบสอบถามโดยได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา Cronbach's alpha เท่ากับ 0.99 (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2554) หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนต่อไป โดยเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ จำนวนครั้งในการท่องเที่ยวในประเทศไทย ลักษณะคำถามเป็นแบบการตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทย จำนวน 26 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ตั้งแต่มากที่สุด คือ 5 ถึง น้อยที่สุด คือ 1

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดย นำแบบสอบถาม (Questionnaires) ไปดำเนินการกับกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 400 คน ที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย (Inbound Tourists) ด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยวิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ผ่านการแจกแบบสอบถามทางระบบออนไลน์ (Google Form) ทั้งการกระจายแบบสอบถามผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวโดยแบบสอบถามมีคำถามเพื่อคัดกรองผู้ให้ข้อมูลให้ตรง ตามกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลและ ความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

5.2 ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

5.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ

5.2.2 วิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม การเคยใช้บริการมัคคุเทศก์ในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประเภทของมัคคุเทศก์ที่ใช้บริการ ภาษาที่มัคคุเทศก์ใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว และวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ

5.2.3 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทย โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย (Research Results)

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทย สรุปผลการ วิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์

นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.00 และ 39.00 ภูมิภาคที่พักอาศัย เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ออกมากที่สุด รองลงมาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และ ยุโรป คิดเป็นร้อยละ 53.50, 17.00 และ 10.00 ตามลำดับ อายุ 20–34 ปี มากที่สุด รองลงมา 35–49 ปี และ 50–64 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.25, 23.25 และ 13.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือสูงกว่าระดับปริญญาตรีและระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.25, 27.50 และ 18.25 ตามลำดับ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นกลุ่มพนักงาน / ลูกจ้าง บริษัทเอกชน มากที่สุด รองลงมาคืออื่นๆ และประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 41.03, 25.38 และ 15.38 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างพบว่า ความถี่โดยเฉลี่ยในการเคยใช้บริการมัคคุเทศก์ในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ส่วนใหญ่ 1 – 2 ครั้ง รองลงมาคือ มากกว่า 4 ครั้ง และ 3 – 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 75.50, 13.25 และ 11.25 ตามลำดับ โดยมีมัคคุเทศก์ที่ใช้บริการเป็นมัคคุเทศก์ประเภท ประจำบริษัทท่องเที่ยว รองลงมาคือ อิสระ คิดเป็นร้อยละ 64.50 และ 35.50 ตามลำดับ ภาษาที่มัคคุเทศก์ใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว คือ ภาษาอังกฤษ รองลงมาคือ ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 56.00, 37.20 และ 2.40 ตามลำดับ วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ โดยส่วนมากเพื่อพักผ่อน รองลงมาคือ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย คิดเป็นร้อยละ 54.21, 13.68 และ 10.70 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทย โดยได้แบ่งประเด็นการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านทัศนคติ และด้านศิลปะในการพูด พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความเห็นว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทย

ทุกด้านมีความ สำคัญมาก ($\bar{X} = 3.96$) โดยคุณลักษณะด้านความรู้ มีความสำคัญมากเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.12$) และคุณลักษณะด้านศิลปะในการพูดมีความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.77$)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ 5 ด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านความรู้	4.12	0.87	สำคัญมาก	1
2. ด้านบุคลิกภาพ	4.01	0.90	สำคัญมาก	2
3. ด้านทัศนคติ	3.96	0.92	สำคัญมาก	3
4. ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.95	0.96	สำคัญมาก	4
5. ด้านศิลปะในการพูด	3.77	0.93	สำคัญมาก	5
เฉลี่ย	3.96	0.73	สำคัญมาก	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละด้าน มีดังนี้

ด้านความรู้พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่าคุณลักษณะด้านความรู้มีความสำคัญ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความรู้ทั่วไปของมัคคุเทศก์ไทย เช่น การปฐมพยาบาล เกร็ดความรู้ด้านความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน มีความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$)

ด้านบุคลิกภาพ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่าคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพมีความ สำคัญในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีระเบียบวินัย เป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.19$)

ด้านทัศนคติ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่าคุณลักษณะด้านทัศนคติมีความ สำคัญในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) โดยเฉพาะการมีความรักในวิชาชีพของตน มีความสุขในการปฏิบัติงาน มีความ สำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$)

ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่าคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสำคัญในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีน้ำใจช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์มากเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.18$)

ด้านศิลปะในการพูด พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่าคุณลักษณะด้านศิลปะในการพูดมีความสำคัญในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) การใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจน เป็นคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ไทยที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 3.95$)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทย อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ด้านบุคลิกภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทย ด้านบุคลิกภาพ มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีระเบียบวินัยของมัคคุเทศก์มีความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) และควรรักความสะอาด มีสุขอนามัยที่ดี ($\bar{X} = 4.13$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณวุฒิ เสวตธิติกุล และคณะ (2558) พบว่า คุณลักษณะที่นักท่องเที่ยวคาดหวังที่จะให้ผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ของไทยมี คือการมีวินัย รับผิดชอบ และตรงต่อเวลา รวมถึงงานวิจัยของ สิทธิโชค เลิศธีรดา (2551) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการพัฒนามัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด จึงเห็นได้ว่า ผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี ควรมีวินัยคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่ดี ควรมีสุภาพดี แข็งแรง รักษาความสะอาดของร่างกาย มีระเบียบวินัย แต่งกายถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะ

2. ด้านความรู้ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ ไทยด้านความรู้มีความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิระพงษ์ ดวงสนิท (2545) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ต้องการให้มัคคุเทศก์เป็นผู้มีความรู้ดีมีความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณ วัตถุ สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ และประเพณี วัฒนธรรม

ทั้งนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นว่า ด้านความรู้ทั่วไปของมัคคุเทศก์ไทย เช่นการปฐมพยาบาล เกร็ดความรู้ด้านความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน มีความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลอยระดา ภูมิ และคณะ (2559) ศึกษาเรื่องเสริมสร้างศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำหนองหานกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีระดับการรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกในแต่ละประเด็นพบว่าความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และกฎหมายสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีระดับความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากงาน วิจัยของ ชวิศร์ อรรถสาสน์ และคณะ (2553) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก ในด้านบุคลิกภาพ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ โดยคณะผู้วิจัยเสนอแนะว่า มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้ที่จบสาขามัคคุเทศก์โดยตรง มีความรู้ด้านวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ ระเบียบ ขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละสถานที่ มีความรู้รอบตัว และควรพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และควรมีความรู้ด้านปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉินด้วย จึงเห็นได้ว่า ลักษณะงานบริการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่อธิบายเรื่องราวต่างๆ ทางด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมตลอดจนสิ่งต่างๆที่นักท่องเที่ยวควรทราบพร้อมทั้งการตอบ คำถามของนักท่องเที่ยวในบาง ครั้ง ฉะนั้นต้องมีความรอบรู้ทั้งในด้านเนื้อหา และ

วิธีการจะถ่ายทอดความรู้ที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความรู้ทั่วไป และความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในยามฉุกเฉิน

3. ด้านทัศนคติ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านทัศนคติมีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มัคคุเทศก์ไทยควรมีความรักในวิชาชีพของตน มีความสุขในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.10$) และมีใจรักในงานบริการ ($\bar{X} = 3.96$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวิศร์ อรรถสาสน์ และคณะ (2553) และงานวิจัยของ สิทธิโชค เลิศธีรดา (2551) พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ควรพัฒนาในด้านทัศนคติมากที่สุด จึงกล่าวได้ว่า ทัศนคติเกี่ยวกับวิชาชีพเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะถ้ามัคคุเทศก์มีทัศนคติที่ไม่ดีต่ออาชีพ ไม่มีใจรักในการให้บริการ ก็อาจขาดความตั้งใจหรือไม่เต็มใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในทุกๆ ด้านได้

4. ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของมัคคุเทศก์ไทยด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งมัคคุเทศก์ควรมีน้ำใจช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ($\bar{X} = 4.18$) และควรมีอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.07$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิระพงษ์ ดวงสนิท (2545) พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย ด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี โดยเฉพาะเป็นผู้มีความเอื้อเฟื้อ ห่วงใยผู้อื่น มีน้ำใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือและให้ความร่วมมือดี และสอดคล้องกับสิ่งที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ ที่ระบุไว้ในคู่มือมัคคุเทศก์ (2541) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมต้งามว่า มัคคุเทศก์ต้องช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุกครั้งเมื่อมีโอกาส โดยไม่ต้องให้เขาเอ่ยปากขอ อย่าละเลยเด็กเล็ก และคนชรา ผู้พิการ โดยเฉพาะการเดินขึ้นลงบันได ข้ามถนน ฯลฯ จึงกล่าวได้ว่ามัคคุเทศก์ ต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกอบอุ่น ประทับใจ และให้ความร่วมมือ มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ และมีความพร้อมในการดูแลนักท่องเที่ยวที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

5. ด้านศิลปะในการพูดพบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ไทยด้านศิลปะในการพูดมีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มัคคุเทศก์ไทยควร ใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.95$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ต่อสกุล สุกุลสิริชาติ (2553) ศึกษาคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากในทุกคุณลักษณะที่ทำการศึกษา โดยด้านภาษาและศิลปะการพูด ประกอบด้วยทักษะการพูดและความสามารถทางภาษาที่ใช้ในธุรกิจการท่องเที่ยว จึงกล่าวได้ว่าคุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์ด้านศิลปะในการพูด เป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาเป็นอย่างดี เพื่อใช้ถ่ายทอดรายละเอียดต่างๆ ในการนำชมสถานที่ท่องเที่ยว และใช้สื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอที่ได้จากการวิจัย

1. มัคคุเทศก์ควรมีการพัฒนาด้านความรู้ ในศาสตร์สาขาต่างๆ ที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความรู้ทั่วไป เช่น การปฐมพยาบาล เกร็ดความรู้ด้านความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ซึ่งนักท่องเที่ยวเห็นว่ามีค่ามากที่สุด โดยภาครัฐควรให้การสนับสนุนในการพัฒนาความรู้ความสามารถของมัคคุเทศก์ เพื่อสามารถให้คำแนะนำและดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวได้ตลอดการเดินทาง ควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มัคคุเทศก์มีโอกาสพัฒนาความรู้ทั่วไปที่ทันสมัยตามนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาตลอดเวลา และสามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ครบถ้วนเหมาะสมตามสถานการณ์

2. กรมการท่องเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรในสาขาวิชาชีวมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานเดียวกัน กำหนดให้มีความสำคัญด้านคุณลักษณะที่มัคคุเทศก์พึงรู้พึงมี โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักสูตรระยะสั้น ควรมีการตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรอย่างเข้มงวดเพื่อให้ผู้จบจาก หลักสูตรดังกล่าวมีความพร้อมในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ได้สมบูรณ์ตามมาตรฐาน โดยมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ครบถ้วนในการประกอบอาชีพนี้ เช่น ด้านความรู้ทั่วไป ด้านทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ ด้านการใช้ภาษาในการสื่อความหมาย

3. กรมการท่องเที่ยวควรมีนโยบายด้านการควบคุมคุณภาพของมัคคุเทศก์ ควรกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานมีความชัดเจนและมีเกณฑ์ที่สามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้อาจกำหนดให้มีการตรวจสอบความรู้และมาตรฐานด้านคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เมื่อจะออกบัตรมัคคุเทศก์ หรือเมื่อต้องการต่ออายุบัตร โดยกำหนดบทลงโทษอย่างชัดเจน

4. กรมการท่องเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรประสานงานและให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์อย่างจริงจัง โดยกำหนดให้การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นวาระแห่งชาติ มีนโยบายที่ต้องปฏิบัติต่อเนื่อง สนับสนุนให้มัคคุเทศก์มีความพร้อมความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐาน ให้การสนับสนุนทั้งด้านงบประมาณ และช่องทางการพัฒนา เช่น การจัดการอบรม หรือจัดประชุมเชิงปฏิบัติการในหัวข้อที่ทันต่อเหตุการณ์และยุคสมัย หรือหัวข้อที่ได้จากการสำรวจความต้องการของมัคคุเทศก์ตามความสนใจ โดยมีการบันทึกความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง และใช้เป็นข้อกำหนดเมื่อมัคคุเทศก์ต้องการต่ออายุบัตรมัคคุเทศก์ โดยไม่มีข้อยกเว้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ซึ่งเป็นบุคลากรด้านธุรกิจนำเที่ยว การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในหมวดธุรกิจอื่นๆ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร สถานบริการสปา เป็นต้น

2. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยใช้บริการการนำ

เที่ยวโดยมัคคุเทศก์ไทยโดยไม่ได้จำแนกนักท่องเที่ยวเจาะจงเป็นประเทศการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม หรือตามลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น ประเทศอายุ จุดประสงค์การท่องเที่ยว ระยะเวลาในการท่องเที่ยว เป็นต้น เพื่อทราบถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม และสามารถพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทยให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง

เอกสารอ้างอิง (References)

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). *คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดี*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- เจริญพร เพ็ชรกิจ. (2554). *หลักการมัคคุเทศก์ในเอกสารประกอบชุดวิชาการจัดการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์และการจัด การธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว (หน่วยที่ 8)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉันทิช วรรณณอม. (2557). *หลักการมัคคุเทศก์*. นนทบุรี: เฟิร์นข้าหลวงพรีนตติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ชีวิศรี อรรถสาสน์. (2553). แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. *วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*. 2(1), 52-63.
- ญาณวุฒิ เสวตติติกุล. (2559). คุณลักษณะอันพึงประสงค์ ของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*. 4(8), 104-115.
- ต่อสกุล สกุลศิริชาติ. (2553). คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*. 5(11), 46-60.
- ทิพวรรณ พุ่มมณี. (2553). *หลักการมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2554). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- พลอยระดา ภูมิ. (2559). การเสริมสร้างศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำหนองหานกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี. *วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต*. 4(2), 249-260.
- ไพฑูรย์ พงศบุตร. (2542). *คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ศูนย์การศึกษาต่อเนื่อง.
- พีระพงษ์ ดวงสนิท. (2545). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย*. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.

รชพร จันทร์สว่าง (2558). หลักการมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวในเอกสารประกอบชุดความรู้เฉพาะ อาชีพมัคคุเทศก์และการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (หน่วยที่ 1). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สิทธิโชค เลิศธีรดา. (2551). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษา อาชีพมัคคุเทศก์. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุภาพร มากแจ้ง. (2539). หลักมัคคุเทศก์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

