

แนวทางการพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่ายไปอีกระยะเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

สารนิพนธ์
ของ
ไสว รักษาชาติ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยว
เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
พฤษภาคม 2551

แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

สารนิพนธ์
ของ
ไสว รักษาชาติ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยว
เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

พฤษภาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แนวทางการพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่ายทั่วประเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

บทคัดย่อ
ของ
ไสว รักษาชาติ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยว
เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
พฤษภาคม 2551

ไสว รักษาชาติ. (2550). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ*. สารนิพนธ์ วท.ม. (การวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รศ. สุภาพร สุกสีเหลือง.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา แรงจูงใจ ความพึงพอใจ อุปสรรค ปัญหาในการประกอบอาชีพ และความมีจิตสำนึกในการรักษาระบบนิเวศและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระประเภทอินบาวด์ จำนวน 107 คน และผู้บริหารบริษัทนำเที่ยว จำนวน 5 คน โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น บริษัทท่องเที่ยวควรจัดให้มีการพัฒนาความรู้เพิ่มเติมทางด้านการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และความรู้เรื่องระบบนิเวศ หรือการศึกษาเฉพาะด้านที่มีประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพแก่มัคคุเทศก์ และควรมีสวัสดิการพื้นฐานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ ซึ่งจะทำให้มัคคุเทศก์รู้สึกมั่นคงในการทำงาน และพร้อมจะทำงานให้บริษัทอย่างเต็มความสามารถ ในส่วนของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรมีการกำหนดค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยง และผลประโยชน์อื่นแก่มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อลดปัญหามัคคุเทศก์แสวงหารายได้นอกระบบจากนักท่องเที่ยว และภาครัฐควรจัดให้มีการอบรมอย่างสม่ำเสมอในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศควบคู่ไปกับการอบรมด้านจริยธรรมในการประกอบอาชีพของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเองควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ในกลุ่มมัคคุเทศก์ โดยการนำปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานมาวิเคราะห์และหารือกันเพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป

FREELANCE TOUR GUIDE COMPETENCY DEVELOPMENT GUIDELINES FOR
ECOTOURISM

AN ABSTRACT
BY
SAWAI RAKSACHART

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Science in Ecotourism Planning and Management
at Srinakharinwirot University
May 2008

Sawai Raksachart. (2008). *Freelance Tour Guide Competency Development Guidelines for Ecotourism*. Master's project, M.S. (Ecotourism Planning and Management)
Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Supaporn Sukseelueng.

The purpose of this research were to study the motivation, satisfaction as well as the obstacles and the problems in working as freelance tour guides and to study their conscious in ecosystem and in environmental preservation. The sampling groups of the study consist of 107 inbound freelance tour guides and 5 executives of the recognized tour companies by using the questionnaire and interview methods. The data analysis was carried out through the application of percentage, arithmetic mean, and standard deviation by analyzing data via the SPSS (Statistic Package for Social Science) whereas the qualitative data using the content analysis. The result of this study can generate the guidelines to develop freelance tour guide competency for ecotourism as follows; the tour companies should provide training on the essential knowledge related to environmental preservation and eco-system to free lance tour guides, and the tour companies should provide primary welfares to create motivation to freelance tour guides for the sake of their security in career and their loyalty to the company. The concerned government sectors should set the same standard of wages, allowances and other fringe benefits to freelance tour guides and should regularly provide trainings on both ecotourism and ethics in career to freelance tour guides. Lastly, it is advisable for freelance tour guides to exchange ideas, point of view among themselves and share working experience or the problems occurred while working in order to find possible solution in particular issue.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชาวไทยภูเขาชาติ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์สุภาพร สุขสีเหลือง)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์สุภาพร สุขสีเหลือง)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุภาพร สุขสีเหลือง)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรองแก้ว พุทธิยาสถาพร)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร. นลินา ประไพรัชสิทธิ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2551

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์สุภาพร สุกสีเหลือง ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและท่านยังให้ความกรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ด้วย ทั้งนี้ผู้วิจัยรู้สึกทราบบ้างในความเอาใจใส่และความปรารถนาดีของท่านอาจารย์เป็นอย่างมาก ซึ่งส่งผลมายังผู้วิจัยให้เกิดความมุ่งมั่นและตั้งใจทำการวิจัยให้สำเร็จลุล่วง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรองแก้ว พุทธิยาสถาพรและ ดร.นลินา ประไพ รักสิทธิ์ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ยิ่งในการปรับปรุงแก้ไขให้สารนิพนธ์มีความเรียบร้อยสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์กรองแก้ว พุทธิยาสถาพร ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัลลภพันธุ์ สถิตยยุทธการ และ อาจารย์สุพจน์ ชุณหะวัณติอนันต์ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนให้ประสบการณ์ที่มีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อทองใบ รักษาชาติ และ คุณแม่บุญมาลี รักษาชาติ ที่ส่งเสริมให้ผู้วิจัยเห็นคุณค่าของการศึกษา โดยทั้งสองท่านได้ให้สติ และ คัดค้านทุกคนเสมอว่า “มีวิชาเหมือนมีทรัพย์ อยู่นับแสน” และขอขอบคุณพี่น้องในครอบครัวทุกคนที่ให้อำลัใจในการศึกษาของข้าพเจ้ามาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบคุณบริษัทดีทีแอสเอ็ม แทรเวล ประเทศไทย ซึ่งเป็นที่ทำงานและเปรียบเสมือนโรงเรียนด้านการท่องเที่ยวที่ให้ความรู้แก่ข้าพเจ้าในการปฏิบัติงานจริงมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529 จนถึงปัจจุบันนี้

คุณค่าและคุณประโยชน์ใด ที่ได้จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับคุณพ่อและ คุณแม่ที่ได้อบรมสั่งสอน ปลูกฝังคุณงามความดี ความมานะ ความพยายาม และความอดทน ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัยตั้งแต่เยาว์วัยจนถึงปัจจุบัน ส่งผลให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

ไสว รักษาชาติ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
คำนิยามศัพท์.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ศักยภาพ.....	7
ธุรกิจนำเข้าและความสำคัญของภาคเกษตร.....	8
สินค้าทางการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวความสนใจพิเศษ.....	24
การให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ.....	26
การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.....	28
การประเมินผล.....	34
ประสิทธิผล.....	35
ทฤษฎีแรงจูงใจ.....	36
ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	46
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม.....	50
ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง.....	50
จิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ.....	56
ทัศนคติของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	60
จิตสำนึกของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.....	68
ปัจจัยที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ.....	72
ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ประกอบการ.....	76
แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ....	77
 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	79
 บรรณานุกรม.....	95
 ภาคผนวก.....	99
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	106

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน.....	73
---	---------------------------------	----

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

2	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
3	ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าในตลาดอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	9
4	บัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ).....	12
5	บัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย).....	13
6	บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่).....	13
7	บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย-เฉพาะพื้นที่).....	14
8	บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า).....	14
9	บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปะ-วัฒนธรรม).....	15
10	บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล).....	15
11	บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง).....	16
12	บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ).....	16
13	บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น).....	17
14	แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง.....	51
15	แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง.....	51
16	แสดงภูมิลำเนาของกลุ่มตัวอย่าง.....	52
17	แสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง.....	52
18	แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง.....	53
19	แสดงรายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง.....	53
20	แสดงอาชีพเสริมของกลุ่มตัวอย่าง.....	54
21	แสดงระยะเวลาในการประกอบอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง.....	54
22	แสดงภาษาที่ใช้ในการประกอบอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง.....	55
23	แสดงระดับความสนใจเรื่องทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของมัคคุเทศก์ ทั่วไปอิสระ.....	57
24	แสดงการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ.....	57
25	แสดงความพึงพอใจต่อการรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในปัจจุบันของ มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ.....	58

บัญชีภาพประกอบ (ต่อ)

ภาพประกอบ

หน้า

26	แสดงความสนใจที่จะแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของ มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ.....	58
27	แสดงช่องทางการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.....	59
28	การจัดการการท่องเที่ยวที่ไม่ก่อให้เกิดการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม.....	60
28	รายได้จากกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของรายได้เสริม ให้กับ ครอบครัวไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญมากนัก.....	61
29	ก่อให้เกิดการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรมและลงสู่ท้องถิ่นโดยตรง.....	61
30	ชุมชนมีส่วนร่วมได้เพียงแค่การสำรวจ และกำหนดเส้นทางท่องเที่ยว.....	62
31	ภาครัฐเป็นหน่วยงานเดียวที่มีหน้าที่ในการวางแผนจัดการการท่องเที่ยว ของชุมชนเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ.....	62
32	การแสดงประเพณี และวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นจะจัดขึ้นตามความ ต้องการของนักท่องเที่ยว.....	63
33	ชุมชนสามารถติดต่อประสานงานกับบริษัทท่องเที่ยวให้จัดส่งนักท่องเที่ยว เข้ามาในชุมชนได้ด้วยตนเอง.....	63
34	การจัดการอบรมเรื่องภาษาให้กับชุมชน จะช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสารกับนัก ท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้.....	64
35	การวางแผนการท่องเที่ยวควรให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วม.....	64
36	การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้สัมผัสธรรมชาติโดยตรง..	65
37	การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่จะนำไปสู่การ พัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนได้	65
38	กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สามารถช่วยปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติได้.....	66
39	ประชาชนในท้องถิ่นควรมีส่วนร่วมในด้านการวางแผนการจัดการ การวางแผนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในท้องถิ่นของตนเอง.....	66
40	การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่ทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลง ในระบบนิเวศน้อยที่สุด เพราะมีความรับผิดชอบต่อพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว.....	68

บัญชีภาพประกอบ (ต่อ)

ภาพประกอบ

หน้า

- 41 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อ
สิ่งแวดล้อมและแหล่งท่องเที่ยวน้อยกว่าการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่น.....68
- 42 สาเหตุที่ทรัพยากรท่องเที่ยวเสื่อมโทรมเนื่องจากการขยายตัวของ
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว.....69
- 43 มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม รวมถึงวัฒนธรรมพื้นบ้าน เพื่อเป็นผู้ถ่ายทอดแนวทาง
การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างมีประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยว.....69
- 44 มัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การท่องเที่ยวมีความ
สภาพแวดล้อม และวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดจิตสำนึกแก่นักท่องเที่ยว.....70
- 45 มัคคุเทศก์สามารถจูงใจให้เห็นถึงคุณค่าทรัพยากรธรรมชาติ และวัฒนธรรมท้องถิ่น70
- 46 มัคคุเทศก์ควรให้ความรู้ และคำตักเตือนแก่นักท่องเที่ยวล่วงหน้าในเรื่อง
การปฏิบัติตนการป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติก่อนการเดินทาง
ไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ.....71
- 47 มัคคุเทศก์ควรอธิบายถึงวิถีชุมชนท้องถิ่น และความสัมพันธ์ของชุมชนกับ
ทรัพยากรธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ.....71

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักที่ทำรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก จากสถิติรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2545 สามารถทำรายได้ให้กับประเทศในรูปแบบเงินตราต่างประเทศเป็นจำนวนถึง 326,000 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546: ออนไลน์) ซึ่งในจำนวนดังกล่าว รายได้กว่า 55,600 ล้านบาท เป็นยอดขายของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยคิดเป็นร้อยละ 54 ของยอดขายที่เกิดจากนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด ปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้ธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยวมีจำนวนมากขึ้นเพื่อรองรับการเติบโตในอุตสาหกรรมดังกล่าว เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ฯลฯ เมื่อมีการเติบโตอย่างรวดเร็วทำให้ธุรกิจต่าง ๆ ต้องพึ่งพาแรงงานในสัดส่วนที่สูง บริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร มีการจ้างแรงงานประมาณ 45,000 คน/ปี ซึ่งแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สามารถสร้างมูลค่าได้เท่ากับ 1,235,555 บาท ในขณะที่องค์การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (WTTC) ได้คาดการณ์ว่าในช่วงปี พ.ศ. 2543-2553 จะมีการจ้างงานทั้งโดยตรงและทางอ้อมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวนถึง 4.8 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 13 ของกำลังแรงงานทั้งหมดของประเทศ (พรทิพย์ เทียรวิทย์, 2548)

ปัจจุบันกระแสความต้องการของนักท่องเที่ยวเริ่มให้ความสำคัญกับกระบวนการรักษาสีงแวดล้อมอย่างยั่งยืนมากขึ้น โดยคำนึงถึงการลดผลกระทบจากการท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด ทั้งทางด้านกายภาพ วัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ประจำท้องถิ่น ซึ่งการท่องเที่ยวดังกล่าวต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย เพื่อให้เกิดแนวคิดในการอนุรักษ์ร่วมกัน สำหรับในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมัคคุเทศก์ถือเป็นบุคคลที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวตลอดรายการนำเที่ยว ประสานงานและอำนวยความสะดวก รวมทั้งสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดความรู้ เกี่ยวกับประเทศไทยในทุกแง่มุม เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากกว่าบุคคลในสาขาอาชีพอื่น ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับประเทศไทยในทุกด้าน และถ่ายทอดความรู้และความคิดในทางบวกเพื่อสร้างภาพลักษณ์อันดีให้แก่ประเทศ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่ออาชีพ และต่อนักท่องเที่ยว พร้อมทั้งจะเป็นตัวแทนของประเทศในการต้อนรับผู้มาเยือนจากทุกมุมโลก รวมทั้งมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และสามารถสร้างค่านิยมเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อลดการทำลายทรัพยากรทางการ

ท่องเที่ยว ซึ่งภาพลักษณ์ดังกล่าวจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและเดินทางกลับมาท่องเที่ยวอีก หรืออาจกล่าวได้ว่า มัคคุเทศก์คือนักประชาสัมพันธ์ประเทศนั่นเอง

มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระคือบุคคลที่ขึ้นทะเบียนเป็นมัคคุเทศก์อาชีพกับกองทะเบียนมัคคุเทศก์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยทำงานไม่สังกัดบริษัทใดบริษัทหนึ่ง ปัจจุบันมีจำนวน 22,477 คนทั่วประเทศ และมีจำนวน 16,436 คน ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2549: ออนไลน์) ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่ามัคคุเทศก์คือผู้ประกอบการประชาสัมพันธ์ประเทศ ดังนั้นการพัฒนามัคคุเทศก์ให้มีคุณภาพและมีศักยภาพสูงสุดในการประกอบอาชีพโดยคำนึงถึงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งทางด้านการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งในเบื้องต้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) หน่วยงานหลักที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศไทย ได้จัดอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์อาชีพให้แก่ผู้สนใจโดยร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งเพื่อผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ เพื่อรองรับการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของธุรกิจท่องเที่ยว แต่เนื่องจากจำนวนผู้ประกอบการดังกล่าวมีจำนวนมาก และมีแนวโน้มจะเพิ่มปริมาณขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งมีแรงจูงใจจากรายได้ และค่าตอบแทนที่ได้รับ ทำให้มัคคุเทศก์บางกลุ่มขาดศักยภาพและความพร้อมในการเป็นตัวแทนที่ดีของประเทศไทย มุ่งหวังเพียงผลตอบแทน โดยไม่คำนึงถึงจรรยาบรรณในวิชาชีพของมัคคุเทศก์ ให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่ประทับใจ ซึ่งอาจมีการบอกต่อกันไป ทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการท่องเที่ยวได้ จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสำคัญต่อการรักษาสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก แต่ในปัจจุบันมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่มีความรู้ ความสามารถมีอยู่น้อย ไม่เพียงพอต่อปริมาณนักท่องเที่ยว หากมัคคุเทศก์มีความรู้ในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ถูกต้อง และสามารถนำเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์ในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไปสู่นักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะมีส่วนช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวดำเนินไปในทิศทางที่เหมาะสม

ด้วยสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย ผู้วิจัยมีความตั้งใจที่จะวางแนวทางการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้มีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการเป็นเจ้าของทรัพยากรธรรมชาติร่วมกัน มีความพร้อมในการบริการและเป็นเจ้าบ้านที่ดี และเพื่อเป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ รวมทั้งสถาบันการศึกษาที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนหลักสูตรมัคคุเทศก์ ได้นำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อการผลิตมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล แรงจูงใจในการประกอบอาชีพ จิตสำนึกในการรักษา ระบบนิเวศ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ
3. เพื่อศึกษานโยบายในการบริหารจัดการของบริษัทนำเที่ยว ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และแรงจูงใจ
4. เพื่อวางแผนทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวางแผนทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยผลงานที่ได้จากการวิจัยจะนำเสนอต่อ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ สถาบันการศึกษาที่เปิดอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์อาชีพ รวมทั้งหน่วยงาน ภาคเอกชน ได้แก่ บริษัทนำเที่ยว เพื่อนำไปวางแผนทางการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในสาขาอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งประชากรในการวิจัยออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ ที่ได้รับการอนุญาตให้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ประเภท อินบาวด์ (Inbound) ถือบัตรสีบรอนซ์เงิน และประกอบอาชีพในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทนำเที่ยวที่ดำเนินธุรกิจในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผน นโยบาย ด้านค่าตอบแทน และแรงจูงใจในการทำงานของมัคคุเทศก์อิสระ

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling technique) ที่เหมาะสมตามลักษณะของประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. **มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ** ที่ได้รับการอนุญาตให้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ประเภทนำเที่ยวภายในประเทศ (Inbound) ถือบัตรสีบรอนซ์เงิน และประกอบอาชีพในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยการสวมตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 คน

2. **ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทนำเที่ยว** ที่ดำเนินธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางนโยบาย ด้านค่าตอบแทน และแรงจูงใจในการทำงานของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ ได้แก่ ผู้บริหารบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม (East West Siam), บริษัทดีทแฮล์ม แทรเวล ประเทศไทย (Diethelm Travel Thailand), บริษัทเอเชียน เทรลส์ (Asian Trails), บริษัทแอล ที ยู (LTU) และ บริษัทเดสทินเนชัน เอเชีย (Destination Asia) จำนวนทั้งสิ้น 5 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การพัฒนา** หมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยวที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดี โดยปรับปรุงกิจกรรม หรือโครงการเดิมที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. **ศักยภาพ** หมายถึงความรู้และความสามารถของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ ที่จะประกอบอาชีพโดยมีจิตสำนึกในการเป็นเจ้าบ้านที่ดี และความเป็นเจ้าของทรัพยากรธรรมชาติทางการท่องเที่ยวร่วมกัน ดำรงไว้ซึ่งภาพลักษณ์อันดีของประเทศ และคำนึงถึงจรรยาบรรณในวิชาชีพมัคคุเทศก์ในการประกอบอาชีพ

3. **การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** หมายถึง การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ ในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับระบบนิเวศ โดยมีการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

4. **พฤติกรรมนำเที่ยว** หมายถึงพฤติกรรมในระหว่างการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ รวมทั้งการถ่ายทอดความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวในการเข้าชม หรือการพักผ่อนในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

5. **มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ** หมายถึงบุคคลที่ได้รับการอนุญาตให้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ประเภท อินบาวด์ (Inbound) ถือบัตรสีบรอนซ์เงิน ที่มีความรู้พิเศษเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวซึ่งจะเป็นผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลโดยได้รับค่าตอบแทน โดยที่ไม่ขึ้นกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งโดยตรง

6. **มัคคุเทศก์ภายในประเทศ (Inbound)** หมายถึงผู้นำท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

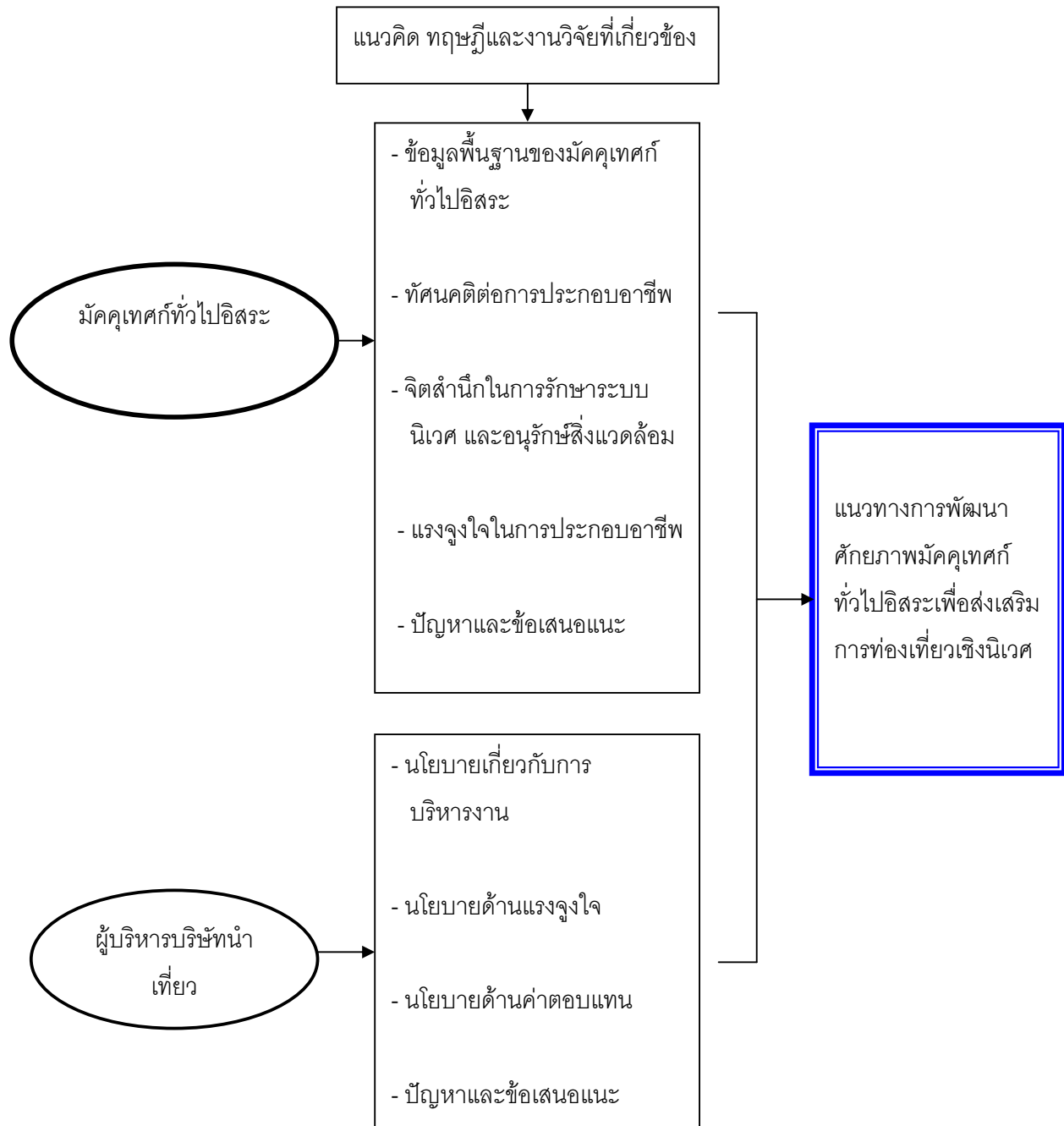
7. **มัคคุเทศก์ภายในประเทศ (Domestic)** หมายถึงผู้นำท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

8. **มัคคุเทศก์ต่างประเทศ (Outbound)** หมายถึงผู้นำนักท่องเที่ยวชาวไทยไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ

9. **ผู้บริหารบริษัทนำเที่ยว** หมายถึงผู้บริหารระดับสูงของบริษัทนำเที่ยวชั้นนำ ได้แก่ ผู้บริหารบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม (East West Siam), บริษัทดิทเฮล์ม แทรเวล ประเทศไทย (Diethelm Travel Thailand), บริษัทเอเชียน เทรลส์ (Asian Trails), บริษัทแอล ที ยู (LTU) และ บริษัทเดสทินเนชั่น เอเชีย (Destination Asia)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ กรอบแนวคิดในการวิจัยมีดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาศักยภาพ และมีประสิทธิภาพสูงสุด สำหรับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาอธิบายนั้น สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. ศักยภาพ
2. ธุรกิจนำเที่ยวและความสำคัญของมัคคุเทศก์
3. สินค้าทางการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมเป็นพิเศษ
4. การให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ
5. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
6. การประเมินผล
7. ประสิทธิภาพ
8. ทฤษฎีแรงจูงใจ
9. ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ศักยภาพ

1.1 ความหมายของศักยภาพ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า ศักยภาพ ว่า หมายถึง ภาวะแฝง อำนาจหรือคุณสมบัติที่มีแฝงอยู่ในสิ่งต่าง ๆ อาจทำให้พัฒนา หรือให้ปรากฏ ประจักษ์ได้

1.2 ความรู้

พจนานุกรมทางการศึกษา (Dictionary of education) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ ว่า “ความรู้คือข้อเท็จจริง ความจริง กฎเกณฑ์และข้อมูลต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและรวบรวมสะสมไว้จาก ประสบการณ์ต่าง ๆ “

พจนานุกรมเว็บสเตอร์ ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับ ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และโครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า หรือเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ

สถานที่ สิ่งของ หรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือจากรายงาน การรับรู้ข้อเท็จจริง เหล่านี้ต้องชัดเจนและอาศัยเวลา

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถทางสติปัญญาโดยแสดงออกด้วยการเรียนรู้ จดจำ ระลึกได้ ในข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ หลักการ ทฤษฎี เหตุการณ์ บุคคล ที่เกิดจากประสบการณ์ การศึกษาค้นคว้า ชักถาม ซึ่งต้องใช้เวลาในการรวบรวมเก็บสะสมไว้

1.3 การวัดความรู้

เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความรู้มีหลายชนิด แตกต่างกันไปตามลักษณะต่าง ๆ โดยเครื่องมือที่นิยมมากได้แก่ แบบทดสอบ หมายถึงชุดของข้อคำถาม หรือกลุ่มงานใด ๆ ที่สร้างขึ้นเพื่อเร้า หรือชักนำให้ผู้หนึ่งผู้ใด หรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด แสดงพฤติกรรม หรือปฏิกิริยาโต้ตอบออกมา โดยพฤติกรรมดังกล่าวสามารถสังเกต หรือวัดได้ รูปแบบของการทดสอบมี 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อสอบปากเปล่า เป็นการสอบโดยใช้การโต้ตอบด้วยวาจา หรือคำพูดระหว่างผู้ทำการสอบกับผู้ถูกสอบโดยตรง หรือบางครั้งเรียกว่าการสัมภาษณ์

2. ข้อสอบข้อเขียน แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

- แบบความเรียง เป็นแบบข้อสอบที่ต้องการให้ผู้ตอบอธิบายเรื่อง บรรยายเรื่องราว หรือวิพากษ์วิจารณ์เรื่องราวเกี่ยวกับความรู้ นั้น ๆ
- แบบจำกัดความ เป็นข้อสอบที่ให้ผู้ตอบพิจารณาเปรียบเทียบตัดสินข้อความหรือรายละเอียดต่าง ๆ มี 4 แบบ คือ แบบถูกผิด แบบเติมคำ แบบจับคู่ และแบบเลือกตอบ

2. ธุรกิจนำเที่ยวและความสำคัญของมัคคุเทศก์

2.1 ธุรกิจนำเที่ยว (Tour operation)

ธุรกิจนำเที่ยว หรือ Tour operation คือผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการด้านนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว และธุรกิจนำเที่ยวยังได้รวมถึงการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร ทัศนอาจร แก่นักท่องเที่ยวด้วย (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2548: 182-183)

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ได้แบ่งธุรกิจนำเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

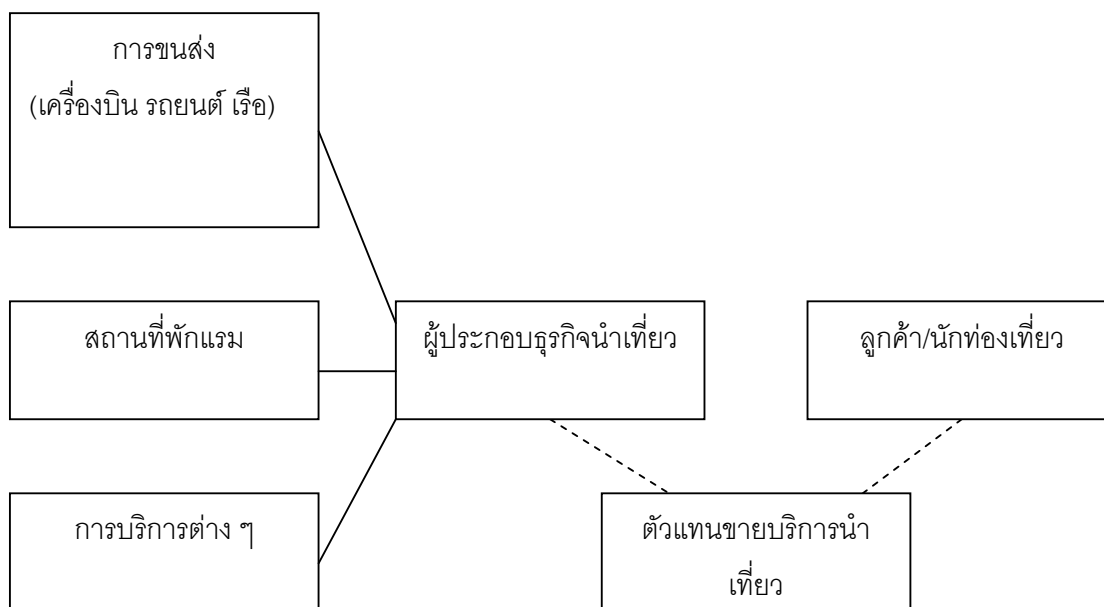
1. ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่คนไทยภายในประเทศ (Domestic tour) เป็นธุรกิจที่จัดรายการนำเที่ยวภายในประเทศ และขายบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวภายในประเทศ

2. ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย (Inbound tour) เป็นธุรกิจที่จัดรายการนำเที่ยวในประเทศไทยให้แก่นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยธุรกิจนำเที่ยวประเภทนี้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องจัดรายการนำเที่ยวในประเทศไทย แล้วส่งไปให้ตัวแทนจำหน่ายในต่างประเทศเพื่อขายให้ลูกค้า

3. ธุรกิจนำเที่ยวคนไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound tour) เป็นธุรกิจที่จัดรายการนำเที่ยวไปยังต่างประเทศให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องการเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ โดยธุรกิจนำเที่ยวในต่างประเทศจัดส่งรายการนำเที่ยวมาให้ธุรกิจนำเที่ยวที่เป็นตัวแทนในประเทศไทยเพื่อขายให้ลูกค้าคนไทย หรืออาจจัดรายการนำเที่ยวไปยังต่างประเทศขึ้นเอง แล้วขายให้ลูกค้าคนไทยก็ได้

2.2 หน้าที่ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยการซื้อบริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ การขนส่ง ที่พักแรมและบริการอื่น ๆ โดยนำมารวมกันเป็นการท่องเที่ยวเหมาจ่าย และนำไปขายให้นักท่องเที่ยวโดยตรงหรือโดยอ้อม ดังแสดงในภาพประกอบ 2



———— การขายสินค้าหรือบริการ

----- การจัดการขายเพื่อนายหน้า

ภาพประกอบ 2 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ที่มา: ศรัณยู วรากุลวิทย์. 2546: 173-174

จากภาพประกอบ 2 อาจกล่าวได้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เสมือนเป็นพ่อค้าคนกลาง ซึ่งโดยทั่วไปแล้วพ่อค้าคนกลางจะซื้อสินค้าหรือบริการจำนวนมาก และแบ่งขายสินค้าที่ซื้อมานั้นให้แก่ผู้บริโภค แต่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะรวบรวมสินค้าที่ซื้อจำนวนมากซึ่งได้แก่ บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแล้วนำมารวมกันเป็นสินค้าตัวใหม่ (Packaging) หลังจากนั้นจะนำไปจำหน่ายให้ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวโดยนำเสนอขายในรูปรายการนำเที่ยว

หน้าที่หลักของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) จัดรายการนำเที่ยวสำเร็จรูปและส่งไปให้ตัวแทนจำหน่าย หรือขายตรงแก่นักท่องเที่ยว
- (2) จัดรายการนำเที่ยวตามความต้องการของผู้ซื้อ ซึ่งอาจเป็นกลุ่มเพื่อน ครอบครัว หรือหน่วยงานต่าง ๆ

(3) จัดรายการท่องเที่ยวแก่พนักงานในบริษัทผู้ผลิตสินค้าและบริการต่างๆ เพื่อเป็นรางวัล

(4) วางแผนการจัดประชุมสัมมนาและจัดนิทรรศการทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

(5) โฆษณาและประชาสัมพันธ์การจัดบริการนำเที่ยว

เมื่อกล่าวถึงผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ตัวแทนขายบริการนำเที่ยว (Travel agent) ก็ถือเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจนำเที่ยว และทำหน้าที่เป็นตัวกลาง ระหว่างผู้ประกอบการนำเที่ยวที่ผลิตรายการนำเที่ยว และผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยว ตัวแทนขายบริการนำเที่ยวบางรายจะดำเนินการจัดนำเที่ยวด้วย ซึ่งอาจให้บริการลูกค้าเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มได้ตามความต้องการของลูกค้า หน้าที่ของตัวแทนขายบริการนำเที่ยวควรมีดังนี้

- (1) จัดจำหน่ายรายการนำเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
- (2) จัดรายการท่องเที่ยวตามความต้องการของลูกค้า
- (3) จำหน่ายตั๋วโดยสารของการขนส่งประเภทต่าง ๆ เช่น เครื่องบิน รถไฟและรถโดยสาร
- (4) สำรองที่พักแรมทุกประเภทตามความต้องการของลูกค้า
- (5) จำหน่ายเช็คเดินทาง และรับแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่าง ๆ
- (6) ให้บริการทำหนังสือเดินทางแก่นักท่องเที่ยว
- (7) ขายประกันการเดินทางประเภทต่าง ๆ
- (8) จำหน่ายและรับจองตั๋วสำหรับการแสดงละคร การเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ
- (9) ประสานงานกับการจัดนำเที่ยวประเภทพิเศษตามความต้องการของลูกค้า เช่น ทัวร์ดำน้ำ และเดินป่า ฯลฯ
- (10) บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว ที่พักแรม วิธีการเดินทาง และการซื้อสินค้า ฯลฯ

2.3 ความสำคัญของมัคคุเทศก์

2.3.1 ความหมายของมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 มาตรา 3 (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 9 ตอนที่ 25: 2535) ได้ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ว่า คือบุคคลที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลโดยได้รับค่าตอบแทน แต่การนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องสถานที่และบุคคล เช่น หัวหน้านักท่องเที่ยว (Tour leader) ผู้จัดหาและรับส่ง (Transfer personal) ผู้ติดตามให้ความสะดวกในการเดินทาง (Tour escort) หรือล่าม (Interpreter) ไม่ถือว่าเป็นมัคคุเทศก์ตามพระราชบัญญัติ

2.3.2 ประเภทของมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ได้แบ่งมัคคุเทศก์ออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. แบ่งมัคคุเทศก์ตามลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว

- **มัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย** เป็นมัคคุเทศก์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวประเภทรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย (Inbound tour) มัคคุเทศก์ประเภทนี้ต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศในขั้นใช้งานได้ และสามารถปฏิบัติงานนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้เป็นอย่างดี

- **มัคคุเทศก์นำคนไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ** เป็นมัคคุเทศก์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวประเภทนำคนไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound tour) มัคคุเทศก์จะทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลอำนวยความสะดวกทุกอย่างในระหว่างการเดินทาง และทำหน้าที่ประสานงานกับบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในประเทศที่ไปเยือนทั้งด้านการเดินทาง ที่พัก อาหาร และการนำชมสถานที่ต่างๆ บทบาทของมัคคุเทศก์ประเภทนี้จึงมีลักษณะเป็นผู้นำการเดินทาง (Tour leader) หรือล่าม (Interpreter) มากกว่าเป็นผู้อธิบายนำชมสถานที่เสียเอง เนื่องจากกฎหมายของประเทศต่าง ๆ ไม่อนุญาตให้ชาวต่างชาติทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์เมื่ออยู่ในประเทศของเขา

- **มัคคุเทศก์นำเที่ยวให้แก่คนไทยภายในประเทศ** เป็นมัคคุเทศก์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวคนไทยไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายในประเทศ (Domestic tour) มัคคุเทศก์ประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศดีก็ได้

2. แบ่งประเภทมัคคุเทศก์ตามลักษณะความรู้

- **มัคคุเทศก์ทั่วไป** หมายถึง มัคคุเทศก์ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวครอบคลุมในทุกสาขา สำหรับนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ

- **มัคคุเทศก์เฉพาะ** หมายถึง มัคคุเทศก์ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวเฉพาะสาขา เช่น สาขาประวัติศาสตร์ โบราณคดี และการนำเที่ยวป่า เป็นต้น อันเป็นการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจในสาขานั้น ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ

3. แบ่งประเภทมัคคุเทศก์ตามลักษณะของสังกัด

- **มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ** หมายถึง มัคคุเทศก์ที่ไม่สังกัดกับบริษัทนำเที่ยว แต่จะทำงานอิสระหรือทำงานให้กับบริษัทใดก็ได้เป็นครั้งคราว

- **มัคคุเทศก์ที่สังกัดบริษัทนำเที่ยว** หมายถึง มัคคุเทศก์ที่ทำงานประจำของบริษัทนำเที่ยวใดบริษัทหนึ่งเท่านั้น

2.3.3 ประเภทของบัตรมัคคุเทศก์

อาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทยถือเป็นอาชีพหนึ่งที่จำกัดไว้ และสงวนไว้สำหรับคนไทยเท่านั้น ในการประกอบอาชีพดังกล่าว มัคคุเทศก์จำเป็นต้องผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ ซึ่งจัดทำโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสถาบันการศึกษา เพื่อให้มัคคุเทศก์เป็นผู้มีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ และมีข้อมูลที่ต้องทั้งทางด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และความเป็นอยู่ของไทย เพื่อที่จะสามารถถ่ายทอดและบอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ของประเทศได้อย่างถูกต้อง

บัตรมัคคุเทศก์ มีหลายประเภทซึ่งกำหนดและจัดทำโดยกองทะเบียนธุรกิจนำเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อจำแนกประเภทของมัคคุเทศก์ โดยบัตรมัคคุเทศก์ดังกล่าวแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป มี 2 ชนิด คือ

1.1 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงิน นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศสามารถนำเที่ยวได้ ทั่วราชอาณาจักร



ภาพประกอบ 3 บัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)

ที่มา: Guidecenter. 2007: Online



ภาพประกอบ 4 บัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย)

ที่มา: Guidecenter. 2007: Online

1.2 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยสามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

2. มัคคุเทศก์เฉพาะมี 8 ชนิด คือ

2.1 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศเฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตร และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ



ภาพประกอบ 5 บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่)

ที่มา: Guidecenter. 2007: Online

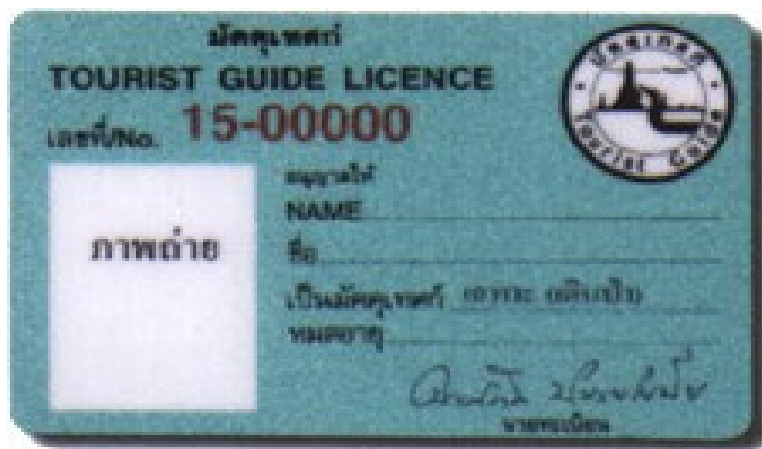
2.2 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย – เฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ



ภาพประกอบ 6 บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย – เฉพาะพื้นที่)

ที่มา: Guidecenter. 2007: Online

2.3 มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว นำเที่ยวได้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า



ภาพประกอบ 7 บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า)

ที่มา: Guidecenter. 2007: Online

2.4 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปะ – วัฒนธรรม) บัตรสีแดง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศทางด้านประวัติศาสตร์โบราณคดีศิลปะ วัฒนธรรม วรรณคดีไทย ได้ทั่วราชอาณาจักร



ภาพประกอบ 8 บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปะ – วัฒนธรรม)

ที่มา: Guidecenter. 2007: Online

2.5 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรสีส้ม นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเล



ภาพประกอบ 9 บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล)

ที่มา: Guidecenter. 2007: Online

2.6 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเล หรือ เกาะต่าง ๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล



ภาพประกอบ 10 บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง)

ที่มา: Guidecenter. 2007: Online

2.7 มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศเฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้บนบัตร



ภาพประกอบ 11 บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ)

ที่มา: Guidecenter. 2007: Online

2.8 มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น เกี่ยวกับศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้ในบัตรเท่านั้น



ภาพประกอบ 12 บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น)

ที่มา: Guidecenter. 2007: Online

การเป็นมัคคุเทศก์จะต้องผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่ทางราชการกำหนด ซึ่งหลักสูตรแต่ละประเภทของบัตรมัคคุเทศก์จะกำหนดวุฒิการศึกษาไว้ต่าง ๆ กัน แต่คุณสมบัติสำคัญคือ ต้องเป็นคนสัญชาติไทย และอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป พูด อ่าน และเขียนภาษาไทยได้เป็นอย่างดี พระราชบัญญัติฉบับนี้ โดยทั่วไปจะให้ความสำคัญแก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยเฉพาะอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพสงวนสำหรับคนไทยเท่านั้น และป้องกันการประกอบกิจการนำเที่ยวที่ไม่มีคุณภาพ และมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด จึงได้กำหนดไว้ชัดเจนว่า

1. ห้ามจัดนำเที่ยวโดยไม่มีใบอนุญาต หรือ ประกอบการในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต
2. ห้ามทำหน้าที่มัคคุเทศก์โดยไม่มีใบอนุญาต หรือ ปฏิบัติงานระหว่างถูกพักใช้ใบอนุญาต
3. จะต้องไม่ปฏิบัติผิดกฎหมายอื่น ๆ ที่วางไว้ เช่น จ้างมัคคุเทศก์ไม่ตรงประเภท เป็นมัคคุเทศก์แต่ไม่ติดบัตรขณะปฏิบัติหน้าที่ แต่งกายไม่สุภาพ ประพฤติผิดจรรยาบรรณ อื่นๆ ฯลฯ
4. ใบอนุญาตของผู้ประกอบการนำเที่ยวต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผยให้บุคคลทั่วไปเห็นได้ชัด

2.3.4 ความสำคัญของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวค่อนข้างมาก เนื่องจากมีโอกาสได้เข้าใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว สามารถสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ง่าย ในทางตรงกันข้าม ถ้ามัคคุเทศก์ปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม หรือขาดประสิทธิภาพ ก็สามารถสร้างภาพลักษณ์ในทางลบให้แก่นักท่องเที่ยวได้เช่นกัน มีคำกล่าวว่า มัคคุเทศก์ทำหน้าที่เหมือนกับเป็นทูต หรือเป็นผู้แทนของคนในประเทศหรือในท้องถิ่น ซึ่งก็เป็นความจริงเพราะนักท่องเที่ยวมักไม่ค่อยมีโอกาสได้ติดต่อใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นได้มากเท่ากับมัคคุเทศก์ ถ้าหากได้มัคคุเทศก์ที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจในการท่องเที่ยว ตลอดจนความประทับใจในด้านต่าง ๆ ย่อมส่งผลไปถึงความรู้สึกที่ดีต่อประเทศ หรือท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวได้ไปเยือน (ไพฑูรย์ พงศบุตร และ วิลาสวงศ์ พงศบุตร. 2542: 1)

นอกจากนี้ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548: 185) ยังได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์ทำหน้าที่นำนักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ความรู้ อธิบาย ชี้แจงเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ โดยได้รับสินจ้างเป็นสิ่งตอบแทน จึงถือว่ามัคคุเทศก์เป็นทูตทางวัฒนธรรมที่สำคัญต่อการท่องเที่ยว เพราะจะเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนชี้แนะให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรท่องเที่ยวทุกประเภท รวมทั้งเป็นผู้นำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ต่าง ๆ ตามที่รายการนำเที่ยวกำหนด และทำหน้าที่เป็นผู้อธิบายประวัติความสำคัญของสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ตลอดจนอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในขณะนำเที่ยว และตอบคำถามหรือให้ข้อมูลข่าวสารที่นักท่องเที่ยวต้องการ

2.3.5 บทบาทของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีโอกาสได้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากกว่าบุคคลอื่น ๆ ในท้องถิ่น และเป็นผู้ที่นักท่องเที่ยวให้ความสนิทสนมและความไว้วางใจมากที่สุด ฉะนั้นจึงมีโอกาสรสร้าง ความประทับใจหรือความไม่พอใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ง่าย ถ้าหากนักท่องเที่ยวได้มัคคุเทศก์ที่ดีในการนำเที่ยวก็จะเกิดความพอใจและประทับใจในการท่องเที่ยวนั้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าได้มัคคุเทศก์ที่ไม่ดี นักท่องเที่ยวก็จะเกิดความไม่พอใจหรือความเบื่อหน่ายและอาจเกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อท้องถิ่นนั้น ไพฑูรย์ พงศบุตร และวิลาสวงศ์ พงศบุตร (2542: 7-8) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ ควรมีบทบาทของบุคคลหลายอาชีพรวมกัน ได้แก่ บทบาทการเป็นครู นักจิตวิทยา นักแสดง และนักการทูต ซึ่งมัคคุเทศก์สามารถใช้บทบาทแต่ละอย่างนั้นให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน ดังนี้

1. บทบาทการเป็นครู มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่คอยอธิบายสิ่งต่าง ๆ ทางด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ พร้อมทั้งการตอบคำถามของนักท่องเที่ยวในบางครั้ง ทำนองเดียวกับครูที่ให้ความรู้แก่ศิษย์

2. บทบาทของนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์จะต้องรู้จิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่า ต้องการอะไร มากน้อยเพียงใด ซึ่งความต้องการนั้นจะแตกต่างกันตาม วัย ฐานะ ความรู้ และอาชีพของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจจะไม่สนใจด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม แต่สนใจด้านความสนุกสนาน บันเทิงมากกว่า ในขณะที่นักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจต้องการความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และ ศิลปวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง นอกจากนี้การเดินทางท่องเที่ยวยาวนานและเหนื่อยเกินไป อาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเมื่อยล้า ไม่สนใจฟังคำอธิบายของมัคคุเทศก์ถึงแม้มัคคุเทศก์จะพยายามให้ สนุกสนานก็ตาม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่มีมัคคุเทศก์ จะต้องคอยสังเกตจากการตอบสนองของ นักท่องเที่ยว และพยายามปรับการปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์

3. บทบาทของนักแสดง ในการนำเที่ยวมัคคุเทศก์จะต้องสวมบทบาทของนักแสดง ในบางครั้งเพื่อให้การนำเที่ยวมีชีวิตชีวามากยิ่งขึ้น เช่น มีการร้องเพลง เล่นเครื่องดนตรีบางชิ้น เล่า เรื่องตลกขบขันไม่หยابโลน และการเล่นเกมต่าง ๆ เป็นต้น การนำเที่ยวที่มีการพักผ่อนในสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น อุทยานแห่งชาติ อาจมีนันทนาการแบบแคมป์ไฟ ซึ่งมัคคุเทศก์ต้อง สามารถสร้างบรรยากาศให้นักท่องเที่ยวร่วมสนุกสนานด้วยกันได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมัคคุเทศก์ที่นำ เที่ยวนักท่องเที่ยวคนไทย ควรมีทักษะในการสร้างบรรยากาศ ความเป็นกันเองและความสนุกสนาน ขณะเดินทางในยานพาหนะหรือในการพักผ่อน แต่ทั้งนี้ต้องดูความเหมาะสมพอควรและการ ตอบสนองของนักท่องเที่ยวด้วย

4. บทบาทของนักการทูต มัคคุเทศก์ต้องรู้ว่าควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศ หรือ ท้องถิ่นของตนให้กับนักท่องเที่ยวฟังอย่างไร จึงจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ดี และตระหนักถึง ความสำคัญของมรดกทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรม ที่มีอยู่ในประเทศหรือท้องถิ่นนั้น ๆ สิ่งที่มี มัคคุเทศก์พึงระมัดระวังอย่างยิ่ง คือการไม่กล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาอันเป็นการลบหลู่ดูหมิ่น สถาบันหรือบุคคลใดอย่างเด็ดขาด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ไม่ว่า จะเป็นประเทศไทยหรือประเทศใด ๆ ก็ตาม รวมทั้งไม่ตำหนิติเตียน พุดจาเสียดสี หรือพุดจาให้ตลก ขบขันเกินความพอดี ในเรื่องเกี่ยวกับประเทศชาติ หรือบุคคลสำคัญใด ๆ

นอกจากบทบาทดังกล่าวแล้วบทบาทของการเป็นตัวแทนของชาติ ถือว่ามีความสำคัญเป็น อย่างยิ่ง เนื่องจากถ้ามัคคุเทศก์เป็นบุคคลที่ซื่อสัตย์ มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี ก็จะสามารถสร้างภาพลักษณ์ ให้แก่ประเทศชาติได้เช่นเดียวกัน สำหรับบทบาทเกี่ยวกับการเป็นตัวแทนของชาติและความรับผิดชอบ ของมัคคุเทศก์นั้น มีดังนี้

1. หน้าที่การเป็นตัวแทนของชาติ

- สร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่ประเทศไทย และหลีกเลี่ยงการทำลายภาพพจน์ของชาติ ทั้งทางด้านศิลปะ วัฒนธรรม และเอกลักษณ์ของประเทศ

- ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจขนบธรรมเนียมประเพณี และวิถีความเป็นอยู่

- ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจในสถาบันต่าง ๆ ของชาติ

2. รับผิดชอบงานของบริษัทที่ได้รับมอบหมาย

3. ปฏิบัติงานในหน้าที่ของมัคคุเทศก์ให้สมบูรณ์

- ดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตั้งแต่รับนักท่องเที่ยวจากสนามบิน โรงแรม หรือจุดนัดพบจนถึงสิ้นสุดรายการท่องเที่ยว

- อธิบายเรื่องราวต่าง ๆ ตลอดจนความรู้ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ เช่น ความรู้ทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี ความเป็นอยู่ รวมทั้งแนะนำสถานที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว แนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนให้ถูกต้องในสังคมไทย ขณะเดียวกันมัคคุเทศก์ก็ต้องไม่คิดว่านักท่องเที่ยวคือนักเรียน ที่จะต้องรู้และเข้าใจทุกเรื่องอย่างละเอียด

- ดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและช่วยเหลือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จะต้องช่วยเหลือเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่นักท่องเที่ยว ในกรณีนักท่องเที่ยวเกิดปัญหาระหว่างการเดินทาง และจำเป็นจะต้องช่วยเหลือตลอดจนให้คำแนะนำที่ถูกต้องเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวได้ด้วย

- ให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการซื้อของ โดยพยายามรักษามูลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวให้มากที่สุด

นอกจากหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ไพฑูรย์ พงศบุตร (2530: 4-5) กล่าวว่า มัคคุเทศก์มีหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว และต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ นับตั้งแต่การรับนักท่องเที่ยวออกจากโรงแรมหรือจุดนัดพบ ไปตามรายการนำเที่ยวที่ระบุไว้ จนกระทั่งถึงการส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรม หรือจุดสุดท้ายของรายการนำเที่ยวนั้น ๆ สำหรับหน้าที่ของมัคคุเทศก์มีดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบสภาพหรือยานพาหนะ ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการนำเที่ยว เช่น เครื่องขยายเสียง ร่มกันแดด เครื่องดื่มประจำรถ บัตรอนุญาตเข้าชมสถานที่ ฯลฯ ก่อนออกเดินทางไปรับนักท่องเที่ยวว่าอยู่ในสภาพที่พร้อมและครบถ้วนบริบูรณ์หรือไม่

2. รับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมและจุดนัดพบต่าง ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวแจ้งไว้หรือตามที่ทางบริษัทนำเที่ยวกำหนดไว้ โดยมีให้นักท่องเที่ยวตกหล่นหายไป มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากบริษัทได้

3. นำนักท่องเที่ยวไปตามรายการต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด ถ้าหากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถเข้าชมสถานที่แห่งใดหรือต้องเปลี่ยนแปลงเวลาในการเข้าชมหรือเปลี่ยนแปลงเส้นทางการเดินทางไปยังสถานที่แห่งใด ต้องอธิบายเหตุผลความจำเป็นให้นักท่องเที่ยวทราบ มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจกล่าวหาว่า มัคคุเทศก์หรือบริษัทนำเที่ยวมีเจตนาเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ที่ไม่ปฏิบัติตามรายการนำเที่ยวที่ระบุไว้

4. พยายามอธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และความเพลิดเพลินในการท่องเที่ยว และมีความรู้สึกว่าได้ประโยชน์จากมัคคุเทศก์อย่างคุ้มค่า

5. คอยดูแลสวัสดิภาพ และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวขณะเดินทาง ไม่ปล่อยนักท่องเที่ยวระหว่างทาง และต้องเตือนนักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังการโจรกรรมและอุบัติเหตุจากการจราจรขณะเดินชมสถานที่ต่างๆ

6. ส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมหรือจุดสุดท้ายของการท่องเที่ยว โดยพยายามรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด การพลาดเวลา อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวได้

2.3.6 คุณลักษณะของมัคคุเทศก์

ไพฑูรย์ พงศานุตร (2530: 5-6) กล่าวถึงคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ไว้ดังต่อไปนี้

1. มีความรู้ดี ความรู้ที่มัคคุเทศก์พึงมี ได้แก่ ความรู้เฉพาะเกี่ยวกับสถานที่นำชม การไปชมสถานที่ใด ๆ ก็ตาม มัคคุเทศก์ต้องมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ อย่างละเอียดและถูกต้อง ทั้งในด้านประวัติศาสตร์ ความเป็นมาและสภาพปัจจุบัน โดยสามารถบอกรายละเอียดต่าง ๆ ที่จำเป็นหรือตอบคำถามของนักท่องเที่ยวได้ และมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น ทั้งในด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณีต่าง ๆ เพื่อสามารถอธิบายให้นักท่องเที่ยวฟังได้ขณะเดินทาง หรือสอดแทรกคำอธิบายขณะนำชมสถานที่ท่องเที่ยว ตามปกตินักท่องเที่ยวย่อมอยากรู้อยากเห็นสิ่งต่าง ๆ ที่แปลกไปจากสิ่งที่เคยพบในบ้านเมืองของตน ดังนั้นถ้ามัคคุเทศก์มีความรู้ความสามารถที่จะอธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ ก็จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประโยชน์และเกิดความพอใจได้

2. มีทักษะทางการสื่อสาร มัคคุเทศก์ที่ดีจะต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอย่างคล่องแคล่ว ซึ่งความสามารถในการใช้ภาษาพูดประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ไม่มีปัญหาการพูดติดอ่าง หรือพูดออกเสียงไม่ชัด หรือไม่ดัง มีความช่างพูดพอสมควร มีความรู้ภาษาต่างประเทศในขั้นใช้การได้ดีหากเป็นมัคคุเทศก์ที่ต้องใช้ภาษาต่างประเทศนั้น ๆ การมีความสามารถในการใช้ภาษาพูดส่วนหนึ่งเกิดจากพรสวรรค์ที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด เช่น ความช่างพูดหรือน้ำเสียงในการพูด อีกส่วนหนึ่งเกิดจากการฝึกฝนการพูดในที่สาธารณะ มีบุคลิกดี มีรูปร่าง

หน้าตาชวนมอง ไม่พิกลพิการ หรือผิดปกติจากธรรมชาติ นอกจากนี้ ยังควรแต่งกายให้เหมาะสมเพื่อเสริมบุคลิกภาพให้เด่นชัดขึ้น

นอกจากนี้สิ่งที่มัคคุเทศก์พึงระมัดระวังในด้านการขายและการวางตัวเหมาะสม โดยคำนึงถึงข้อควรกระทำและข้อไม่ควรกระทำ ควรมีดังต่อไปนี้

ข้อควรระวังมี 6 ประการ ได้แก่

1. รักษาความสะอาดและสุขนิยส่วนตัวไม่ให้เป็นที่น่ารังเกียจ เช่น ดูแลความสะอาดของผม เล็บ ฟัน ผิวหนัง
2. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ไม่ฉูดฉาดหรือซอมซอสกปรก (สุภาพสตรี ให้หมายรวมถึงการแต่งหน้าให้เหมาะสมด้วย)
3. มีกิริยามารยาทนุ่มนวล ถูกต้องตามแบบแผนขนบธรรมเนียมประเพณี โดยเน้นในด้านขนบธรรมเนียมประเพณีของไทย ที่ไม่ขัดกับขนบธรรมเนียมของชาวต่างประเทศ
4. แสดงความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เฉื่อยชาหรือแสดงอาการเบื่อหน่าย
5. ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่บึ้งตึงหรือแสดงอารมณ์โกรธเกรี้ยว แม้ไม่พอใจในสิ่งใดก็ตาม
6. ตรงต่อเวลาในทุก ๆ กรณี การผิดเวลาถือเป็นมารยาทที่ไม่ดีในสายตาของชาวตะวันตกโดยเฉพาะในด้านธุรกิจท่องเที่ยวอาจเกิดความเสียหายมากถ้ามัคคุเทศก์ไม่ตรงต่อเวลา

สิ่งที่ไม่ควรกระทำมี 6 ประการ ได้แก่

1. ทะเลาะกับนักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้าไม่ว่ากรณีใด ๆ ก็ตาม มัคคุเทศก์ต้องหลีกเลี่ยงการทะเลาะกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด และใช้ความสุ่มนวลในการแก้ปัญหา与客户
2. ให้ความเอาใจใส่กับนักท่องเที่ยวอย่างเสมอภาคและสม่ำเสมอ ไม่ควรเอาใจใส่นักท่องเที่ยวคนใดคนหนึ่งมากเกินไปจนทำให้นักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ เกิดความรู้สึกว่าถูกละเลยหรือไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร
3. ไม่เอาเรื่องส่วนตัวมาเล่าให้นักท่องเที่ยวฟัง หรือ บ่นความทุกข์ยากของตน เพื่อขอความเห็นใจจากนักท่องเที่ยว
4. หวังผลประโยชน์จากร้านค้าที่นักท่องเที่ยวไปซื้อของจนทำให้นักท่องเที่ยวต้องเสียผลประโยชน์จากการซื้อของแพง หรือของที่มีคุณภาพไม่ดี
5. ให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว หรือทำให้นักท่องเที่ยวเกิดภาพพจน์และทัศนคติที่ไม่ดีต่อคนไทย และประเทศไทยโดยรวม
6. ให้ความสนิทสนมกับนักท่องเที่ยวเกินขอบเขต โดยเฉพาะในด้านผู้ชาย

2.3.7 จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

สุภาพร มากแจ้ง (2534: 61-62) ได้อธิบายถึง จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ไว้ว่า จรรยาบรรณ คือ สิ่งอันพึงประพฤติปฏิบัติ จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ก็คือ ข้อพึงประพฤติปฏิบัติของมัคคุเทศก์ เพื่อธำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพ ทำให้อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยกย่องนับถือในฐานะเป็นตัวแทนของประเทศและคนไทยทุกคน เป็นทูตวัฒนธรรมและทูตสันติภาพมิใช่นักฉกฉวยโอกาสหรือนักต้มตุ๋นที่มีนักท่องเที่ยวเป็นเหยื่ออันโอชะ ดังนั้นจรรยาบรรณที่มัคคุเทศก์พึงมี ได้แก่

1. ความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยเต็มกำลังความสามารถ และมีความรับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวสู่ที่พักโดยสวัสดิภาพ ไม่ทอดทิ้งให้นักท่องเที่ยวเผชิญโชคโดยลำพัง หรือละเลยไม่เอาใจใส่ดูแลความสะดวกรสบายแก่นักท่องเที่ยว

2. ความซื่อสัตย์สุจริต มัคคุเทศก์ไม่พึงปล่อยให้ความโลภ ความเห็นแก่ได้เข้าครอบงำ และถือโอกาสจากความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวเสียประโยชน์ เช่น นำนักท่องเที่ยวไปซื้อของเฉพาะร้านที่จ่ายค่าพาหนะพิเศษให้มัคคุเทศก์ โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพสินค้ากับราคาที่นักท่องเที่ยวต้องจ่าย ผลของการกระทำนี้กระทบไม่เฉพาะแต่ชื่อเสียงของมัคคุเทศก์เท่านั้น แต่ยังส่งต่อไปถึงบริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัดและเลยไปถึงชื่อเสียงของประเทศชาติ และชนในชาตินั้นด้วย

3. ความรู้จักประมาณตน มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่าตนอยู่ในฐานะผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวเป็นผู้รับบริการเปรียบเสมือนนายจ้าง จึงไม่ควรตีตนเสมอกับนักท่องเที่ยวทั้งด้วยกิริยาท่าทาง ความประพฤติ และวาจา เช่น ไม่ตะโกน หรือตบมือดัง ๆ เพื่อเรียกนักท่องเที่ยว ไม่แสดงอาการขัดเคืองหรือเบือนหน้า เมื่อนักท่องเที่ยวพลาดเวลานัดหมาย ไม่เกรี้ยวกราดเอาแต่ใจเมื่อนักท่องเที่ยวไม่ปฏิบัติตามกำหนดการที่วางไว้ ทั้งไม่ร่วมโต๊ะรับประทานอาหารและเครื่องดื่มกับนักท่องเที่ยวโดยที่ไม่ได้รับการเชื้อเชิญ เป็นต้น หากเกิดปัญหาเหล่านี้ขึ้น มัคคุเทศก์ควรสามารถหาทางออกอย่างละมุนละม่อม ไม่ก่อให้เกิดความหมางใจแก่นักท่องเที่ยว

4. ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่ามนุษย์ทุกคนปรารถนาความรัก ความเอาใจใส่ ดูแลอย่างทั่วถึงไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ระมัดระวังที่จะไม่ก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนใจโดยมิได้เจตนา เช่น การเล่าเรื่องตลกของชาติต่าง ๆ ที่อาจกลายเป็นการดูหมิ่นเจ้าของชาตินั้นได้ เป็นต้น พึงยึดหลักการเอาใจเอามาใส่ใจเรา ในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว

5. ความเมตตากรุณาปราณีให้ผู้อื่นมีความสุข มัคคุเทศก์พึงเข้าใจจุดประสงค์ของนักท่องเที่ยวว่าต้องการความสุขและความเพลิดเพลินจากการท่องเที่ยว ทั้งนี้มัคคุเทศก์เป็นผู้สามารถ

สนองความประสงค์ ได้โดยกระตือรือร้นและเต็มใจ ไม่ก่อทุกข์ให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น การเล่าเรื่องส่วนตัวหรือความทุกข์ร้อนเพื่อขอความเห็นใจ

3. สินค้าทางการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวความสนใจพิเศษ

การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมหลักที่ทำรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงถือเป็นสินค้าชนิดหนึ่งที่สามารถขาย และทำกำไรให้กับประเทศได้ สินค้าทางการท่องเที่ยว (Tourism product) เป็นสินค้าที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากสินค้าทั่วไป เนื่องจากการรวมทั้งสินค้าการท่องเที่ยวและบริการเข้าไว้ด้วยกัน ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวที่เกิดจากธรรมชาติ สิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น สถานที่หรือกิจกรรมที่สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชม เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและสร้างความประทับใจ อันจะทำให้เกิดนักท่องเที่ยวเกิดความเพลิดเพลิน ความบันเทิง หรือการเรียนรู้ โดยสินค้าการท่องเที่ยวอาจหมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค และการบริการแก่นักท่องเที่ยวด้วย (ซี เอ อินเตอร์เนชั่นแนล อินฟอร์เมชั่น. 2549: 2)

การแบ่งสินค้าหรือแหล่งท่องเที่ยวแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

- แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ
- แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม
- สินค้าความสนใจพิเศษ

ในปัจจุบันนักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวที่แตกต่างไปจากอดีต ที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ กลับมาเป็นการเดินทางที่มีความเฉพาะตัว และมีความสนใจในกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ มากขึ้น ดังนั้นสินค้าและแหล่งท่องเที่ยวความสนใจพิเศษ เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงกีฬา การท่องเที่ยวเชิงเกษตร การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวพำนักระยะยาว การท่องเที่ยวเชิงศาสนา ฯลฯ จึงมีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมมากขึ้น และมีโอกาสขยายตัวทางด้านการตลาดสูงขึ้นในอนาคต

สำหรับการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้านความต้องการของตลาดสินค้าการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมเป็นพิเศษนั้น จะมุ่งศึกษาความสนใจพิเศษของกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และกลุ่มองค์กร ซึ่งเป็นเป้าหมายของตลาด MICE หรือการท่องเที่ยวเพื่อการเข้าร่วมประชุม/ สัมมนาเพื่อเป็นรางวัล และเพื่อร่วมงานนิทรรศการ เป็นประเภทหนึ่งของการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวแขนงหนึ่ง ที่แฝงวัตถุประสงค์ของการทำธุรกิจรวมอยู่ด้วย ประกอบด้วยธุรกิจหลัก 4 ประเภท ที่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนแต่มีความเชื่อมโยงกัน นิยามของการท่องเที่ยวในลักษณะ MICE แต่ละประเภทคือ

M=Meeting คือการประชุมร่วมกันของกลุ่มบุคคล หรือองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการดำเนินงาน ซึ่งมักเป็นการประชุมขนาดเล็ก และเฉพาะกิจ I= Incentive travel คือ การเดินทางไปท่องเที่ยวพักผ่อน ทั้งในและต่างประเทศ ที่บริษัทให้เป็นรางวัลแก่พนักงานหรือบุคคลที่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายของบริษัท รวมถึงการเดินทางไปประชุม สัมมนา เพื่อกระตุ้นหรือสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่พนักงาน บริษัทผู้ให้รางวัลจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางทั้งหมด C= Conference คือการประชุมของกลุ่มบุคคลที่อยู่ในสาขาอาชีพเดียวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมตั้งแต่ 100-1,000 คน โดยทั่วไปงานประเภทนี้ใช้เวลาเตรียมการส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า 2 ปี ละมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าใช้จ่ายต่อหัว ส่วนใหญ่จะเป็นการจัดโดยสมาคมระดับนานาชาติ E=Exhibition คืองานแสดงสินค้าหรือบริการเพื่อขายสินค้าและบริการให้แก่กลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งเปิดให้ผู้เข้าชมทั่วไปเข้าร่วมงานด้วย งานแสดงสินค้าอาจมีการประชุมในหัวข้อเดียวหรือเกี่ยวข้องกับ การแสดงสินค้าไปพร้อมกัน

การสำรวจรูปแบบการใช้สินค้าโดยมุ่งในประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ รูปแบบการทำกิจกรรม ปัจจัย เหตุผลและความเหมาะสมในการเลือกทำกิจกรรม ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจากผู้ประกอบการที่มีอยู่ในปัจจุบัน ความต้องการเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการหรือแหล่งท่องเที่ยวความสนใจพิเศษที่มีอยู่ในปัจจุบัน แนวโน้มด้านการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และความคิดเห็นด้านความต้องการสนับสนุน จากภาครัฐ ในด้านที่เกี่ยวกับการให้บริการสินค้าการท่องเที่ยวที่ได้รับความสนใจเป็นพิเศษ

3.1 ความหมายของการท่องเที่ยวความสนใจพิเศษ (Special interest tourism)

กองส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยว ให้ความหมายของการท่องเที่ยวความสนใจพิเศษ ว่า หมายถึง การเดินทาง การใช้เวลาว่าง หรือการทำกิจกรรมเฉพาะอย่าง ที่เกิดจากแรงผลักดันและความสนใจในสิ่งใด ๆ ของนักท่องเที่ยว ที่ได้รับการจัดสรรบริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังหมายถึงรูปแบบการเดินทางที่เกิดจากการที่นักท่องเที่ยวบางกลุ่มรู้สึกว่าการเดินทางท่องเที่ยวโดยทั่วไป เช่น เที่ยวชมเมือง หรือชมธรรมชาติ เป็นรูปแบบที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงได้ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความเฉพาะเจาะจง เช่น การเดินป่า การดำน้ำ การเล่นกอล์ฟ การชมโบราณสถาน เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเลือกทำกิจกรรมดังกล่าวระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวปกติ หรืออาจเลือกทำกิจกรรมความสนใจพิเศษมากกว่า 1 กิจกรรมในช่วงเวลาเดียวกัน (ซี เอ อินเตอร์เนชั่นแนล อินฟอร์เมชั่น. 2549: 9-10)

3.2 คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวความสนใจพิเศษ (Special interest tourist)

นักท่องเที่ยวความสนใจพิเศษต้องการตอบสนองความอยากรู้อยากเห็น การได้ชื่นชมความงาม การสะสมสิ่งต่าง ๆ การพัฒนาตนเอง การได้แสดงออกถึงตัวตน และการได้รับการยอมรับ

จากผู้อื่น ทั้งยังต้องการเป็นบุคคลแรก ๆ ที่ได้รับเล่าเรื่องราวประสบการณ์แก่บุคคลอื่น โดยการท่องเที่ยวนั้นจะต้องมีความคุ้มค่าต่อจำนวนเงิน และมีความคาดหวังว่าจะต้องมีมาตรฐานการบริการที่ดี ที่สอดคล้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่น่าสมมุติ

ความต้องการต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวความสนใจพิเศษ เหล่านั้นเป็นปัจจัยในการกำหนดแนวโน้มความต้องการของตลาด ซึ่งในสภาวะสังคมปัจจุบัน มีการยึดถือที่ตัวตนเป็นศูนย์กลาง ไปสู่การเลือกในการดำเนินชีวิต ทั้งนี้ จากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวในช่วงที่ผ่านมา ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปพอสมควรได้ดังนี้ (ซี เอ อินเตอร์เนชั่นแนล อินฟอร์เมชั่น. 2550: 10)

1. มีการเปลี่ยนแปลงความสนใจในรูปแบบการท่องเที่ยวรูปแบบเดิม ๆ ไปสู่การท่องเที่ยวความสนใจพิเศษ
2. มีความต้องการการท่องเที่ยวเฉพาะเจาะจงมากขึ้น คุณภาพของสินค้ามีความหลากหลายมากขึ้น
3. มีความสนใจเกี่ยวกับธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมประเพณี ที่แตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาค
4. มีความสนใจจากเหง้า และมรดกทางวัฒนธรรมมากขึ้น
5. มีการเดินทางในรูปแบบระยะสั้น (จำนวนวันน้อยลง แต่ความถี่ในการเดินทางมีมากขึ้น)
6. มีความสนใจความหลากหลายทางวัฒนธรรมมากขึ้น
7. มีความสนใจในรูปแบบศิลปะแขนงต่าง ๆ มากขึ้น
8. มีความสนใจในการร่วมทำกิจกรรมโดยตรงมากกว่าเป็นผู้สังเกตการณ์มากขึ้น

ดังจะเห็นได้ว่าทั้งความหมายและคุณลักษณะของการท่องเที่ยวความสนใจพิเศษ รวมทั้งลักษณะของนักท่องเที่ยวความสนใจพิเศษ ถือเป็นแนวโน้มใหม่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อรองรับการท่องเที่ยวดังกล่าว ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องต้องทำความเข้าใจและนำเสนอทั้งการบริการและสินค้าเพื่อให้ตรงกับความต้องการเฉพาะกลุ่มมากที่สุด ถ้าหากภาคธุรกิจสามารถนำเสนอ สินค้าและบริการ ที่ตรงกับความต้องการเฉพาะกลุ่มได้ ก็จะสามารถขยายฐานการตลาดของการท่องเที่ยวความสนใจพิเศษต่อไปในอนาคต

4. การให้บริการและความพึงพอใจในการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการมีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดไว้หลายท่าน ดังนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการว่า การบริการ (Services) เป็นกิจกรรมและ

ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจ ที่สนองความต้องการของลูกค้าผู้มาใช้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักษิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. 2534: 215)

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้าและนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมรถ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของและขายบริการให้แก่ผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
3. เป็นการซื้อบริการและมีสินค้าควบมาด้วย เช่น ร้านอาหาร
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถาบันลดน้ำหนัก สถาบันนวดแผนโบราณ ร้านทำฟัน จิตแพทย์ และธนาคาร เป็นต้น

นอกจากแนวคิดดังกล่าวแล้ว ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มประสิทธิภาพสามารถทำได้ 6 วิธี คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักษิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. 2534: 218-9)

1. การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม
2. เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้จำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง
3. เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีด เป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด
4. การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้ง จะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง
5. การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง

สมยศ นาวิการ (2535: 595-596) ได้เสนอแนวคิดของการให้บริการอย่างมีคุณภาพว่า การบริการที่มีคุณภาพนั้น ส่วนใหญ่จะคำนึงถึงพนักงานที่มีรอยยิ้มและสุภาพ สิ่งที่สำคัญไม่แพ้กันก็คือระบบสนับสนุนมากมายที่ช่วยให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ที่มอบหมายให้และรักษาทัศนคติที่ดีเอาไว้ รวมทั้งทีมงานสนับสนุน เพื่อที่พวกเขาจะได้ปฏิบัติงานของพวกเขาได้อย่างเต็มที่มากขึ้น การสัมผัสส่วนบุคคล คือ การติดต่อทางสายตา การยิ้ม น้ำเสียงที่สุภาพ คือข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่บริษัทได้

พยายามสร้างขึ้นมากลายในธุรกิจบริการ และสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ ผู้บริหารจะต้องสร้างตัวอย่าง ซึ่งผู้บริหารจะมีอิทธิพลที่สอดคล้องสภาพแวดล้อมของงาน

สำหรับความพึงพอใจในการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการบริหารงาน เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว บุคคลจะส่งเสริมต่อสิ่งนั้น ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นด้วย แต่ถ้าบุคคลไม่พึงพอใจต่อองค์กรก็จะเป็นเหตุหนึ่งทำให้การปฏิบัติงานมี คุณภาพงานลดลง หรืออาจมีปัญหาอื่น ๆ ตามมา บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะก่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้หลายท่าน ดังนี้ อรุณ วัชรธรรม (2522: 205) กล่าวว่า การสร้างความพึงพอใจในงานเป็นกุญแจหรือหัวใจของการบริหารงาน เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความสมัครใจ และความพึงพอใจการปฏิบัติงาน เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากการทำงาน ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจในสิ่งสูงใจด้านต่างๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการ และยังคงกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือกระตุ้นให้มีความกำลังใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมยศ นาวิกการ (2533: 221) ได้กล่าวถึงความพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มีต่องาน เมื่อเราพูดว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปเราจะหมายความว่าคนชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของเขา

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดี ที่มีความสุขของบุคคลต่องานที่เกี่ยวข้อง เป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์กรและสิ่งสูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้ อันจะมีผลให้เกิดความผูกพันกับหน่วยงาน

5. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

5.1 ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

กองอนุรักษ์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2544) ได้จัดทำแผนพัฒนาและอนุรักษ์การท่องเที่ยว และจัดตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมีความประสงค์ที่จะสื่อความหมายให้กับชาวไทยทุกระดับเข้าใจว่า รูปแบบการท่องเที่ยว ดังกล่าวนับเป็นรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพเพื่ออนุรักษ์

ราชบัณฑิตยสถานกำหนดความหมาย ได้ให้ความหมายของคำว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่ง

วัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การจัดการอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

5.2 องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

กองอนุรักษ์(2544: 59) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบหลักที่สำคัญของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 4 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านพื้นที่ เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น (Identity or Authentic or Endemic or Unique) ทั้งนี้รวมถึงแหล่งวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ (Eco-system) ในพื้นที่นั้น ๆ ดังนั้นองค์ประกอบด้านพื้นที่จึงเป็นการท่องเที่ยวที่มีพื้นฐานอยู่กับธรรมชาติ (Nature-based tourism)
2. องค์ประกอบด้านการจัดการ เป็นการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อ (Responsible travel) โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม มีการจัดการที่ยั่งยืนครอบคลุมไปถึงการอนุรักษ์ทรัพยากร การจัดการสิ่งแวดล้อม การป้องกันและกำจัดมลพิษ และควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีขอบเขต จึงเป็นการท่องเที่ยวที่มีการจัดการอย่างยั่งยืน (Sustainably managed tourism) เพื่อให้เกิดเป็นการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อ ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม
3. องค์ประกอบด้านกิจกรรมและกระบวนการเป็นการท่องเที่ยวที่มีกระบวนการเรียนรู้ (Learning process) โดยมีการให้การศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยวเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ ความประทับใจ เพื่อสร้างความตระหนักและปลูกจิตสำนึกที่ถูกต้องต่อนักท่องเที่ยว ประชาชนท้องถิ่น และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง
4. องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วม เป็นการท่องเที่ยวที่มีการคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนและประชาชนท้องถิ่น (Involvement of local community or people participation) ที่มีส่วนร่วมในการคิด วางแผน ปฏิบัติตามแผน ได้รับประโยชน์ ติดตามตรวจสอบ ตลอดจนร่วมบำรุงรักษาทรัพยากรท่องเที่ยว อันจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ในท้องถิ่น ทั้งการกระจายรายได้ การยกระดับคุณภาพชีวิตและการได้รับผลการตอบแทนเพื่อกลับมาบำรุงรักษาและจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้วย และในที่สุดแล้วท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพท้องถิ่นในที่นี้เริ่มต้นจากระดับรากหญ้า (Grass root) จนถึงการปกครองส่วนท้องถิ่น และอาจรวมไปถึงการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของชุมชน

หากการท่องเที่ยวใดมีองค์ประกอบที่สมบูรณ์ตามลักษณะดังกล่าวข้างต้น จัดได้ว่าเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่สมบูรณ์ หากขาดหรือปราศจากข้อใดข้อหนึ่งไปความสมบูรณ์จะลดน้อยลงจนอาจกลายเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบอื่น ๆ

นอกจากนี้ กองอนุรักษ์ (2544: 63) กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศประการหนึ่ง คือ การมุ่งเน้นในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพื่อประสานการท่องเที่ยวกับความพอใจในการเรียนรู้และสัมผัสกับระบบนิเวศ (Eco-system) มีความแตกต่างอย่างชัดเจนกับความสนใจประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และการพัฒนาอารยธรรมของมนุษย์ในการเอาชนะธรรมชาติ (ที่รวมเอาลักษณะวัฒนธรรมที่มีวิถีชีวิตแบบธรรมชาติ หรือเป็นส่วนหนึ่งในระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ ไว้) ลักษณะเฉพาะนี้ทำให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศไม่ใช่การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม แม้ว่าจะมีความคาบเกี่ยวกันในพื้นที่ก็ตาม ในทำนองเดียวกันการท่องเที่ยวธรรมชาติ จึงไม่ใช่การท่องเที่ยวเชิงนิเวศทั้งหมด ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการจัดการการท่องเที่ยวด้วย ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ จึงมีบางส่วนจัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้หรือแหล่งท่องเที่ยวหนึ่ง ๆ อาจมีการท่องเที่ยวเชิงนิเวศควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวแบบอื่น ๆ ได้เช่นกัน

จากลักษณะดังกล่าว จึงมีสิ่งควรทำความเข้าใจเพิ่มเติม ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวแนวใหม่ที่แตกต่างจากการท่องเที่ยวแบบปกติหรือแบบประเพณีนิยม ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก และเน้นการส่งเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ทางเศรษฐกิจเป็นสำคัญ
2. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ไม่ใช่สิ่งตรงข้ามกับการท่องเที่ยวแบบคณะใหญ่ (Mass tourism) เพราะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไม่ได้ถูกจำกัดที่ขนาดของการท่องเที่ยว แต่จำกัดที่รูปแบบกิจกรรมและขนาดที่เหมาะสมกับพื้นที่ นักท่องเที่ยวกลุ่มเล็ก ๆ สามารถทำลายสิ่งแวดล้อมได้เช่นเดียวกันหรือมากกว่านักท่องเที่ยวคณะใหญ่หากปราศจากการจัดการที่ดี
3. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ไม่จำเป็นต้องเป็นการจัดการที่ง่าย ๆ ราคาถูก มีรูปแบบการท่องเที่ยวที่ยากลำบาก มีรายได้จากการท่องเที่ยวน้อย เพียงแต่มีการจัดการที่ดี มีการรักษาสีเขียวอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประสานความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวและให้ประโยชน์ที่เหมาะสมตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยวแล้ว การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอาจตอบสนองนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่ม ทุกระดับและมีรายได้สูงได้เช่นกัน
4. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ให้ความสำคัญในการให้การศึกษาและสร้างจิตสำนึกมากกว่าการให้ความพึงพอใจอย่างไม่มีขอบเขตของนักท่องเที่ยว ดังนั้นจึงเป็นการท่องเที่ยวที่ต้องมีการประสานความเข้าใจกันอย่างเหมาะสมตลอดกระบวนการ

จากการศึกษากำหนดความหมายและนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทำให้ทราบว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Conservation tourism) ที่หมายถึง รูปแบบของการท่องเที่ยวเพื่อรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม เป็นการจัดการการท่องเที่ยวที่รักษาคุณภาพทั้ง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural-based tourism) และแหล่งวัฒนธรรม (Cultural-based tourism) อันจะนำไปสู่การจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable tourism) ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ตอบสนองความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสุนทรียภาพ โดยใช้ทรัพยากรอัน ทรงคุณค่าอย่างชาญฉลาด สามารถรักษาเอกลักษณ์ความเป็นธรรมชาติและวัฒนธรรมไว้นานที่สุด เกิดผลกระทบน้อยที่สุด และใช้ประโยชน์ได้ตลอดกาลยาวนานที่สุด (กองอนุรักษ์. 2544)

5.3 นโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

5.3.1 วิสัยทัศน์และจุดมุ่งหมายของการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

สถานการณ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยรวมในอนาคต เป็นการคาดหวังเป้าหมาย สูงสุดหรือผลของการพัฒนาที่ต้องการให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนทั้งระบบ เพื่อให้ สามารถตอบสนองกระแสความต้องการด้านอนุรักษ์ กระแสความต้องการของตลาด และกระแสของ การพัฒนาคน โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว ตลอดจนการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นกระบวนการที่มีจุดมุ่งหมาย ขั้นตอน และวิธีการจัดการ อย่างเป็นระบบ สามารถกำหนดผลสำเร็จของการจัดการและโครงข่ายความเชื่อมโยงที่เหมาะสมและ สอดคล้องกับการปรับสภาพความสมดุลของกระแสความต้องการของตลาด และกระแสของการ พัฒนาคน โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว ตลอดจนการรักษาระบบนิเวศ การ จัดการในกระบวนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สามารถควบคุมขนาดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เหมาะสม โดยเฉพาะองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ ทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ตลาดการท่องเที่ยวและ องค์การบริหารจัดการ ซึ่งจะมีประสิทธิผลให้ทรัพยากรธรรมชาติสามารถอำนวยประโยชน์ ดำรงสถานภาพ บทบาทหน้าที่ และพื้นตัวได้ตามสภาพธรรมชาติ นักท่องเที่ยว ผู้เกี่ยวข้อง และ ประชาชนทั่วไปมีจิตสำนึกและมีความตระหนักในการอนุรักษ์ ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วม และมี ชีตความสามารถในการจัดการ เกิดความภูมิใจ และยกระดับความเป็นอยู่ของชุมชน

กล่าวโดยสรุป วิสัยทัศน์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คือ “การท่องเที่ยวที่มี คุณภาพ มีการจัดการสิ่งแวดล้อม ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เสริมสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้เกิดการพัฒนา การท่องเที่ยวที่ยั่งยืนสืบไป” (กองอนุรักษ์. 2544)

5.3.2 การสนองตอบนโยบายระดับชาติ

1. ตอบสนองวัตถุประสงค์ในการเสริมสร้างศักยภาพของคน โดยเฉพาะด้านการเสริมสร้างและพัฒนาสุนทรียภาพทางจิตใจ รวมทั้งการมีกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการสร้างจิตสำนึกในด้านสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน

2. ตอบสนองการพัฒนาสภาพแวดล้อมทางสังคม ให้ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคน การท่องเที่ยวเชิงนิเวศสามารถเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ของคนในชุมชน พัฒนาเสริมสร้างสมรรถภาพของชุมชนให้เข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้ และมีการกระจายรายได้ที่เหมาะสมและเป็นธรรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน

3. ตอบสนองการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศที่มีเสถียรภาพมั่นคง และสมดุลระหว่างคน เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพิ่มขีดความสามารถในสาขาบริการที่มีคุณภาพ คงเอกลักษณ์ รวมทั้งให้มีนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพให้มากขึ้น

4. มีส่วนในการช่วยปรับบทบาทของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในการพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้หน่วยงานท้องถิ่นสร้างกลไกพัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสถานที่ท่องเที่ยวในระดับพื้นที่ เพื่อระดมความร่วมมือจากประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นในการพัฒนาคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว

5. วางแผนพัฒนาและจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้มีความสมบูรณ์เกิดความสมดุลทั้งในด้านระบบนิเวศและสภาพแวดล้อม โดยให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการมากขึ้น ควบคู่ไปกับการนำเครื่องมือทางกฎหมายและเศรษฐศาสตร์มาใช้ในการควบคุมดูแล ตลอดจนการสร้างวินัยในการจัดการ ซึ่งจะสามารถสนับสนุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตได้อย่างยั่งยืน

6. มีบทบาทแสดงออกถึงการพัฒนาประชาธิปไตย ซึ่งเป็นการพัฒนาให้รัฐและประชาชนมีความเข้าใจที่ดี มีความรับผิดชอบ และมีความเอื้ออาทรต่อกัน โดยมีการใช้หลักนิติธรรมในการบริหารและการจัดการ ให้ประชาชนมีหลักประกันในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของรัฐมากขึ้น

ดังนั้นการกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จึงอยู่ในกรอบของการพัฒนาประเทศตามนโยบายด้านต่าง ๆ และภายในกระบวนการที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม นโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงเป็นนโยบายเชิงกลยุทธ์เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางสำหรับระดับปฏิบัติการ เป็นการขยายนโยบายการท่องเที่ยวของประเทศ ภายใต้กรอบการพัฒนาแห่งชาติ (กองอนุรักษ์. 2544)

5.3.3 นโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวที่ต้องมีการพัฒนาอย่าง

ยั่งยืน ดังนั้นกองอนุรักษ์ (กองอนุรักษ์: 2544: 90) จึงกำหนดให้มีนโยบายหลัก ดังนี้

1. การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จะต้องมีการควบคุมดูแลรักษา และจัดการทรัพยากรให้คงสภาพเดิมไว้ให้มากที่สุด หลีกเลี่ยงหรือลดเว้นการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่อ่อนไหว ง่ายต่อการถูกรบกวน และฟื้นตัวได้ยาก

2. การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ต้องคำนึงถึงศักยภาพของทรัพยากรที่มีอยู่ มีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม และการปรับให้เกิดความสมดุลกับรูปแบบและกิจกรรมเดิมที่มีอยู่ พึงหลีกเลี่ยงความขัดแย้งอย่างรุนแรงต่อการท่องเที่ยวรูปแบบอื่น ๆ หากเน้นในการแปรประโยชน์จากการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสู่การจัดการท่องเที่ยวโดยรวม

3. การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ต้องคำนึงถึงการพัฒนาด้านการให้การศึกษาร่างจิตสำนึกที่ดีในการรักษาระบบนิเวศร่วมกัน มากกว่าการมุ่งเน้นความเจริญทางเศรษฐกิจ และการมีรายได้เพียงอย่างเดียว

4. การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศต้องให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน และองค์กรท้องถิ่นในการจัดการทรัพยากร การบริการ การแลกเปลี่ยนความรู้และวัฒนธรรมชุมชนในกระบวนการท่องเที่ยว รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา หรือให้ประชาชนมีตัวแทนเป็นคณะกรรมการร่วมในทุกระดับ

5. ให้ความสำคัญของการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นความจำเป็นอันดับต้นในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ทั้งนี้ให้องค์กรต่าง ๆ กำหนดบทบาทที่ชัดเจนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมีการจัดสรรงบประมาณ บุคลากร และกำหนดวิธีการที่เหมาะสม

6. นำแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เข้าสู่แผนพัฒนาระดับต่าง ๆ อย่างมีความสำคัญ ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่น แผนพัฒนาจังหวัด และแผนพัฒนาภาค พร้อมทั้งให้มีการจัดสรร และกระจายงบประมาณอย่างทั่วถึงและเพียงพอ

7. สนับสนุนการศึกษา วิจัย และประเมินผลการพัฒนาอย่างรอบด้าน เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการ การแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงแผนอย่างเป็นขั้นตอน

8. มีการใช้กฎหมายในการควบคุม ดูแล รักษาสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวอย่างเคร่งครัด โดยเน้นการแนะนำ ตักเตือน และสร้างวินัยการท่องเที่ยวควบคู่ไปด้วย

9. จัดทำแนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือการจัดการแก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างถูกต้อง

10. จัดให้มีเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทั้งในแนวตั้งและแนวนอน โดยให้มีการประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารและการจัดการร่วมกันทุกระดับ

6. การประเมินผล

มีผู้กล่าวว่า การรับผิดชอบโครงการใด ๆ นั้น ผู้รับผิดชอบในโครงการต่าง ๆ ต้องพยายามทำให้โครงการของตนมีประสิทธิภาพสูง นั้นหมายถึงว่าจะต้องมีความพยายามที่จะวิเคราะห์ ปรับปรุงโครงการให้ดีขึ้นอยู่เสมอ วิธีการวิเคราะห์ต้องทำกันไปพร้อม ๆ กันทุกด้าน การที่จะมีมาตรฐานรวมนี้ ได้ต้องอาศัยการประเมินผลที่ถูกต้อง ส่วนการประเมินผลเพื่อหามาตรฐานรวมในการวิเคราะห์โครงการแต่ละโครงการนั้น เป็นการมุ่งหวังที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะ วิธีการ กระบวนการ และเทคนิค ที่ใช้ในการฝึกอบรมทุก ๆ ด้าน พร้อม ๆ กันไป การประเมินผลโครงการฝึกอบรมที่ถูกต้อง จะต้องตัดสินได้ว่า ทรัพยากรทั้งหมดที่ใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ เวลา และงบประมาณที่หมดไปในการวางแผน และดำเนินงานตามโครงการหนึ่ง ๆ นั้น ได้ทำให้เกิดผลดีเพียงพอที่จะเชื่อถือได้ว่า เป็นการลงทุนในการปฏิบัติงานที่คุ้มค่าหรือไม่ การประเมินผลการฝึกอบรม (Training evaluation) มีผู้ให้ความหมายไว้คล้าย ๆ กัน

อาชวัน วายวานนท์ (2510: 187) ได้กล่าวว่า การประเมินผลนั้นเป็นการศึกษาผลของการฝึกอบรมหรือสรรหาคุณค่าประโยชน์ หรือตีราคาการฝึกอบรมที่ได้กระทำไปว่า ผลของการฝึกอบรมที่วัดได้กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้น ๆ สอดคล้องกันเป็นที่น่าสนใจ หรือไม่เป็นการเปรียบเทียบระหว่างความรู้สึของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อโครงการฝึกอบรมวิชาการ และผู้ฝึกอบรมต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้สึกต่อสิ่งนั้น ๆ หรือพฤติกรรมที่ต้องการ และเปรียบเทียบระหว่างผลส่วนรวมหรือผลสำรวจที่ผู้เข้ารับการอบรมได้สร้างขึ้นกับสิ่งที่ผู้ฝึกอบรมต้องการให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

दनัย บุญนาค (2517: 182) ได้สรุปว่า การประเมินผลการฝึกอบรม คือกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างผลของการฝึกอบรมที่วัดได้กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้น เพื่อที่จะบอกว่ากระบวนการฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่เพียงใด

สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข (2524: 101) ให้ความหมายว่า การประเมินผลการฝึกอบรม หมายถึง ความพยายามที่จะวัดการดำเนินการฝึกอบรมว่าเป็นไปตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ จะเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับว่าได้ดำเนินไปถูกต้องหรือผิดพลาด ถ้าผิดพลาดจะได้แก้ไขได้ รวมทั้งเป็นการแสดงให้เห็นว่า การฝึกอบรมได้ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการดำเนินงานขององค์กรในทางใดบ้าง

จะเห็นได้ว่าคำจำกัดความต่าง ๆ ข้างต้นมีบางจุดที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน และแตกต่างกันบ้าง ดังนั้น การประเมินผล จึงหมายถึงกระบวนการที่ทำอย่างมีระบบ เพื่อประเมินและวัดปัจจัยที่นำเข้ากระบวนการ ผลผลิต วัตถุประสงค์และการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้ สำหรับการดำเนินการตามโปรแกรมหรือนโยบาย เพื่อที่จะเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

6.1 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

ปกติฝ่ายบริหารต้องการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงและกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลตามประเภทปัญหาที่เผชิญอยู่ในระยะเริ่มแรกของการเปลี่ยนแปลง โดยหวังผลว่าการประเมินผลจะช่วยแก้ปัญหาเหล่านั้น ๆ ได้ หนึ่งการประเมินผลเป็นกระบวนการจัดผลความเปลี่ยนแปลงในแง่ของเป้าหมาย และ วัตถุประสงค์ ที่ได้กำหนดไว้ การประเมินผลจึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์กร ดังนั้น ในการกำหนดการเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาองค์กร ควรคำนึงถึงดังนี้ (อรุณ รักธรรม, 2523: 293)

1. กำหนดวัตถุประสงค์แน่นอนในด้านความจำเป็นขององค์กรว่า จะเปลี่ยนแปลงอะไร และองค์กร จะได้ผลอะไรจากการเปลี่ยนแปลงนั้นบ้าง
2. วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงนั้น ควรจะสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานย่อยอื่น ๆ ในองค์กรอันเป็นส่วนรวมจะได้เปลี่ยนแปลงไปด้วยกัน
3. วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงนั้น จะต้องชัดเจนไม่คลุมเครือ เป็นการง่ายทั้งวิธีการเปลี่ยนแปลงและการวัดผลในภายหลัง

6.2 ประโยชน์ของการประเมินผล

การประเมินผลในการเปลี่ยนแปลงตามหลักพัฒนาองค์กร ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์หลายด้านด้วยกัน กล่าวคือ

1. เพื่อดูว่าการปฏิบัติงานตามโครงการนั้น จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด
2. เพื่อศึกษาว่าวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้แต่เดิมนั้นยังคงเป็นเป้าหมายที่แท้จริงในปัจจุบันหรือไม่ และเป้าหมายที่เหมาะสมหรือไม่เพียงใด

7. ประสิทธิภาพ

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือประสิทธิภาพ ตามแนวความคิดดั้งเดิม เป็นความพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการสร้างความชำนาญเฉพาะอย่าง ในการปฏิบัติงานขององค์กรที่แยกกันเกือบโดยเด็ดขาด ทำให้ขาดความร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนไม่อาจริเริ่มสร้างสรรค์ และไม่อาจจัดการกับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ได้ จึงเกิดแนวความคิดที่ตรงข้ามขึ้น คือ แนวคิดแบบผสมผสาน ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงและการเสริมสิ่งใหม่ ๆ โดยการมองภาพรวมเชื่อมโยงในสิ่งที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน แนวคิดนี้จะไม่หลีกเลี่ยงการขัดแย้ง แต่จะมองว่าการขัดแย้งจำเป็นต้องแก้ไข ดังนั้นเป้าหมายหลักของแนวคิดนี้อยู่ที่การพยายามทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คำว่าประสิทธิภาพกับประสิทธิภาพ เป็นคำที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง จึงขอเสนอความหมายทั้ง 2 คำดังนี้ การปฏิบัติงาน (Performance) ที่ยังผลให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงที่สุดนั้นหมายถึง

ประสิทธิผล (Effectiveness) นั่นคือโครงการแต่ละโครงการจะกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ซึ่งสามารถใช้วัดความสำเร็จการดำเนินงานตามโครงการ ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ นั้นต้องมีการคำนึงถึงทรัพยากร เนื่องจากทรัพยากรมีจำกัด ผู้ปฏิบัติงานจะประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน จะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้น ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ถ้าอยู่ในลักษณะสมดุลก็จะเกิดประสิทธิผลพอดีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ถ้ามุ่งประสิทธิผลมากเกินไป อาจต้องมีการจัดสรรทรัพยากรจำนวนมาก ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทางตรงข้ามถ้ามุ่งประสิทธิภาพมากเกินไป อาจทำให้ประสิทธิผลลดลง

พิทยา บวรวัฒนา (2530: 68) ให้ความเห็นว่าประสิทธิผลขององค์กรเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือสภาพขององค์กรที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้เกิดขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2533: 314) มีความเห็นว่า ประสิทธิผลขององค์กรจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผลก็คือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงโดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

8. ทฤษฎีแรงจูงใจ

7.1 ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจของมาสโลว์

ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Mallow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีสิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่น จะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of needs) แบ่งออกเป็น 5 ขั้น คือ (Maslow, A.H. 1954)

1. **ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs)** เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ การพักผ่อนนอนหลับ ขับถ่าย ความต้องการทางเพศ คนจำเป็น จะต้องได้รับการตอบสนองด้านร่างกาย อย่างเพียงพอ จากนั้นจึงจะเริ่มความต้องการในขั้นต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านนี้ องค์กรจึงต้องอาศัยการจูงใจด้วยการให้ผลตอบแทนเพื่อให้ร่างกายสุขสบาย เช่น อาหาร เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ของใช้ต่าง ๆ บ้านพักที่อยู่อาศัย การได้รับการเยียวยารักษาโรค และการมีสภาพแวดล้อมบรรยากาศในการทำงานที่ถูก

สุขภาพขณะอนามัย การตอบสนองดังกล่าวอาจจะออกมาในลักษณะของตัวเงินที่จ่ายเป็นค่าตอบแทน หรือการจัดสวัสดิการ

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) เป็นความต้องการในขั้นที่สอง ซึ่งคนมีความต้องการความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สินหน้าที่ การงาน เช่น ความเป็นอยู่ปลอดภัย ไม่มีอันตรายจากโจรผู้ร้าย ไม่มีการทำร้าย การคุกคามเสี่ยงภัย ทำให้ได้รับความเจ็บปวด อันตรายทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนมีหน้าที่การงาน รายได้ที่มีมั่นคง สม่าเสมอ มีสวัสดิการ มีบำเหน็จบำนาญ การที่ผู้บริหารจูงใจด้วยการสร้างความรู้สึกละเลยหวาดระแวง เกรงกลัว แต่เป็นความรู้สึกสบายใจ ปลอดภัย และมีความมั่นคง ในการปฏิบัติงาน ไม่หวาดหวั่นที่จะ ถูกปลดออกจากการงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งหมายถึงพนักงานทุกคนรู้สึกว่ามี หลักประกันความมั่นคงและปลอดภัยในหน้าที่การงาน

3. ความต้องการความผูกพัน หรือ การยอมรับ (Affiliation or acceptance needs) หรือ ความต้องการด้านสังคมและความรัก เป็นส่วนหนึ่งของสังคมเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกาย และมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยแล้วก็จะพัฒนาความต้องการความรักจากบุคคล รอบข้าง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกของกลุ่มของครอบครัว ต้องการได้รับความใส่ใจและเป็นที่ รักของเพื่อนการที่พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้รับความรัก ความอบอุ่น จาก ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความห่วงใยดูแล ช่วยเหลือเอื้ออาทรซึ่งกันและกันซึ่งแสดงให้เห็น ว่า ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและตอบสนองความต้องการดังกล่าว การสร้างวัฒนธรรมองค์กร ด้วยการ จัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความรู้และ ประสบการณ์

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการได้รับความนับ ถือความมีชื่อเสียงเกียรติยศ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองบุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ จนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนก็สามารถทำได้ การจูงใจ พนักงานประเภทนี้ จึงไม่ใช่เงินเดือน สวัสดิการ หรือความมั่นคง แต่เป็นการยอมรับความสามารถและ ให้โอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการ ผู้บริหารอาจพิจารณามอบหมายงานการเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่งที่สูงขึ้น การมอบหมายให้เป็นตัวแทนองค์กรไปเข้าร่วมประชุม เป็นต้น การกระทำดังกล่าว แสดงว่าผู้บริหารไว้วางใจ ยอมรับในความสามารถ ความรู้ และเชื่อมั่นว่าพนักงานสามารถทำได้ดี

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self actualization) เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่สามารถจะทำได้ เช่น ความต้องการเป็นเจ้าของกิจการ นักเขียนที่มีชื่อเสียง กล่าวโดยสรุป คือ ความต้องการประสบความสำเร็จและสมหวังใน สิ่งที่ตนหวังหรือต้องการ ผู้บริหารจูงใจพนักงานให้รู้ถึงความสำเร็จของตน

7.2 ทฤษฎีการจูงใจของ เฮิซเบิร์ก

ผู้คิดค้นทฤษฎีนี้คือ เฟรเดอริก เฮิซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1966) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในองค์การบริหาร ชื่อ ทฤษฎีนี้มีความแตกต่างกันออกไป คือ Motivation – Maintenance Theory หรือ Dual Factor Theory หรือ The Motivation Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้แบ่งองค์ประกอบของการจูงใจเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. **องค์ประกอบทางด้านส่งเสริม หรือปัจจัยจูงใจ (Hygiene factors)** หมายถึง ปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรตลอดเวลา หากปัจจัยจูงใจไม่มีหรือมีลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรพึงประสงค์บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบทำงาน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่

(1) นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารในองค์กร

(2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility growth) หมายถึง การได้รับการแต่งตั้งและเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน รวมถึงการสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

(3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อในระดับต่าง ๆ มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความร่วมมือกันและเข้าใจกัน

(4) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือน เป็นที่น่าพอใจของผู้ทำงาน

(5) สถานภาพของอาชีพ (Status) อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือ มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

(6) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากครอบครัวทำให้เราไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่ใหม่

(7) ความมั่นคงในงาน (Security) ความรู้สึกที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานในอาชีพหรือในองค์กร

(8) สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ

(9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Techniques) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน

2. **องค์ประกอบทางด้านจิตใจ (Motivation Factors)** หมายถึง องค์ประกอบที่เสริมสร้างทัศนคติด้านบวกและจิตใจบุคคลให้เกิดความพอใจเป็นปัจจัยที่ทำให้คนชอบและรักงานทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

(1) **ความสำเร็จของงาน (Achievement)** หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ บุคคลจะเกิดความรู้สึกพอใจและปลานปลื้มในผลสำเร็จของงาน

(2) **การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)** การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่าง ๆ อาจเป็นการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่บอถึงการยอมรับความสามารถ การยอมรับนับถืออันจะแฝงอยู่กับความสำเร็จของงาน

(3) **ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The work itself)** หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทายงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้ลำพังคนเดียว

(4) **ความรับผิดชอบ (Responsibility)** หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบเต็มที่

(5) **ความก้าวหน้า (Advancement)** หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือมีโอกาสได้ศึกษาเพิ่มเติม

9. ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์

การวิจัยครั้งนี้ได้เลือกสัมภาษณ์ผู้บริหารจาก 5 บริษัทชั้นนำเที่ยวดังนี้

9.1 บริษัทดิทแฮล์ม แทรเวล ประเทศไทย จำกัด (Diethelm Travel Thailand Co. Ltd.) เป็นบริษัทประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ (Inbound) บริษัทฯเปิดดำเนินกิจการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2500 โดยมีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเลขที่ 11/2572 และเป็นสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเลขที่ 00062 ปัจจุบันมีพนักงานประจำบริษัท 283 คน และมี มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ (บัตรสีบรอนซ์เงิน) มารับจ้างทำงานให้กับบริษัทประมาณวันละ 110 คน

บริษัทดิทแฮล์ม แทรเวล ประเทศไทย มีรายการท่องเที่ยวในเชิงนิเวศหลายรายการ อาทิเช่น การนั่งเกวียนชมบริเวณอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยมีชุมชนท้องถิ่นเป็นผู้ประกอบการรับจัดทำให้ และยังมีรายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางธรรมชาติหลายรายการเช่น ที่จังหวัดกาญจนบุรี น่าน แม่ฮ่องสอน เป็นต้น ผู้วิจัยได้เข้าสัมภาษณ์คุณไพรัช เฟื่องชุนช ผู้จัดการแผนกจัดงานมัคคุเทศก์และจัดยานพาหนะ (Assignment Centre)

บริษัทดีทเฮล์ม แทรเวล ประเทศไทย มีที่อยู่เว็บ (website) คือ www.diethelmtravel.com โดยมีตลาดนักท่องเที่ยวหลักจากประเทศ อังกฤษ เยอรมนี แอฟริกาใต้ รัสเซีย ฝรั่งเศส อเมริกา กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย กลุ่มประเทศละตินอเมริกา และ กลุ่มประเทศตะวันออกกลาง

9.2 บริษัทเอเชียเนย เทรลส์ (Asian Trails) เป็นบริษัทประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ (Inbound) บริษัทเปิดดำเนินการในปี พ.ศ. 2542 ตลาดลูกค้าหลักของบริษัทเอเชียเนยเทรลส์ คือ ตลาดสวิสเซอร์แลนด์ เพราะมีลูกค้าจากบริษัทคูนี่ (Kuoni) ซึ่งเป็นบริษัททัวร์เอทัววอนด์ ที่ใหญ่ที่สุดของสวิสเซอร์แลนด์มาใช้บริการท่องเที่ยวในประเทศไทยกับบริษัทเอเชียเนยเทรลส์ นอกจากนี้ ยังมีตลาด เยอรมนี ออสเตรเลีย อเมริกา โดยมีรายการนำเที่ยวเชิงนิเวศทางธรรมชาติ ที่สำคัญคือรายการท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี เชียงราย เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และบริเวณ ชายหาดที่สวยงามในภาคใต้ของไทย โดยบริษัทเอเชียเนยเทรลส์มีสาขาตั้งอยู่ที่จังหวัดกระบี่ ภูเก็ต เกาะสมุย และเกาะช้าง

บริษัทเอเชียเนยเทรลส์ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เลขที่ 11/1916 และเป็นสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเลขที่ 01647 ปัจจุบันมีพนักงานในสำนักงาน 170 คน และมี มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ (บัตรสีบรอนซ์เงิน) มารับจ้างทำงานให้กับบริษัทประมาณวันละ 90 คน ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์คุณสุรพล วุฒิวาตินสกุลตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายผลิตรายการท่องเที่ยวและดูแลมัคคุเทศก์ บริษัทเอเชียเนยเทรลส์ มีที่อยู่เว็บ (website) คือ www.asiantrails.info

9.3 บริษัทเดสทินเนชั่น เอเชีย (Destination Asia) เป็นบริษัทประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ (Inbound) บริษัทเปิดดำเนินการในปี พ.ศ. 2539 มีสำนักงานอยู่ในประเทศ เวียดนาม จีน ฮองกง กัมพูชา อินโดนีเซีย พม่า ลาว และประเทศไทย บริษัทเดสทินเนชั่น เอเชีย ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเลขที่ 11/01249 และเป็นสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเลขที่ 01350 ปัจจุบันมีพนักงานในสำนักงาน 72 คน และมี มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ (บัตรสีบรอนซ์เงิน) มารับจ้างทำงานให้กับบริษัทประมาณวันละ 50 คน บริษัทเดสทินเนชั่นเอเชีย มีเว็บไซต์คือ www.destination-asia.com บริษัท มีสินค้าท่องเที่ยวเพื่อการอนุรักษ์ที่โดดเด่นคือ การเดินป่า ทัวร์ผจญภัยแบบไม่เสี่ยงภัยมาก(soft adventure) และ ทัวร์พายเรือคายัค ซึ่งทัวร์ทั้งสามรูปแบบเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวกลุ่มหลักของบริษัทคือ ตลาดนักท่องเที่ยวจากประเทศอังกฤษ และ สหรัฐอเมริกา ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์คุณสุลัพันธ์ ลิ้มปนาภา ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (Business Development Director)

9.4 บริษัท แอล ที ยู เอเชีย ทัวร์ (LTU Asia Tours LTD.) เป็นบริษัทประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ (Inbound) บริษัทเปิดดำเนินการในปี พ.ศ. 2531 ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเลขที่ 11/01217 และเป็นสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการ

ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเลขที่ 01393 ปัจจุบันมีพนักงานในสำนักงาน 98 คน และมี มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ (บัตรสีบรอนซ์เงิน) มารับจ้างทำงานให้กับบริษัทฯ ประมาณวันละ 60 คน บริษัท ฯ มีที่อยู่เว็บไซต์ (website) คือ www.ltu-asia.com ตลาดหลักของบริษัท คือ ตลาดนักท่องเที่ยวจากประเทศเยอรมนี เนื่องจากทางบริษัทฯ เป็นบริษัทในเครือเดียวกับ สายการบิน LTU International Airways ของประเทศเยอรมนีซึ่งมีเที่ยวบินตรงจากประเทศเยอรมนีมาลงที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ ท่าอากาศยานภูเก็ต นอกจากนี้สายการบิน LTU ยังเป็นพันธมิตรกับสายการบินบางกอกแอร์เวย์ซึ่งเป็นสายการบินเดียวที่บินสู่เกาะสมุย ดังนั้นผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวเชิงนิเวศของบริษัท แอล ที ยู เอเชีย ทัวริซึ่ม จึงเป็นการเสนอแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทางทะเล ซึ่งตรงกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันที่ชอบมาพักผ่อนตามชายทะเลในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์คุณจิตตินันท์ นพรัตน์วงศ์ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยว (Product Manager)

9.5 บริษัทอีสต์ เวสต์ สยาม (East West Siam Ltd.) เป็นบริษัทประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ (Inbound) บริษัทเปิดดำเนินการในปี พ.ศ. 2541 ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเลขที่ 11/1488 และเป็นสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเลขที่ 00576 ปัจจุบันมีพนักงานในสำนักงาน 75 คนและมีมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ (บัตรสีบรอนซ์เงิน) มารับจ้างทำงานให้กับบริษัทฯ ประมาณวันละ 60 คน มีที่อยู่เว็บไซต์ (website) คือ www.ewsiam.com ตลาดหลักของบริษัทอีสต์ เวสต์ สยาม คือ ตลาดนักท่องเที่ยวจากประเทศฝรั่งเศส และ กลุ่มนักท่องเที่ยวจากประเทศกลุ่มสแกนดิเนเวีย (สวีเดน นอร์เวย์ เดนมาร์ก และ ฟินแลนด์) โดยบริษัท มีสินค้าทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เด่นคือรายการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์สำหรับตลาดนักท่องเที่ยวฝรั่งเศส และ รายการท่องเที่ยวทางทะเลสำหรับตลาดกลุ่มสแกนดิเนเวีย ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ คุณสกันต์ สัตยจิตต์ ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวและพัฒนา มัคคุเทศก์

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์อิสระในหลาย ๆ ส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งด้านแรงจูงใจ และทัศนคติต่ออาชีพมัคคุเทศก์ เพื่อช่วยในการวางแผนทางดังกล่าว ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยต่าง ๆ และสรุปได้ดังนี้

สุนทรีย์ จินธรรม (2531) ศึกษาองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของประชาชนในหมู่บ้านปฐมอโคก อำเภอมือง จังหวัดนครปฐม โดยใช้ตัวอย่าง 160 ตัวอย่าง พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีค่านิยมทางสังคมและวัฒนธรรม และค่านิยมสิ่งแวดล้อมสูง และมีพฤติกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในระดับสูงเช่นกัน ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านประชากร-

สังคม กับพฤติกรรมกรรมการอนุรักษ์ พบว่า อายุ ภูมิสำเนาเดิม อาชีพ การศึกษา และการถือศีล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในทางบวก ส่วนองค์ประกอบด้านเพศ สถานภาพ สมรส จำนวนปีที่ปฏิบัติธรรม และแรงจูงใจที่เข้ามาอยู่ในหมู่บ้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการอนุรักษ์ สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านค่านิยมทางสังคมวัฒนธรรม ค่านิยมทางสิ่งแวดล้อมกับพฤติกรรมกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยที่ระดับ 0.01

พวงนุหงา ภูมิพานิช (2535) ได้ทำการวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่สัมพันธ์กับทัศนคติต่ออาชีพมัคคุเทศก์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นิสิตนักศึกษาวิชาเอกการท่องเที่ยว นิสิตนักศึกษาวิชาเอกสาขาอื่น ๆ และมัคคุเทศก์อาชีพ มีทัศนคติต่ออาชีพมัคคุเทศก์อาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และจากการพิจารณาทัศนคติโดยเปรียบเทียบรายองค์ประกอบว่า ทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ของอาชีพและด้านความสามารถเฉพาะด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนองค์ประกอบด้านสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ ด้านประสบการณ์และด้านลักษณะงานอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ของตัวแปรภูมิหลังต่าง ๆ กับระดับทัศนคติที่มีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ พบว่า สาขาวิชาที่ศึกษาตัวแปรเดียวที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับตัวแปรทัศนคติ แต่ถ้าพิจารณาระดับทัศนคติในรายองค์ประกอบแล้วพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความสามารถเฉพาะด้าน สาขาวิชาที่ศึกษาและกลุ่มอาชีพมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านประสบการณ์ชีวิต และกลุ่มอาชีพมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านลักษณะงานอาชีพ และกลุ่มอาชีพมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านภาพลักษณ์ของอาชีพ ส่วนด้านสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจไม่มีตัวแปรใดที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

ความรู้ที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ 5 อันดับแรกได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับที่พัก แรม ระบบการจอง และภาษีที่เกี่ยวข้อง ความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมรดกไทย มีหลักการทำงานโดยยึดหลักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และตระหนักต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศ

นฤมล นันทรักษ์ (2538) ได้ทำการวิจัยเรื่องสมรรถภาพของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรม หลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) สถาบันราชภัฏสวนดุสิต รุ่นที่ 3 และรุ่นที่ 4 และผู้บังคับบัญชาของมัคคุเทศก์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรม จากสถาบันราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมในด้านความรู้ทักษะ ทัศนคติก่อนและหลังการอบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าการอบรมช่วยให้มัคคุเทศก์มีความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น ความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมต่อหลักสูตร พบว่ามีความคิดเห็นต่อหลักสูตรอยู่ในเกณฑ์ดี การนำความรู้ และประสบการณ์ในการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่ามัคคุเทศก์ที่ผ่านการ

อบรมนำความรู้และประสบการณ์จากการอบรมไปใช้ได้มาก ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ในด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ พบว่ามัคคุเทศก์ที่ผ่านการฝึกอบรมมีความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้นในทุกด้าน

สนิ นัยวิชัย (2539) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมกับความรู้ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอันเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจแพท่องเที่ยวของประชาชน ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความรู้ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอันเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจแพท่องเที่ยว โดยความรู้จะมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ แต่ทั้งความรู้และทัศนคติไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม

วิสุทธิ เลิศปีติวณิช (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกลุ่มใช้ตัวอย่างจำนวน 260 คน ประกอบไปด้วย ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้จัดการอบรม และมัคคุเทศก์อาชีพ ผลการวิจัยจากการประเมินบริบท พบว่าวัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความเหมาะสม และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในระดับมาก เนื้อหาสาระของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการสังคม ความต้องการของผู้เรียน และเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพในระดับมาก และโครงสร้างของหลักสูตรด้านจำนวนชั่วโมงส่วนใหญ่มีความเหมาะสม การประเมินปัจจัยเบื้องต้นด้านวิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก การประเมินกระบวนการด้านการเตรียมการหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน เทคนิควิธีสอนของวิทยากร และการวัดผลมีความเหมาะสมในระดับมาก และการประเมินผลผลิตด้านคุณลักษณะทั่วไป และคุณลักษณะทางด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่มีความเหมาะสมในระดับมาก

สุริพร ภัทรพจน์ (2541) ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กรณีศึกษา อุทยานแห่งชาติในจังหวัดกาญจนบุรี โดยศึกษาตัวแปร ภูมิลำเนา เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ การรับข้อมูลข่าวสาร จำนวนครั้งของการท่องเที่ยวต่อปี ประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะการท่องเที่ยว และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 390 ชุด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับปานกลาง โดยมีความรู้เรื่องวัตถุประสงค์มากกว่าในเรื่องการจัดการและการมีส่วนร่วมของประชาชน มีทัศนคติต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในทางบวก และมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในระดับปานกลางถึงสูง โดยมีทัศนคติต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในทางบวก ผลการศึกษายังพบอีกว่าทัศนคติแตกต่างกันตามสถานภาพสมรส การศึกษา และความรู้ แต่ ภูมิลำเนา เพศ อายุ อาชีพ รายได้

การรับรู้ข่าวสาร ประสบการณ์การมีส่วนร่วมด้านสิ่งแวดล้อม จำนวนครั้งของการท่องเที่ยวต่อปี และลักษณะการท่องเที่ยว ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชัยยุทธ กุลตังวัฒนา และคณะ. (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจริยธรรมในการบริการของมัคคุเทศก์ไทย ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทางด้านลักษณะและจิตลักษณะ ได้แก่ การมีแบบอย่างที่ดีในการทำงาน ลักษณะย้ายของสถานการณ์ทำงาน สภาพเศรษฐกิจของครอบครัว เหตุผลเชิงจริยธรรม ลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตน ความรู้ด้านมาตรฐานความสะอาด ลักษณะทางศาสนา ทศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมจริยธรรมในงาน สุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และความเชื่ออำนาจในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของทศนคติที่ดีต่ออาชีพได้ 31.4% โดยมีตัวทำนายที่สำคัญคือ ทศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมจริยธรรมในงาน ลักษณะทางศาสนา การมีแบบอย่างที่ดีในการทำงาน เหตุผลเชิงจริยธรรม ลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตน สุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และสภาพเศรษฐกิจของครอบครัว ตามลำดับ นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบอีกว่า มัคคุเทศก์ที่มีทศนคติที่ดีต่ออาชีพมาก มีลักษณะ 2 ประการ คือ 1) มีพฤติกรรมซื่อสัตย์ในงานสูง พบผลในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยที่สำคัญ 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเพศชาย กลุ่มอายุมาก กลุ่มโสด กลุ่มการศึกษาสูง และกลุ่มประสบการณ์ในงานมาก 2) มีพฤติกรรมการดูแลสุขอนามัยของนักท่องเที่ยวสูงในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 15 ใน 16 กลุ่ม โดยกลุ่มย่อยที่สำคัญได้แก่กลุ่มสาขาอื่น ที่มีค่าเฉลี่ยที่ 31.83 มากกว่าสาขาการท่องเที่ยวที่มีค่าเฉลี่ย 1.68

เกวา และ โกลด์แมน (Geva & Goldman, 1991) ได้ศึกษาการวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์และบริษัทนำเที่ยว โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 15 รุ่น จำนวน 314 คน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศอิสราเอลที่เดินทางไปท่องเที่ยวยังประเทศในแถบยุโรปและอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจกับมัคคุเทศก์มักจะมี ความพึงพอใจกับบริษัทนำเที่ยวด้วยนั้นมีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน เพราะถึงแม้ว่ามัคคุเทศก์จะเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในการทำทัวร์ ถ้านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจกับมัคคุเทศก์ ก็จะส่งผลในทางบวกกับต่อภาพพจน์ของบริษัท และการกลับมาใช้บริการอีกแต่มัคคุเทศก์ไม่ได้เป็นปัจจัยเดียวที่ทำให้บริษัทนำเที่ยวประสบความสำเร็จ ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกมาก ดังนั้นการที่บริษัทนำเที่ยวต้องการประสบความสำเร็จ การจัดการกับองค์ประกอบทุก ๆ ส่วน อย่าง มีประสิทธิภาพและสัมพันธ์กันถือว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่ง

หว่อง และ แอป (Wong & Ap, 1999) ทำการศึกษาทัศนคติของมัคคุเทศก์เกี่ยวกับการเป็นมัคคุเทศก์อาชีพ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นมัคคุเทศก์อาชีพในฮ่องกง โดยศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังในอาชีพ ด้านการอบรม ด้านผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ และด้านข้อร้องเรียนของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของมัคคุเทศก์ ผลการศึกษาพบว่ามัคคุเทศก์ภูมิใจกับการประกอบอาชีพแต่มีข้อเสียที่ว่ามัคคุเทศก์ต้องพึ่งรายได้จากค่าคอมมิชชั่นมากเกินไป ซึ่งจะส่งผล

ต่อคุณภาพของมัคคุเทศก์ ที่เห็นถึงความสำคัญของค่าคอมมิชชั่นมากกว่า และในอีกประเด็นคืออาชีพมัคคุเทศก์มีความมั่นคงน้อยมาก อีกทั้งยังไม่เป็นที่ยอมรับในสังคม เนื่องจากคนฮ่องกงส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ ที่มักมีเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวมากเกี่ยวกับการที่มัคคุเทศก์พาไปซื้อของ สำหรับด้านการอบรม มัคคุเทศก์ส่วนมากเห็นด้วยที่จะต้องมีการฝึกอบรมและได้รับการอนุญาตให้ถูกต้องตามกฎหมาย เพราะปัจจุบันประเทศฮ่องกงมีการเปิดอบรมแต่ไม่บังคับ และควรมีการสอบเพื่อรับบัตร ทั้งการสอบข้อเขียนและการพูด โดยควรคำนึงถึงความสามารถทางด้านภาษาในการสอบ เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานให้กับอาชีพ มิฉะนั้นจะส่งผลกระทบต่ออาชีพ และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในฮ่องกงในระยะยาว ด้านสิ่งที่กระทบต่อคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์นั้น มัคคุเทศก์มีรายได้ประจำต่ำเกินไป ต้องพึ่งรายได้จากค่าคอมมิชชั่น รวมถึงปัญหาความไม่เสมอภาคของรายได้ที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของมัคคุเทศก์ ในด้านการร้องเรียนของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของมัคคุเทศก์ ส่วนมากจะเป็นเรื่องความไม่สุภาพ ขาดความรับผิดชอบ ความไม่ซื่อสัตย์ และการบริการที่ไม่ดีของมัคคุเทศก์ สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อทำให้อาชีพมัคคุเทศก์ในฮ่องกงมีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ คือเสนอให้มีการจัดอบรมภาคบังคับสำหรับมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ โดยมีการสอบและจดทะเบียนอย่างเป็นทางการ นอกจากนี้ควรมีการดูแลและมีบทลงโทษต่อผู้ที่ทำให้ผิดจรรยาบรรณ และควรกำหนดค่าตอบแทนมัคคุเทศก์ให้เหมาะสมเพื่อลดปัญหาการรับค่าคอมมิชชั่นด้วย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นว่า มีผู้ศึกษาถึง องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับทัศนคติต่ออาชีพมัคคุเทศก์ สมรรถภาพของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป การประเมินหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป และ ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจริยธรรมในการบริการของมัคคุเทศก์ไทย รวมทั้งความรู้ ความเข้าใจซึ่งผู้วิจัยทำการประมวลและนำข้อสรุปต่าง ๆ ที่ได้จากงานวิจัยดังกล่าวมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในงานวิจัย ประกอบด้วย

1. มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ ที่ได้รับการอนุญาตให้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ประเภท อินบาวด์ (Inbound) ถือบัตรสีบรอนซ์เงิน และประกอบอาชีพในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทนำเที่ยวที่ดำเนินธุรกิจในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางนโยบาย ด้านค่าตอบแทน และแรงจูงใจในการทำงานของมัคคุเทศก์อิสระ

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling technique) ที่เหมาะสมตามลักษณะของประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ ที่ได้รับการอนุญาตให้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ประเภทนำเที่ยวภายในประเทศ (Inbound) ถือบัตรสีบรอนซ์เงิน และประกอบอาชีพในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 คน
2. ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทนำเที่ยวที่ดำเนินธุรกิจในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางนโยบาย ด้านค่าตอบแทน และแรงจูงใจในการทำงานของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ ได้แก่ผู้บริหารบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม (East West Siam), บริษัทดีทเฮล์ม แทรเวล ประเทศไทย (Diethelm Travel Thailand), บริษัทเอเชียน เทรลส์ (Asian Trails), บริษัทแอล ที ยู (LTU) และ บริษัทเดสทินเนชั่น เอเชีย (Destination Asia) จำนวนทั้งสิ้น 5 คน

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แบบสอบถามที่ใช้สำหรับ มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ และแบบสัมภาษณ์ที่ใช้กับผู้บริหารระดับสูงของบริษัทนำเที่ยว ซึ่งเครื่องมือทั้ง 2 ประเภทดังกล่าวผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยกรอบแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างตาม จุดมุ่งหมาย ขอบเขตของการศึกษาและปัญหาในการวิจัย

ประเภทที่ 1 แบบสอบถามสำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนาเดิม สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพเสริมอื่น ๆ ระยะเวลาที่ ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ และภาษาที่ใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว โดยทำเครื่องหมายลงในช่องว่าง ที่เตรียมไว้ และเติมคำ จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ ความสนใจในเรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แหล่งที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เชิงนิเวศ ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความสนใจในการหาข้อมูล เพิ่มเติม แหล่งข่าวที่เหมาะสมกับการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และความรู้เรื่องการ ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยการทำเครื่องหมายลงในช่องว่างที่เตรียมไว้ จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อใหญ่ และ 10 ข้อ ย่อย

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ปัจจัยด้านผลตอบแทนไม่เป็นตัวเงิน และ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวนทั้งสิ้น 4 ประเด็นหลัก ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตรวัด เชิงประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งแสดงระดับความพึงพอใจในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ โดยให้ คะแนนจาก 1 ถึง 5 ตามลำดับ เกณฑ์ในการแปลความหมาย มีดังต่อไปนี้

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 ขึ้นไป หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นอิสระ จำนวน 1 ข้อ

ประเภทที่ 2 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารบริษัทนำเที่ยว โดยเป็นคำถามลักษณะปลายเปิดทั้งหมด เกี่ยวกับท่านมีเกณฑ์ในการคัดเลือกมัคคุเทศก์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมัคคุเทศก์และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การฝึกอบรมมัคคุเทศก์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เกณฑ์ในการให้ค่าตอบแทนมัคคุเทศก์ แรงจูงใจในการประกอบอาชีพ อุปสรรคและแนวทางในการแก้ปัญหา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จำนวน 7 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิง มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และรวมถึงทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อนำมาประกอบในการสร้างเครื่องมือวิจัย
2. สร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ให้มีเนื้อหาครอบคลุมตามจุดมุ่งหมายและประเด็น/ตัวแปรที่ต้องการศึกษา
3. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาความถูกต้องในเนื้อหา การใช้ภาษา และการจัดหมวดหมู่ข้อความคำถามให้กระชับ เข้าใจง่าย และเพื่อให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้
4. ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำที่ได้รับมาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้กับมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ และผู้บริหารบริษัทนำเที่ยว ประเภทละ 5 คน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจและความสมบูรณ์ของเครื่องมือวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัย ได้ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอจดหมายแนะนำตัวและขอความร่วมมือในการทำสอบถาม และสัมภาษณ์
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามกำหนดการและแผนงานที่ได้วางไว้ ซึ่งจะเก็บข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือนพฤษภาคม - กรกฎาคม พ.ศ. 2550
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และจัดระบบข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative data) และเชิงคุณภาพ (Qualitative data) มาวิเคราะห์ โดยข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้เทคนิคทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อมูลเชิงคุณภาพจะใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการนำเสนอข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเทคนิคทางสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่

1. การจัดหมวดหมู่ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และร้อยละ ในรูปของตาราง
2. การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean)
3. การวัดการกระจาย ได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัย ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 จิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ใช่วัดระดับความพึงพอใจ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

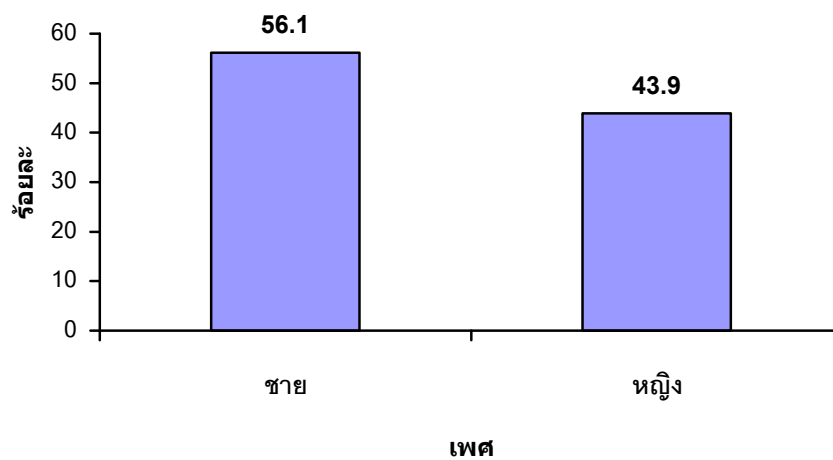
ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับผู้บริหารระดับสูงของบริษัทนำเที่ยว โดย ครอบคลุมหัวข้อและประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการวางนโยบายด้านค่าตอบแทน เกณฑ์ในการรับสมัคร แรงจูงใจในการทำงานของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ รวมทั้งอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม

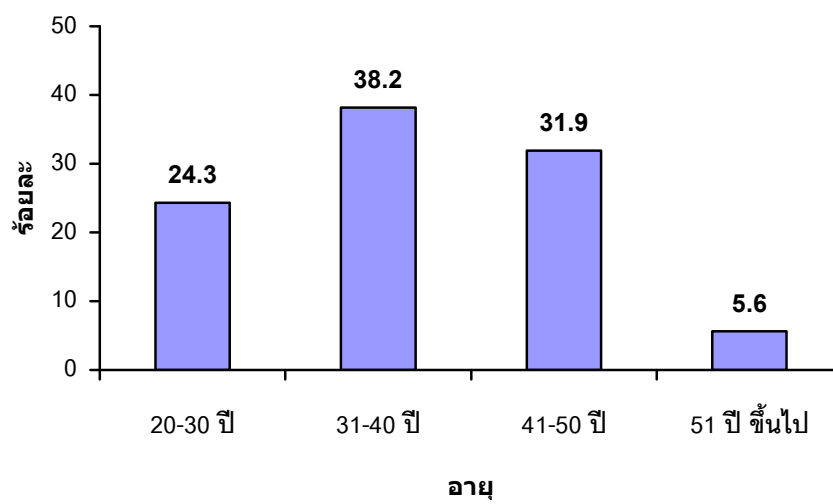
ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 107 คน ซึ่งเป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยในรูปแบบแผนภูมิดังนี้

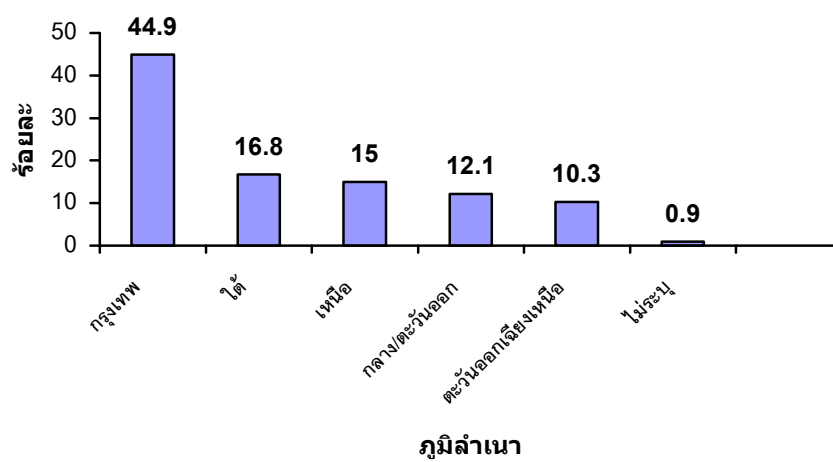
ภาพประกอบ 13-21 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง



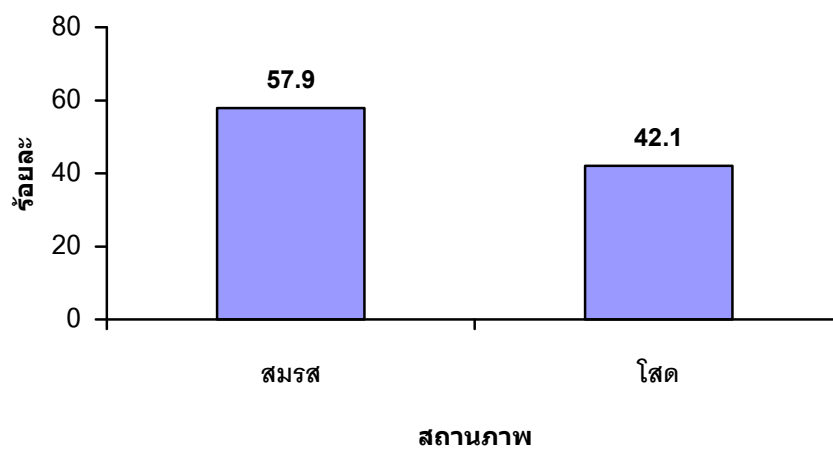
ภาพประกอบ 13 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง



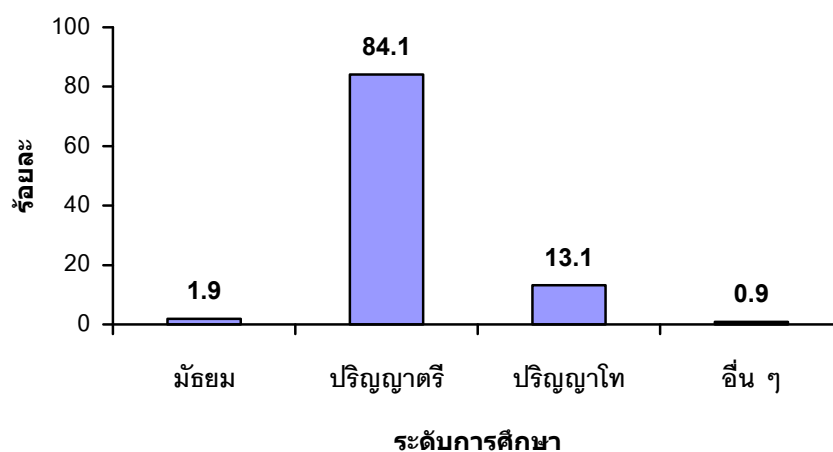
ภาพประกอบ 14 แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง



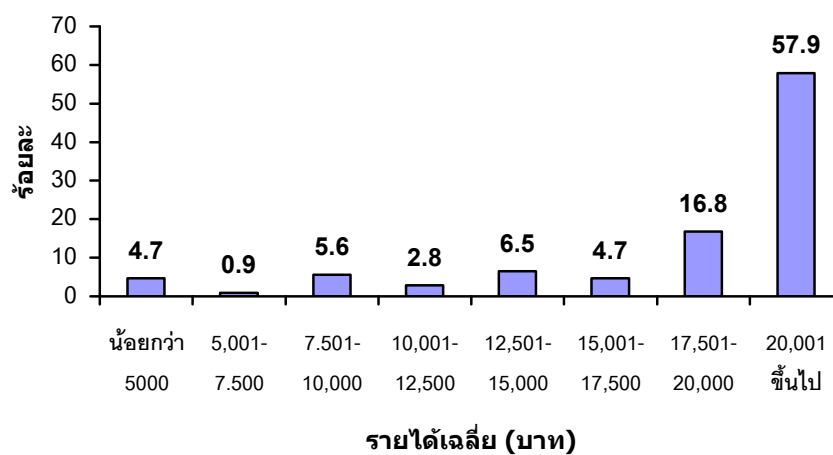
ภาพประกอบ 15 แสดงภูมิสำเนาของกลุ่มตัวอย่าง



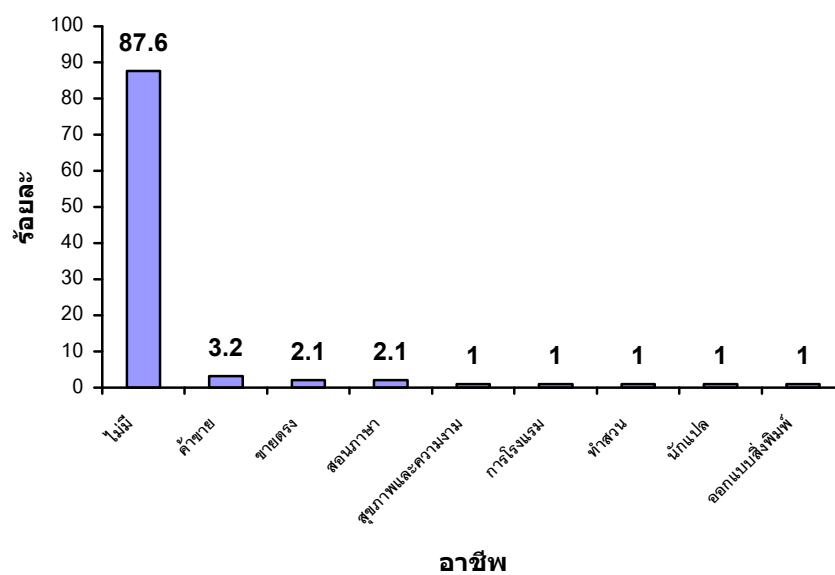
ภาพประกอบ 16 แสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง



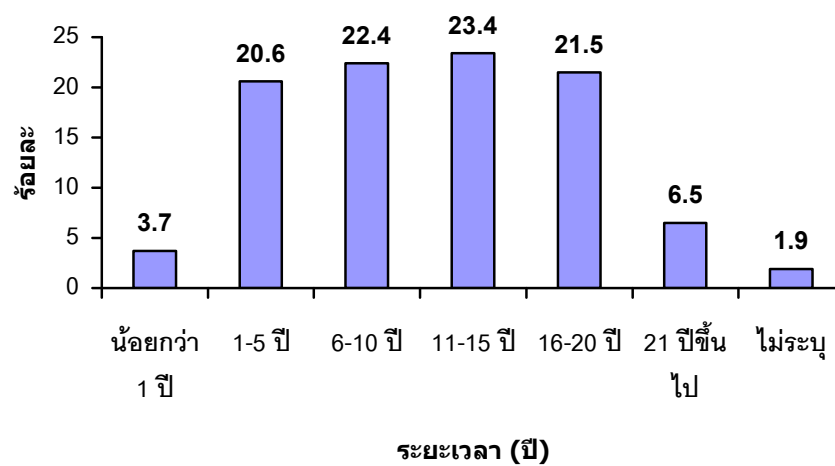
ภาพประกอบ 17 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง



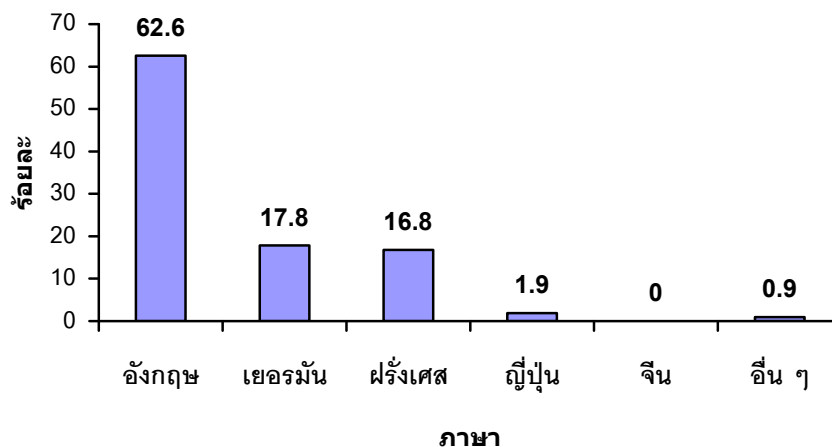
ภาพประกอบ 18 แสดงรายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง



ภาพประกอบ 19 แสดงอาชีพเสริมของกลุ่มตัวอย่าง



ภาพประกอบ 20 แสดงระยะเวลาในการประกอบอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง



ภาพประกอบ 21 แสดงภาษาที่ใช้ในการประกอบอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

จากภาพประกอบ 13-21 แสดงข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นภาคธุรกิจทั่วไป อิสระ จำนวนรวมทั้งสิ้น 107 คน จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง เป็นชาย 60 คน หญิง 47 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 56.1 และ 43.9 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 41 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาได้แก่กลุ่มช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 สำหรับกลุ่มช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และช่วงอายุอื่น ๆ ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

ภาคธุรกิจทั่วไปอิสระกลุ่มตัวอย่าง มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นส่วนใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 48 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมาได้แก่ภาคใต้ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ภาคเหนือ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ภาคกลางและภาคตะวันออก จำนวน 13 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 11 คนคิดเป็นร้อยละ 10.3 และไม่ระบุภูมิลำเนา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 และสถานภาพโสด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 สำหรับด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 84.1 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และระดับอื่น ๆ จำนวน 1 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 0.9 สำหรับข้อคำถามที่เกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าผู้มีรายได้เฉลี่ย 20,001 บาท ขึ้นไปต่อเดือน มาก

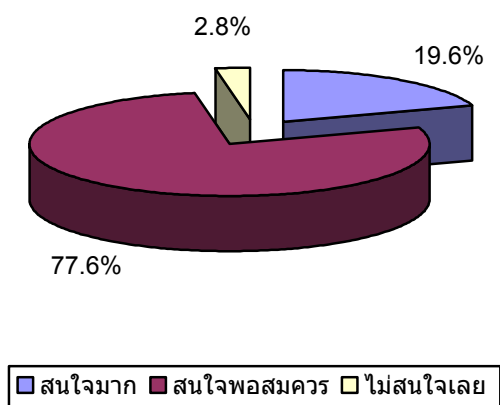
ที่สุด โดยมีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมาได้แก่ กลุ่มผู้มีรายได้ระหว่าง 17,501-20,000 บาท ต่อเดือน มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 รายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 12,501-15,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 รายได้ระหว่าง 7,500-10,000 บาท ต่อเดือน มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 สำหรับผู้มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาท ต่อเดือน และระหว่าง 15,001-17,500 บาท ต่อเดือน มีจำนวนเท่ากัน คือ อย่างละ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 นอกจากนี้ ยังมีผู้มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-12,500 บาท ต่อเดือน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 และรายได้ระหว่าง 5,001-7,500 บาท ต่อเดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

สำหรับข้อความที่เกี่ยวกับอาชีพเสริมของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพียงอย่างเดียว โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 93 คน คิดเป็นร้อยละ 87.6 ในขณะที่ผู้ประกอบอาชีพค้าขายเป็นอาชีพเสริม มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.21 อาชีพขายตรง และสอนภาษาเป็นอาชีพเสริม มีจำนวนอาชีพละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.14 ในแต่ละอาชีพ นอกจากนี้ ยังมีบางส่วนประกอบอาชีพเกี่ยวกับสุขภาพและความงาม การโรงแรม ทำสวน นักแปลอิสระ และออกแบบสิ่งพิมพ์ จำนวนอาชีพละ 1 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 1.0 ในแต่ละอาชีพอีกด้วย ด้านระยะเวลาในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มาแล้ว ประมาณ 11-15 ปี ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 25 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ช่วง 6-10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ช่วง 16-20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ระยะเวลา 1-5 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และไม่ระบุระยะเวลาในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ สำหรับข้อความที่เกี่ยวกับภาษาที่ใช้ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ พบว่าใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพโดยมีจำนวนทั้งสิ้น 67 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมาได้แก่ภาษาเยอรมัน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ถัดมาได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ภาษาญี่ปุ่นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และภาษาอื่น ๆ ได้แก่ภาษาสเปน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

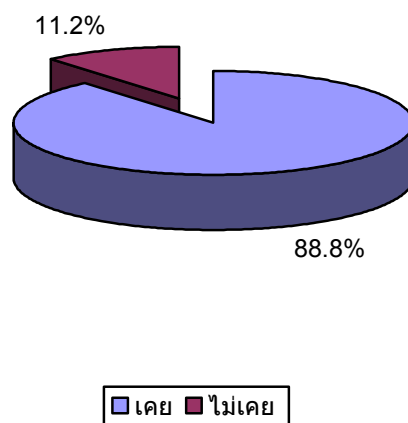
จิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

ตอนที่ 2 เป็นข้อความเกี่ยวกับจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในประเด็นที่เกี่ยวกับความสนใจ และช่องทางในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จากการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคทางสถิติ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยดังภาพประกอบ 21-24 ต่อไปนี้

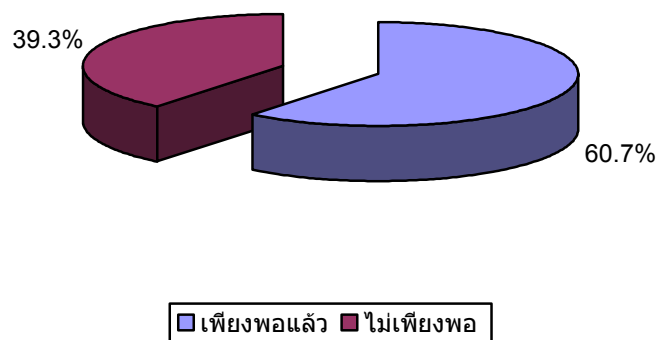
ภาพประกอบ 22-25 แสดงจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ



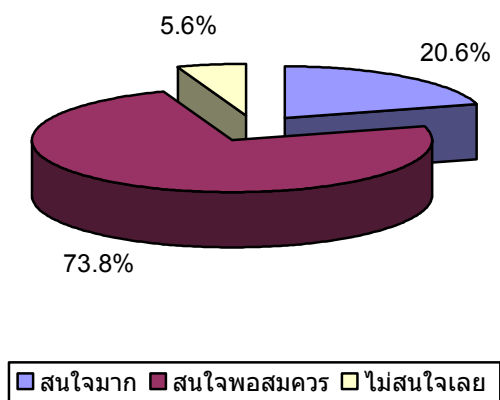
ภาพประกอบ 22 แสดงระดับความสนใจเรื่องทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ



ภาพประกอบ 23 แสดงการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ

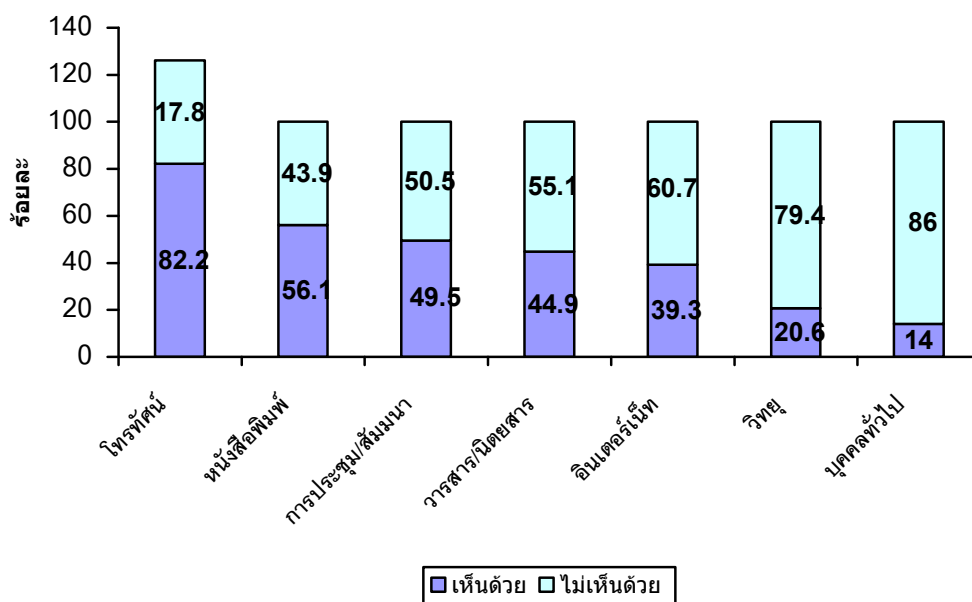


ภาพประกอบ 24 แสดงความเพียงพอต่อการรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในปัจจุบันของ
มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ



ภาพประกอบ 25 แสดงความสนใจที่จะแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของ
มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ

จากภาพประกอบ 22-25 ซึ่งแสดงถึงจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจพอสมควรในเรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มากที่สุด โดยมีทั้งสิ้น 83 คน คิดเป็นร้อยละ 77.6 รองลงมาคือสนใจมาก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และไม่สนใจเลยมีเพียง 3 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ สำหรับคำถามที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 95 คน เคยได้รับข่าวมาก่อน โดยคิดเป็นร้อยละ 88.8 และมีเพียง 12 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.2 ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมาก่อนเลย นอกจากนี้เมื่อสอบถามเกี่ยวกับความเพียงพอในการรับข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 65 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 60.7 มีความเห็นว่าเพียงพอแล้ว และจำนวน 42 คน หรือร้อยละ 39.3 มีความเห็นว่าข่าวสารต่าง ๆ ในปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ และในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความสนใจพอสมควรที่จะแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 สนใจมากจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และไม่สนใจเลย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

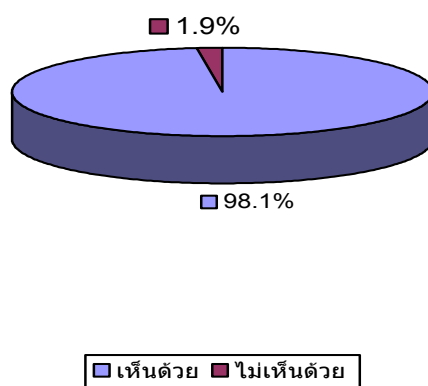


ภาพประกอบ 26 แสดงช่องทางการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

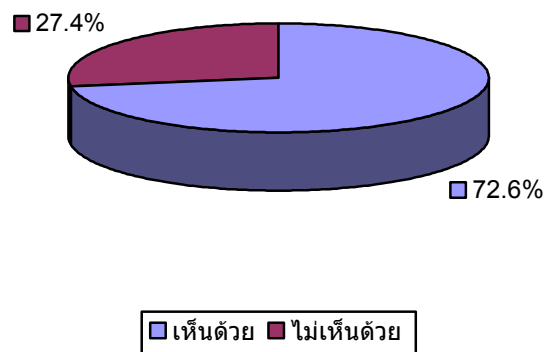
จากภาพประกอบ 26 แสดงช่องทางการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าควรนำเสนอข่าวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทางโทรทัศน์มากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 82.2 และไม่เห็นด้วย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 รองลงมาคือหนังสือพิมพ์ มีผู้เห็นด้วย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 และไม่เห็นด้วย 47 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 การนำเสนอการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผ่านการประชุม/ สัมมนา มีผู้

เห็นด้วยจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 และผู้ไม่เห็นด้วย 54 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 สำหรับวารสารและนิตยสาร มีผู้เห็นด้วยจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 และไม่เห็นด้วย 59 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 การประชาสัมพันธ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีผู้เห็นด้วย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 และไม่เห็นด้วยจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 สำหรับช่องทางที่รับรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผ่านทางสื่อวิทยุ มีผู้เห็นด้วย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และผู้ไม่เห็นด้วย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 79.4 และ การบอกเล่าจากบุคคลทั่วไป มีผู้เห็นด้วยเป็นจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และไม่เห็นด้วย เป็นจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0

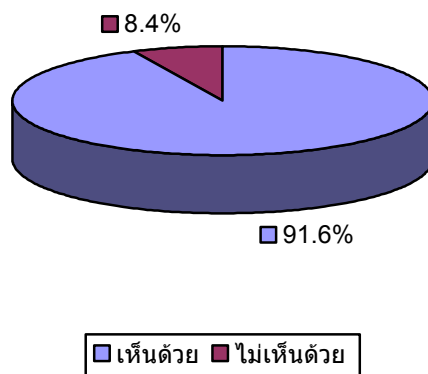
ภาพประกอบ 27-39 แสดงทัศนคติของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ



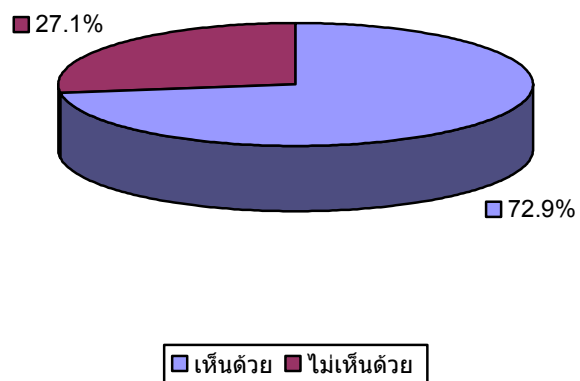
ภาพประกอบ 27 การจัดการการท่องเที่ยวที่ไม่ก่อให้เกิดการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ
สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม



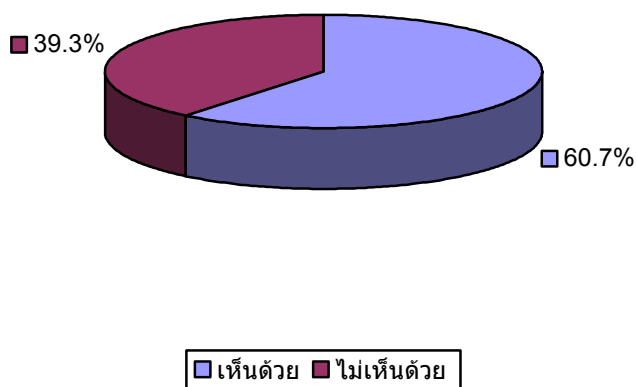
ภาพประกอบ 28 รายได้จากกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของรายได้เสริม ให้กับครอบครัว ไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญมากนัก



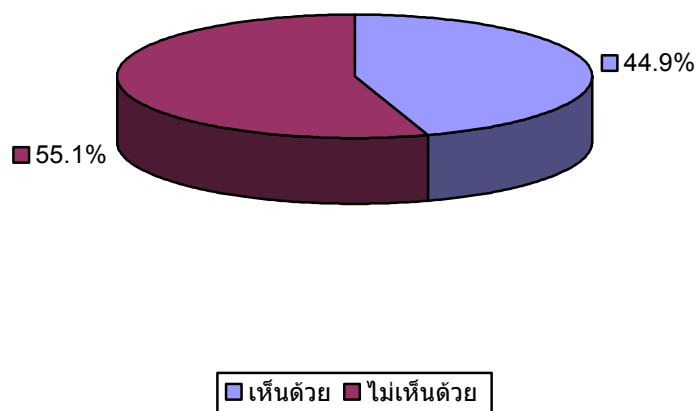
ภาพประกอบ 29 ก่อให้เกิดการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรมและลงสู่ท้องถิ่นโดยตรง



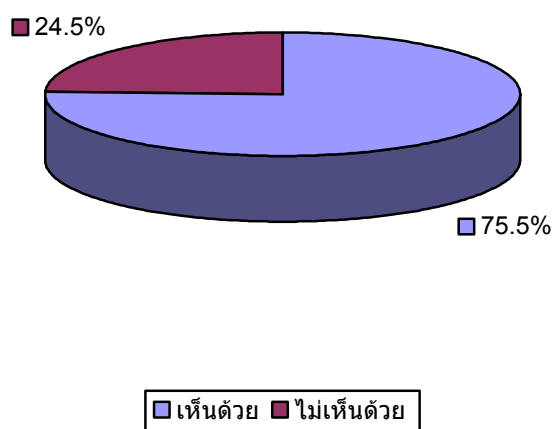
ภาพประกอบ 30 ชุมชนมีส่วนร่วมกับการท่องเที่ยวได้เพียงแค่การสำรวจ และกำหนดเส้นทางท่องเที่ยว



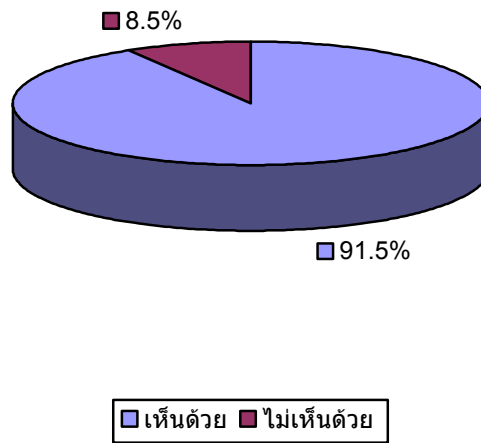
ภาพประกอบ 31 ภาครัฐเป็นหน่วยงานเดียวที่มีหน้าที่ในการวางแผนจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ



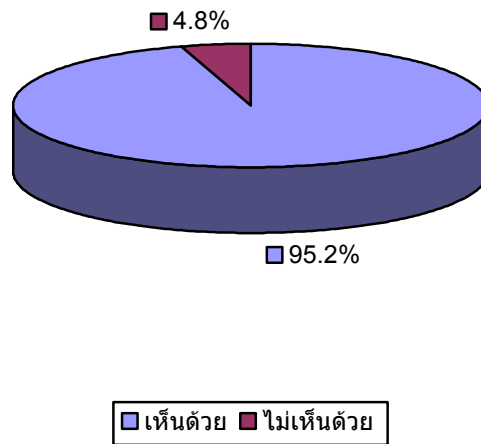
ภาพประกอบ 32 การแสดงประเพณี และวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นจะจัดขึ้นตามความต้องการ
ของนักท่องเที่ยว



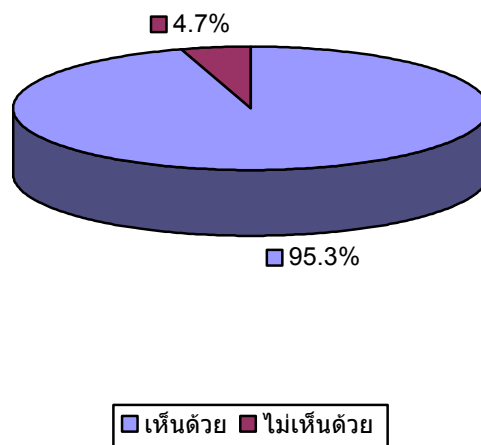
ภาพประกอบ 33 ชุมชนสามารถติดต่อประสานงานกับบริษัทท่องเที่ยวให้จัดส่งนักท่องเที่ยวเข้ามา
ในชุมชนได้ด้วยตนเอง



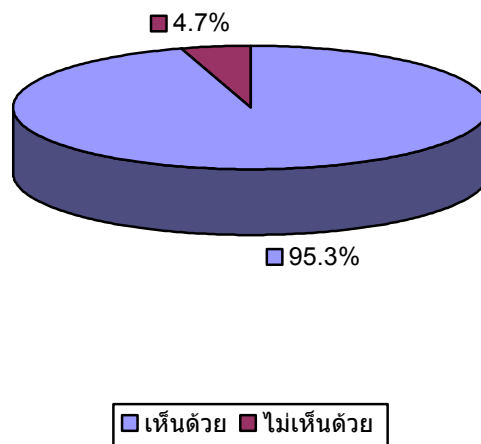
ภาพประกอบ 34 การจัดการอบรมเรื่องภาษาให้กับชุมชน จะช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้



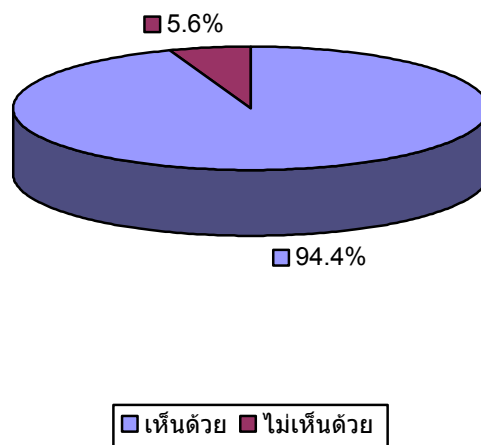
ภาพประกอบ 35 การวางแผนการท่องเที่ยวควรให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วม



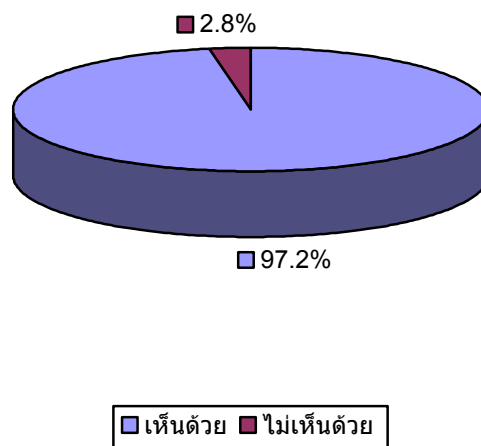
ภาพประกอบ 36 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้สัมผัสธรรมชาติโดยตรง



ภาพประกอบ 37 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่จะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนได้



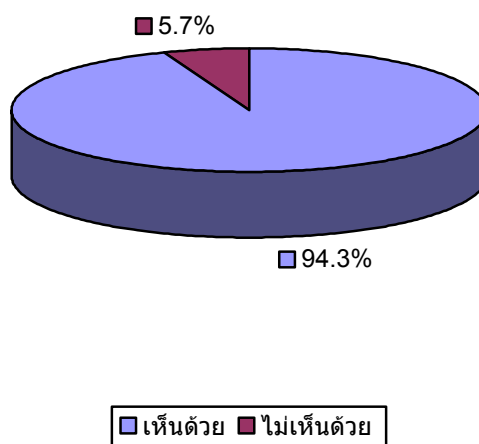
ภาพประกอบ 38 กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สามารถช่วยปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติได้



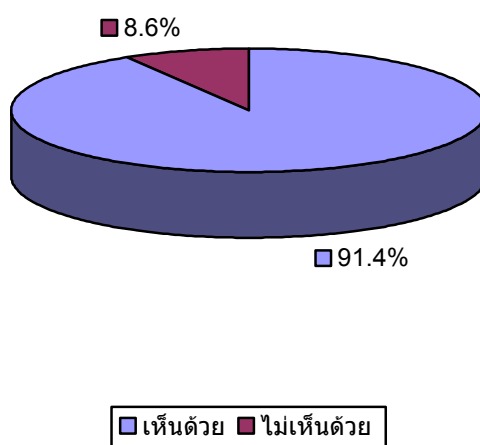
ภาพประกอบ 39 ประชาชนในท้องถิ่นควรมีส่วนร่วมในด้านการวางแผนการจัดการ การวางแผนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในท้องถิ่นของตนเอง

จากภาพประกอบ 27-39 แสดงทัศนคติของภาคีทุกฝ่ายที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยแยกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้ดังนี้ (1). ทัศนคติที่ว่าการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการจัดการการท่องเที่ยวที่ไม่ก่อให้เกิดการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม มีผู้เห็นด้วย 105 คน และไม่เห็นด้วย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 98.1 และ 1.9 ตามลำดับ (2). รายได้จากกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของรายได้เสริมให้กับครอบครัว ไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญมากนัก มีผู้เห็นด้วย 77 คน และไม่เห็นด้วย 29 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 และ 27.4 (3). ก่อให้เกิดการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรมและลงสู่ท้องถิ่นโดยตรง มีผู้เห็นด้วย 98 คน และไม่เห็นด้วย 7 คน คิดเป็นร้อยละ 91.6 และ 8.4 (4). ชุมชนมีส่วนร่วมกับการท่องเที่ยวได้เพียงแค่การสำรวจและกำหนดเส้นทางท่องเที่ยว มีผู้เห็นด้วย 78 คน และไม่เห็นด้วย 29 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 และ 27.1 (5). ภาครัฐเป็นหน่วยงานเดียวที่มีหน้าที่ในการวางแผนจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีผู้เห็นด้วย 65 คน และไม่เห็นด้วย 42 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 และ 39.3 (6). การแสดงประเพณี และวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นจะจัดขึ้นตามความต้องการของนักท่องเที่ยว มีผู้เห็นด้วย 48 คน และไม่เห็นด้วย 59 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 และ 55.1 (7). ชุมชนสามารถติดต่อประสานงานกับบริษัทท่องเที่ยวให้จัดส่งนักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชนได้เองโดยตรง มีผู้เห็นด้วย 80 คน และไม่เห็นด้วย 26 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 และ 24.5 (8). การจัดการอบรมเรื่องภาษาให้กับชุมชน จะช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ มีผู้เห็นด้วย 97 คน และไม่เห็นด้วย 9 คน คิดเป็นร้อยละ 91.5 และ 8.5 (9). การวางแผนการท่องเที่ยวควรให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วม มีผู้เห็นด้วย 100 คน และไม่เห็นด้วย 7 คน คิดเป็นร้อยละ 95.2 และ 4.8 (10). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้สัมผัสธรรมชาติโดยตรง มีผู้เห็นด้วย 102 คน และไม่เห็นด้วย 5 คน คิดเป็นร้อยละ 95.3 และ 4.7 (11). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่จะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนได้ มีผู้เห็นด้วย 102 คน และไม่เห็นด้วย 5 คน คิดเป็นร้อยละ 95.3 และ 4.7 (12). กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสามารถช่วยปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติได้ มีผู้เห็นด้วย 101 คน และไม่เห็นด้วย 6 คน คิดเป็นร้อยละ 94.4 และ 5.6 (13). ประชาชนในท้องถิ่นควรมีส่วนร่วมในด้านการวางแผนจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในท้องถิ่นของตนเอง มีผู้เห็นด้วย 104 คน และไม่เห็นด้วย 3 คน คิดเป็นร้อยละ 97.2 และ 2.8

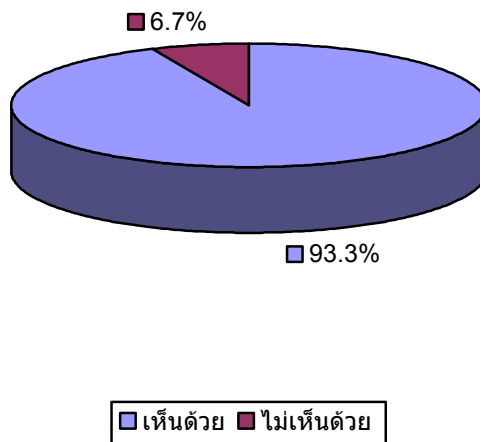
ภาพประกอบ 40-47 แสดงจิตสำนึกของภาคีทุกตัวไปอิสรระต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ



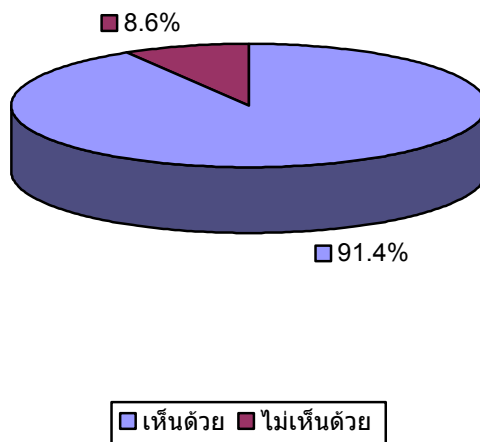
ภาพประกอบ 40 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบนิเวศน้อยที่สุด เพราะมีความรับผิดชอบต่อพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว



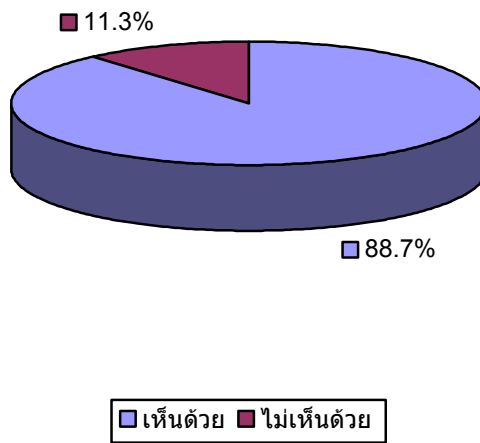
ภาพประกอบ 41 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและแหล่งท่องเที่ยวน้อยกว่าการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่น



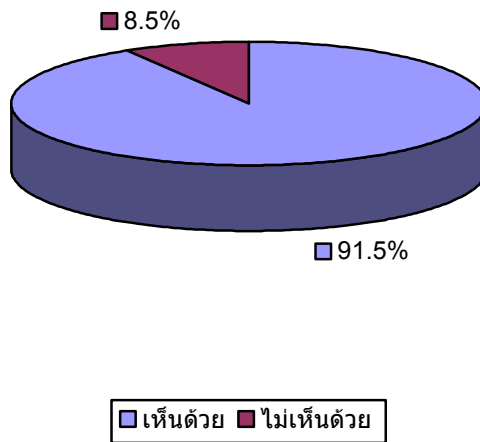
ภาพประกอบ 42 สาเหตุที่ทรัพยากรท่องเที่ยวเสื่อมโทรมเนื่องจากการขยายตัวของอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว



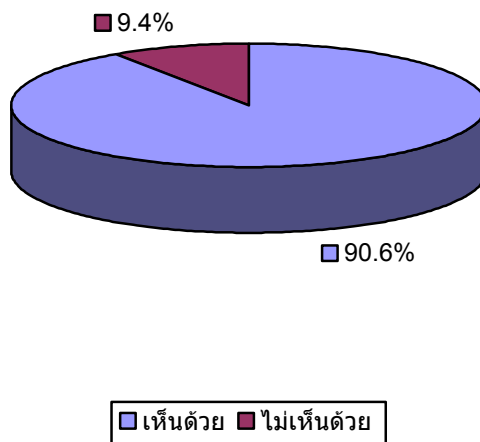
ภาพประกอบ 43 มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
รวมถึงวัฒนธรรมพื้นบ้าน เพื่อเป็นผู้ถ่ายทอดแนวทาง การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างมี
ประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยว



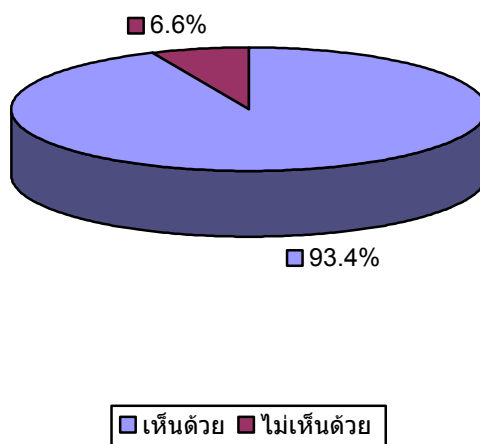
ภาพประกอบ 44 มัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การท่องเที่ยวมีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม และวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดจิตสำนึกแก่นักท่องเที่ยว



ภาพประกอบ 45 มัคคุเทศก์สามารถจูงใจให้เห็นถึงคุณค่าทรัพยากรธรรมชาติ และวัฒนธรรมท้องถิ่น



ภาพประกอบ 46 มัคคุเทศก์ควรให้ความรู้ และคำตักเตือนแก่นักท่องเที่ยวล่วงหน้าในเรื่องการปฏิบัติตน การป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติก่อนการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว



ภาพประกอบ 47 มัคคุเทศก์ควรอธิบายถึงวิถีชุมชนท้องถิ่น และความสัมพันธ์ของชุมชนกับทรัพยากรธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยววนั้น ๆ

จากภาพประกอบ 40-47 แสดงจิตสำนึกของมัคคุเทศก์อิสระเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้ดังนี้ (1). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบนิเวศน้อยที่สุด เพราะการมีความรับผิดชอบต่อพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว มีผู้ที่เห็นด้วย 100 คน และไม่เห็นด้วย 7 คน คิดเป็นร้อยละ 94.3 และ 5.7 (2). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและแหล่งท่องเที่ยว น้อยกว่าการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่น มีผู้ที่เห็นด้วย 96 คน และไม่เห็นด้วย 11 คน คิดเป็นร้อยละ 91.4 และ 8.6 (3). สาเหตุที่ทรัพยากรการท่องเที่ยวเสื่อมโทรมเนื่องจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว มีผู้ที่เห็นด้วย 98 คน และไม่เห็นด้วย 9 คน คิดเป็นร้อยละ 93.3 และ 6.7 (4). มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงวัฒนธรรมพื้นบ้าน เพื่อเป็นผู้ถ่ายทอดแนวทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างมีประสิทธิภาพ แก่นักท่องเที่ยว มีผู้ที่เห็นด้วย 96 คน และไม่เห็นด้วย 11 คน คิดเป็นร้อยละ 91.4 และ 8.6 (5). มัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การท่องเที่ยวมีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม และวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดจิตสำนึกแก่นักท่องเที่ยว มีผู้ที่เห็นด้วย 94 คน และไม่เห็นด้วย 13 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7 และ 11.3 (6). มัคคุเทศก์สามารถจูงใจให้เห็นถึงคุณค่าทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น มีผู้ที่เห็นด้วย 97 คน และไม่เห็นด้วย 10 คน คิดเป็นร้อยละ 91.5 และ 8.5 (7). มัคคุเทศก์ควรให้ความรู้ และคำตักเตือนแก่นักท่องเที่ยวล่วงหน้า ในเรื่องการปฏิบัติตน การป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติก่อนการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ มีผู้ที่เห็นด้วย 96 คน และไม่เห็นด้วย 11 คน คิดเป็นร้อยละ 90.6 และ 9.4 (8). มัคคุเทศก์ควรอธิบายถึงวิถีชุมชนท้องถิ่นและความสัมพันธ์ของชุมชนกับทรัพยากรธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ มีผู้ที่เห็นด้วย 99 คน และไม่เห็นด้วย 8 คน คิดเป็นร้อยละ 93.4 และ 6.6

ปัจจัยที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ

สำหรับปัจจัยที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ ผู้วิจัยได้วัดจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยที่มีผลตอบแทนเป็นตัวเงิน ปัจจัยที่มีผลตอบแทนไม่เป็นตัวเงิน และปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตรวัดเชิงประเมินค่า 5 ระดับ จากพึงพอใจน้อยที่สุด ไปจนถึงพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผู้ตอบต้องมีประสบการณ์กับประเด็นนั้น ๆ โดยตรง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงาน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น		การแปลความ
	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
<u>1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน</u>			
งานที่ทำน่าสนใจ ตรงกับความต้องการ	3.96	.72	มาก
งานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถ	3.86	.64	มาก
งานที่ทำมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	3.84	.61	มาก
การตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในงานของตนเอง	3.70	.66	มาก
สำเร็จลุล่วงได้ดี			
ลักษณะงานส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่	3.60	.70	มาก
ต้องการ			
เพื่อนร่วมงานพึงพอใจในผลงานของท่าน	3.34	.61	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในงานของท่าน	3.32	.68	ปานกลาง
<u>2. ปัจจัยที่มีผลตอบแทนเป็นตัวเงิน</u>			
ความเหมาะสมของค่าจ้างเมื่อเทียบกับหน้าที่	2.91	.67	ปานกลาง
ความรับผิดชอบ			
ค่าจ้างที่ได้รับเหมาะสมกับภาวะค่าครองชีพใน	2.81	.73	ปานกลาง
ปัจจุบัน			
ความยุติธรรมในการกำหนดค่าจ้าง	2.84	.65	ปานกลาง
สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากทางบริษัท	3.12	.47	ปานกลาง
<u>3. ปัจจัยที่มีผลตอบแทนไม่เป็นตัวเงิน</u>			
มีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน	3.15	.51	ปานกลาง
บริษัทให้ความเอื้อเฟื้อดูแลรับผิดชอบต่อการ	3.00	.63	ปานกลาง
ทำงานของท่าน			
บริษัทให้ความเอาใจใส่ในสวัสดิภาพของท่านอย่าง	2.77	.72	ปานกลาง
สม่ำเสมอ			
มีโอกาสก้าวหน้าหรือได้รับการสนับสนุนให้เลื่อน	3.11	.50	ปานกลาง
ตำแหน่ง			
ได้รับการพิจารณาความดีความชอบโดยยึดหลัก	3.15	.51	ปานกลาง
ความสามารถในการทำงาน			

ตาราง 1 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น		การแปลความ
	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและ ประสบการณ์ในการทำงาน	3.21	.56	ปานกลาง
ได้รับความไว้วางใจจากบริษัทและเพื่อนร่วมงาน	3.17	.64	ปานกลาง
จำนวนวันหยุดพักผ่อนที่ได้รับ	3.00	.63	ปานกลาง
การให้บริการด้านสหพันธการของบริษัท (ที่พัก งานเลี้ยง ฯลฯ)	2.77	.72	ปานกลาง
4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมใช้งานในการ ทำงานอย่างเพียงพอ	3.11	.50	ปานกลาง
สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี	3.15	.51	ปานกลาง
ได้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ	3.21	.56	ปานกลาง
ได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อมีปัญหาทั้ง เรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.17	.50	ปานกลาง
บรรยากาศที่เป็นมิตรในการทำงาน เช่น ยิ้มแย้ม ทักทาย ชมเชย ปลอบใจ เป็นต้น	3.24	.64	ปานกลาง

หมายเหตุ การแปลความหมาย ระดับความคิดเห็น $\bar{X} = 1.00 - 1.50$ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

$\bar{X} = 1.51 - 2.50$ หมายถึง พึงพอใจน้อย $\bar{X} = 2.51 - 3.50$ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

$\bar{X} = 3.51 - 4.50$ หมายถึง พึงพอใจมาก และ $\bar{X} = 4.51$ ขึ้นไป หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 1 ผู้วิจัยสามารถสรุปผลระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ประเด็นที่เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านลักษณะงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเกือบทุกประเด็น โดยพึงพอใจด้านงานที่ทำน่าสนใจและตรงกับความต้องการมากที่สุด รองลงมาได้แก่งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ งานที่ทำมีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ การตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานของตนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ลักษณะงานโดยรวมส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.96, 3.86, 3.84,

3.70, และ 3.60 ตามลำดับ มีเพียงประเด็นที่เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานพึงพอใจในผลงาน และผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในผลงานเท่านั้น ที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 3.34 และ 3.32 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลตอบแทนเป็นตัวเงิน

ประเด็นที่เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านปัจจัยที่เป็นตัวเงิน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกประเด็น คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.81-3.21 แยกตามลำดับได้ดังนี้ สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.12 รองลงมาได้แก่ ความเหมาะสมของค่าจ้างเมื่อเปรียบเทียบกับหน้าที่ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 2.91 ความยุติธรรมในการกำหนดค่าจ้าง มีค่าเฉลี่ย 2.84 และค่าจ้างที่ได้รับเหมาะสมกับภาวะครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 2.81

ปัจจัยที่มีผลตอบแทนไม่เป็นตัวเงิน

ปัจจัยที่มีผลตอบแทนไม่เป็นตัวเงิน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกประเด็นเช่นกัน เรียงลำดับตามความพึงพอใจได้แก่ การได้มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.21 รองลงมาได้แก่ การได้รับความไว้วางใจจากบริษัทและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.17 การได้รับการพิจารณาความดีความชอบโดยยึดหลักความสามารถในการทำงาน และ มีความรู้สึกรับผิดชอบและปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับที่เท่ากันคือ 3.15 นอกจากนี้ ในประเด็นที่เกี่ยวกับความมีโอกาสก้าวหน้าหรือได้รับการสนับสนุนให้ได้เลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ย 3.11 ความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนวันหยุดพักผ่อนที่ได้รับ และบริษัทให้ความเอื้อเฟื้อดูแล รับผิดชอบต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน การที่บริษัทเอาใจใส่ในสวัสดิภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และการให้บริการด้านสหพันธการของบริษัท มีค่าเฉลี่ย เพียง 2.77 เท่ากัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกประเด็น เรียงตามลำดับดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับบรรยากาศที่เป็นมิตรในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.24 รองลงมาได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.21 การได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อมีปัญหาทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวมีค่าเฉลี่ย 3.17 สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.15 และ สิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมใช้งานในการทำงาน อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.11

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากแบบสอบถามทั้งหมดและสรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับค่าจ้างรายวัน และค่าแท็กซี่ในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่บริษัทควรเพิ่มให้มากขึ้นเนื่องจากภาวะค่าครองชีพในปัจจุบันสูงขึ้น การจัดสวัสดิการ เช่น ชุดเครื่องแบบของพนักงาน สวัสดิการด้านการประกันภัยและพยาบาล การจัดงานสังสรรค์ประจำปี รวมทั้งรางวัลให้แก่พนักงานดีเด่น ควรมีเพื่อเป็นแรงจูงใจให้แก่พนักงาน สำหรับด้านความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมกลุ่มตัวอย่างเสนอแนะให้มีการอบรมด้านการพัฒนาศักยภาพในการประกอบวิชาชีพ และด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับมัคคุเทศก์ จากเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระให้มากขึ้น และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องควรจัดการอบรมโดยไม่เสียค่าบริการ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ประกอบการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว จำนวนทั้งสิ้น 5 บริษัท ผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. เกณฑ์ในการคัดเลือกมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ ผู้ประกอบการจะมีการตรวจสอบประวัติ จากบริษัทนำเที่ยวที่ทำงานมาก่อนหน้า โดยจะเน้นในเรื่องความซื่อสัตย์เป็นประการสำคัญ นอกจากนี้จะทำการตรวจสอบประวัติไปยังหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องได้แก่ สยามมัคคุเทศก์ และสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยว เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นมัคคุเทศก์ที่มีบัตรอนุญาต และสามารถปฏิบัติงานได้ตามกฎหมาย
2. ด้านเกณฑ์ในการให้ค่าตอบแทน จะมีการจ่ายค่าจ้างตามความขาดแคลนของภาษาที่มัคคุเทศก์มีความถนัด โดยถ้าเป็นภาษาที่ขาดแคลนหรือการทำงานให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการเฉพาะเป็นพิเศษ ก็จะจ่ายค่าตอบแทนให้มากเพราะต้องใช้มัคคุเทศก์ที่มีความสามารถเฉพาะด้าน
3. สำหรับแรงจูงใจนอกจากรายได้แล้ว จะมีการจัดอบรมมัคคุเทศก์ ในรูปแบบของการจัดทัศนศึกษา และนิยมจัดงานเลี้ยงให้มัคคุเทศก์ปีละครั้ง เพื่อให้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ของบุคคลในกลุ่มอาชีพเดียวกัน แต่จะไม่มีการจ่ายเป็นเงินอีกเนื่องจากการทำงานในแต่ละครั้งมัคคุเทศก์ จะได้รับเงินพิเศษจากการพานักท่องเที่ยวไปซื้อของ และดูการแสดงต่าง ๆ อยู่แล้ว
4. การนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เนื่องจากกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักของบริษัทนำเที่ยวนำ ทั้ง 5 บริษัท จะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรป และอเมริกา ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มที่มีการศึกษา และมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมอยู่แล้ว

ดังนั้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ จึงเน้นไปที่กลุ่มอนุรักษ์ธรรมชาติเป็นส่วนใหญ่ เช่น การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ซึ่งจะมีการศึกษาและเรียนรู้วิถีชีวิตธรรมชาติไปในตัว และจะใช้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นร่วมกับมัคคุเทศก์อาชีพเพื่ออธิบายข้อมูลที่ถูกต้องด้วย นอกจากนี้การท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติและแหล่งท่องเที่ยวตามชายหาดก็ได้รับความนิยมเช่นกัน จึงมีการจัดเส้นทางท่องเที่ยวทั้งเชิงนิเวศและเพื่อความผ่อนคลายควบคู่กันไป

5. มัคคุเทศก์กับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีความสำคัญค่อนข้างมาก เนื่องจากมัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้นำและให้ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และสามารถชี้แนะนักท่องเที่ยวให้ช่วยกันอนุรักษ์ธรรมชาติได้โดยตรง แต่เนื่องจากในปัจจุบันมีบริษัทนำเที่ยวที่ดำเนินการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไม่มากนัก ถ้ามีการให้ความสำคัญของความรู้และจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้นก็จะสามารถนำไปสู่การอนุรักษ์ธรรมชาติอย่างยั่งยืน

6. ในปัจจุบันทุกบริษัทจะพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ โดยการจัดทัศนศึกษา โดยเชิญวิทยากรเฉพาะด้านมาบรรยายเท่านั้น

7. หน่วยงานราชการควรวางพื้นฐานการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และบรรจุลงในหลักสูตรมัคคุเทศก์ นอกจากนี้ควรมีการอบรมมัคคุเทศก์อิสระเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นประจำ และไม่ควรเก็บค่าอบรม อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงด้วย

8. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือบทบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เช่นการสอบประมวลความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ควรมาจากภาครัฐ และอาจใช้เป็นข้อมูลในการต่ออายุบัตรมัคคุเทศก์ต่อไป

แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

จากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนี้

1. ควรให้มีการพัฒนาความรู้เพิ่มเติมแก่มัคคุเทศก์ จากข้อมูลสรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี แต่ก็มีบางส่วนที่ไม่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้นจึงมีข้อเปรียบเทียบสำหรับมัคคุเทศก์ในกลุ่มดังกล่าว ซึ่งหมายรวมถึงการจ้างงานด้วย ดังนั้นบริษัทจึงควรจ้างให้มัคคุเทศก์บางคนเรียนเพิ่มเติม หรือศึกษาเฉพาะด้านที่มีประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ หรือเรียนเสริมเพื่อให้มีความรู้ความสามารถทัดเทียมกัน ซึ่งนอกจากจะเป็นการเพิ่มศักยภาพของงานที่ทำแล้วยังเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของตัวมัคคุเทศก์เองอีกด้วย

2. ด้านการให้ค่าตอบแทน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าหน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องควรวางเกณฑ์การให้ค่าตอบแทนแก่มัคคุเทศก์ เพื่อเป็นมาตรฐานในด้านค่าตอบแทนเพื่อแก้ปัญหา

มัคคุเทศก์ที่ได้รับค่าตอบแทนต่ำ ซึ่งอาจเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวโดยพาไปซื้อสินค้าราคาแพง ในร้านค้าที่ให้ค่าตอบแทนสูงแก่มัคคุเทศก์ที่พาไปโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพสินค้า เนื่องจากในปัจจุบัน การกำหนดค่าตอบแทนขึ้นอยู่กับบริษัท ดังนั้นบางบริษัทจะให้ค่าตอบแทนต่ำกว่ามาตรฐาน และตัวมัคคุเทศก์เองก็ไม่สามารถเลือกงานได้ จึงทำให้เกิดความลำบากใจในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลถึงคุณภาพของงานด้วย เช่น มัคคุเทศก์อาจพานักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้ามากขึ้น โดยไม่คำนึงถึงรายการท่องเที่ยวมากนัก ซึ่งอาจทำให้เกิดการร้องเรียนได้ และจะส่งผลกระทบต่อบริษัท ดังนั้นการกำหนดมาตรฐานค่าตอบแทนจากหน่วยงานภาครัฐอาจจะช่วยสามารถแก้ปัญหานี้ได้

3. ด้านการพัฒนาคุณภาพจริยธรรม การอบรมที่ทางบริษัท หรือหน่วยงานภาครัฐจัดขึ้น ควรมีการสอดแทรกเรื่องจริยธรรมด้วย เนื่องจากการปลุกฝังให้มัคคุเทศก์มีจริยธรรมในตนเอง เช่น การไม่เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การไม่ละโมภ การไม่ลักเล็กขโมยน้อย หรือการพูดปด จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือได้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว มีมัคคุเทศก์บางส่วนที่หวังเพียงค่าตอบแทนจากการบริการ โดยไม่ใส่ใจจริยธรรม เช่น การพูดปดเพื่อให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าบางประเภทที่ได้รับค่าคอมมิชชั่นสูง หรือการตัดรายการนำเที่ยวทิ้งเพื่อจะได้ให้นักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้ามากขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนทำความเสียหายไม่เพียงแต่ชื่อเสียงของบริษัท แต่ตัวมัคคุเทศก์ และประเทศไทยก็ได้รับผลกระทบดังกล่าวด้วย ดังนั้นการพัฒนาทางด้านจริยธรรมจึงควรจัดทำควบคู่ไปกับการอบรมมัคคุเทศก์ด้วย

4. การสร้างแรงจูงใจ และสวัสดิการ เนื่องจากมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระไม่ได้เป็นพนักงานของบริษัท โดยมีการจ้างงานเป็นครั้งคราว ดังนั้นบริษัทจึงไม่มีการสร้างแรงจูงใจอื่นนอกจากค่าตอบแทน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าถึงแม้ว่ามัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระจะไม่ใช้พนักงานประจำ แต่ก็ยังเป็นบุคคลที่ทำชื่อเสียงและเป็นตัวแทนของบริษัท ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจ เช่น การให้รางวัลมัคคุเทศก์ที่ทำงานดี หรือเพิ่มค่าตอบแทนให้ จะสามารถทำให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีกลับมาสู่บริษัท นอกจากนี้การให้สวัสดิการขั้นพื้นฐาน เช่น การให้ค่ารักษาพยาบาล ก็จะทำให้มัคคุเทศก์เกิดความรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน และพร้อมที่จะทำงานให้บริษัทอย่างเต็มความสามารถด้วย

5. ควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ในกลุ่มมัคคุเทศก์ ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งมัคคุเทศก์จะประสบกับปัญหาที่แตกต่างกัน ทั้งด้านการจัดการ และการประสานงาน ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ผู้วิจัยเสนอให้มีการจัดกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน โดยนำปัญหาที่ตนเองพบและวิธีการแก้ไข มาช่วยกันวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อเป็นแนวทางให้กับนักท่องเที่ยวคนอื่นในการแก้ปัญหาต่อไป ซึ่งนอกจากจะเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้การทำงานราบรื่นขึ้นด้วย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลโดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ และการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารระดับสูงของบริษัทนำเที่ยว มาทำการวิเคราะห์ทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณ ผู้วิจัยสรุปผลตามขั้นตอนการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีการดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. ข้อเสนอสรุปและข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์อิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล แรงจูงใจในการประกอบอาชีพ จิตสำนึกในการรักษาระบบนิเวศ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งความพึงพอใจในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ
3. เพื่อศึกษานโยบายในการบริหารจัดการของบริษัทนำเที่ยว ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และแรงจูงใจ
4. เพื่อวางแผนแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรในงานวิจัย ประกอบด้วย

1. มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ ที่ได้รับการอนุญาตให้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ประเภท อินบาวด์ (Inbound) ถือบัตรสีบรอนซ์เงิน และประกอบอาชีพในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 107 คน

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ ทักษะการที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จิตสำนึกต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และข้อความที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งด้านลักษณะงาน ผลตอบแทนที่เป็นทั้งตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยมีทั้งทำเครื่องหมายลงในช่องว่างที่เตรียมไว้ และ เขียนแสดงความคิดเห็น การเก็บข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยดำเนินการระหว่างเดือนพฤษภาคม - กันยายน พ.ศ. 2550

2. ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทนำเที่ยวที่ดำเนินธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางนโยบาย ด้านค่าตอบแทน และแรงจูงใจในการทำงานของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ จำนวนทั้งสิ้น 5 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling)

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นอิสระ โดยครอบคลุมประเด็นที่สำคัญได้แก่ เกณฑ์ในการคัดเลือกมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ เกณฑ์ในการให้ค่าตอบแทนมัคคุเทศก์ แรงจูงใจในการทำงาน ทักษะการที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุปสรรคและแนวทางในการแก้ปัญหา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนพฤษภาคม- กันยายน พ.ศ. 2550

เมื่อได้ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้เทคนิคทางสถิติในการวิเคราะห์ และแสดงผลออกมาเป็นความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ประกอบด้วยมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ จำนวนทั้งสิ้น 107 คน กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นเพศชาย 60 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 และเพศหญิง 47 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 เมื่อพิจารณาถึงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 31.9 และช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.3 ตามลำดับ ด้านภูมิลำเนาของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 44.9 มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใต้ ร้อยละ 16.8 และ ภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ ร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

สำหรับสถานภาพสมรส ร้อยละ 57.9 มีสถานภาพสมรสแล้ว สถานภาพโสด ร้อยละ 42.1 คำถามที่เกี่ยวกับระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.1 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 13.1 และระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.9 รายได้ของกลุ่มเป้าหมายได้รับต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ที่เฉลี่ยประมาณ 20,001 บาท ขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 57.9 รองลงมาได้แก่ ผู้มีรายได้ระหว่าง 17,501 - 20,000 บาท ร้อยละ 16.8 และ ผู้มีรายได้ระหว่าง 12,501-15,000 บาท ร้อยละ 6.5 ตามลำดับ อาชีพเสริมของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพเสริมอื่นใด ร้อยละ 87.6 รองลงมาได้แก่อาชีพค้าขายเป็นอาชีพเสริม ร้อยละ 3.2 และประกอบอาชีพขายตรงหรือสอนภาษาเป็นอาชีพเสริม ร้อยละ 2.1 คำถามที่เกี่ยวกับระยะเวลาในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพดังกล่าว 11-15 ปีมากที่สุด ร้อยละ 23.4 รองลงมาได้แก่ ช่วง 6-10 ปี ร้อยละ 22.4 และ 16-20 ปี ร้อยละ 21.5 ตามลำดับ ด้านความสามารถเฉพาะเกี่ยวกับภาษาที่ใช้ในการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพมากที่สุด ร้อยละ 62.6 รองลงมาได้แก่ ภาษาเยอรมัน ร้อยละ 17.8 และภาษาฝรั่งเศส ร้อยละ 16.8

จิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

สำหรับจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งถือว่ามีความสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ มีความสนใจในเรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับพอสมควร ร้อยละ 77.6 สนใจในระดับมาก ร้อยละ 19.6 และไม่สนใจเลย ร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยได้รับความรู้และข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมาก่อน ร้อยละ 88.8 และผู้ที่ไม่เคยรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเลยร้อยละ 11.2 สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับความเพียงพอในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเพียงพอต่อความต้องการแล้ว ร้อยละ 60.7 และกลุ่มที่มีความเห็นว่ายังไม่เพียงพอ ร้อยละ 39.3 ด้านความสนใจในการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพิ่มเติมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความสนใจพอสมควร ร้อยละ 73.8 มีความสนใจมาก ร้อยละ 20.6 และ ไม่สนใจเลย ร้อยละ 5.6

ช่องทางการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า สื่อโทรทัศน์เป็นช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดในการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คิดเป็นร้อยละ 82.2 รองลงมาได้แก่ สื่อหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 56.1 และการนำเสนอข่าวสารผ่านทางการประชุม/ สัมมนา ร้อยละ 49.5 ตามลำดับ

ทัศนคติของมัคคุเทศก์อิสระที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ด้านทัศนคติของมัคคุเทศก์อิสระที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น ผู้วิจัยได้ตั้งคำถาม ซึ่งเป็นข้อมูลจริงเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

- (1). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการจัดการการท่องเที่ยวที่ไม่ก่อให้เกิดการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม มีผู้เห็นด้วยร้อยละ 98.1 และไม่เห็นด้วยร้อยละ 1.9 ตามลำดับ
- (2). รายได้จากกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของรายได้เสริมให้กับครอบครัว ไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญมากนัก มีผู้เห็นด้วยร้อยละ 72.6 และไม่เห็นด้วย ร้อยละ 27.4
- (3). ก่อให้เกิดการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม และลงสู่ท้องถิ่นโดยตรง มีผู้เห็นด้วย ร้อยละ 91.6 และไม่เห็นด้วย ร้อยละ 6.7
- (4). ชุมชนมีส่วนร่วมกับการท่องเที่ยวได้เพียงแค่การสำรวจและกำหนดเส้นทางท่องเที่ยว มีผู้เห็นด้วย ร้อยละ 72.9 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 27.1
- (5). ภาครัฐเป็นหน่วยงานเดียวที่มีหน้าที่ในการวางแผนจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนเนื่องจาก มีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีผู้เห็นด้วย ร้อยละ 60.7 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 39.3
- (6). การแสดงประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นจะจัดขึ้นตามความต้องการของนักท่องเที่ยวมีผู้เห็นด้วย ร้อยละ 44.9 และไม่เห็นด้วย ร้อยละ 55.1
- (7). ชุมชนสามารถติดต่อประสานงานกับบริษัทท่องเที่ยวให้จัดส่งนักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชนได้เอง

โดยตรง มีผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 75.5 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 24.5 (8). การจัดการอบรมเรื่องภาษาให้กับชุมชนจะช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ มีผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 91.5 และไม่เห็นด้วยร้อยละ 8.5 (9). การวางแผนการท่องเที่ยวควรให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วม มีผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 95.2 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 4.8 (10). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้สัมผัสธรรมชาติโดยตรง มีผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 95.3 และไม่เห็นด้วย ร้อยละ 4.7 (11). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่จะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนได้ มีผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 95.3 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 4.7 (12). กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สามารถช่วยปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติได้ มีผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 94.4 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 5.6 (13). ประชาชนในท้องถิ่นควรมีส่วนร่วมในด้านการวางแผนการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในท้องถิ่นของตนเอง มีผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 97.2 และไม่เห็นด้วยร้อยละ 2.8

จิตสำนึกของมัคคุเทศก์อิสระเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

สำหรับข้อคำถามที่เกี่ยวกับจิตสำนึกของมัคคุเทศก์อิสระเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเป็นหัวข้อ ได้ดังนี้ (1). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบนิเวศน้อยที่สุด เพราะมีความรับผิดชอบต่อพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว มีผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 94.3 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 5.7 (2). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและแหล่งท่องเที่ยวน้อยกว่าการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่น มีผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 91.4 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 8.6 (3). สาเหตุที่ทรัพยากรการท่องเที่ยวเสื่อมโทรมเนื่องจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว มีผู้ที่เห็นด้วยร้อยละ 93.3 และไม่เห็นด้วย ร้อยละ 6.7 (4). มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องของทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมรวมถึงวัฒนธรรมพื้นบ้าน เพื่อเป็นผู้ถ่ายทอดแนวทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างมีประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยว มีผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 91.4 และไม่เห็นด้วยร้อยละ 8.6 (5). มัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การท่องเที่ยวมีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดจิตสำนึกแก่นักท่องเที่ยว มีผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 88.7 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 11.3 (6). มัคคุเทศก์สามารถจูงใจให้เห็นถึงคุณค่าทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น มีผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 91.5 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 8.5 (7). มัคคุเทศก์ควรให้ความรู้ และคำตักเตือนแก่นักท่องเที่ยวล่วงหน้า ในเรื่องการปฏิบัติตน การป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติก่อนการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ มีผู้ที่เห็นด้วยร้อยละ 90.6 และไม่เห็นด้วยร้อยละ 9.4 (8). มัคคุเทศก์ควรอธิบายถึงวิถีชุมชนท้องถิ่นและความสัมพันธ์

ของชุมชนกับทรัพยากรธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยววันนั้น ๆ มีผู้ที่เห็นด้วย ร้อยละ 93.4 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 6.6

ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ประเด็นที่เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านลักษณะงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.60-3.96 ในเกือบทุกประเด็น โดยพึงพอใจด้านงานที่ทำน่าสนใจและตรงกับความต้องการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ มีเพียงประเด็นที่เกี่ยวกับ เพื่อนร่วมงานพึงพอใจในผลงาน และผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในผลงาน เท่านั้น ที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 3.34 และ 3.32 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลตอบแทนเป็นตัวเงิน

ประเด็นที่เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านปัจจัยที่เป็นตัวเงิน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกประเด็น คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.81-3.12 เรียงตามลำดับได้ดังนี้ สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.12 รองลงมาได้แก่ ความเหมาะสมของค่าจ้างเมื่อเปรียบเทียบกับหน้าที่ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 2.91 ความยุติธรรมในการกำหนดค่าจ้าง มีค่าเฉลี่ย 2.84 และค่าจ้างที่ได้รับเหมาะสมกับภาวะครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 2.81 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลตอบแทนไม่เป็นตัวเงิน

สำหรับปัจจัยที่มีผลตอบแทนไม่เป็นตัวเงิน กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกประเด็นเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.77-3.21 การได้มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.21 รองลงมาได้แก่ การได้รับความไว้วางใจจากบริษัทและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.17 มีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน และการได้รับความดีความชอบโดยยึดหลักความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.15 เท่ากันทั้งสองประเด็น ในประเด็นที่เกี่ยวกับความมีโอกาสก้าวหน้าหรือได้รับการสนับสนุนให้ได้เลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ย 3.11 ความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนวันหยุดพักผ่อนที่ได้รับ และประเด็นที่บริษัทให้ความเอื้อเฟื้อดูแลรับผิดชอบต่อการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.00 เท่ากัน นอกจากนี้การที่บริษัทเอาใจใส่ในสวัสดิภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และการให้บริการด้านสนทนการของบริษัท มีค่าเฉลี่ย เพียง 2.77 เท่ากัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกประเด็นโดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.11-3.24 เรียงตามลำดับดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับบรรยากาศที่เป็นมิตรในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.24 รองลงมาได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.21 การได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อมีปัญหาทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว 3.17 ตามลำดับ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากแบบสอบถามทั้งหมดและสรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับค่าจ้างรายวัน และค่าแท็กซี่ในการเดินทางไปรับงานที่บริษัทควรเพิ่มให้มากขึ้นเนื่องจากภาวะค่าครองชีพในปัจจุบันสูงขึ้น การจัดสวัสดิการเช่นชุดเครื่องแบบของพนักงาน สวัสดิการด้านการประกันภัย และพยาบาล การจัดงานสังสรรค์ประจำปี รวมทั้งรางวัลให้แก่พนักงานดีเด่น ควรมีเพื่อเป็นแรงจูงใจให้แก่พนักงาน สำหรับด้านความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะให้มีการอบรมจากเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระให้มากขึ้น และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องควรจัดการอบรมโดยไม่เสียค่าบริการ

ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ประกอบการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 5 บริษัท ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์ในการคัดเลือกมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ ผู้ประกอบการจะเน้นในเรื่องความซื่อสัตย์เป็นประการสำคัญ โดยจะทำการตรวจสอบประวัติไปยังหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องได้แก่ สยามมัคคุเทศก์ และสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยว เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นมัคคุเทศก์ที่มีบัตรอนุญาต ด้านเกณฑ์ในการให้ค่าตอบแทน จะมีการจ่ายค่าจ้างตามความขาดแคลนของภาษาที่มัคคุเทศก์มีความถนัด โดยถ้าเป็นภาษาที่ขาดแคลน หรือการทำงานให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการเฉพาะเป็นพิเศษ ก็จะจ่ายค่าตอบแทนให้มาก เพราะต้องใช้มัคคุเทศก์ที่มีความสามารถเฉพาะด้าน สำหรับแรงจูงใจนอกจากรายได้แล้ว จะมีการจัดอบรมมัคคุเทศก์ ในรูปแบบของการจัดทัศนศึกษา เพื่อให้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ของบุคคลในกลุ่มอาชีพ

เดียวกัน แต่จะไม่มีมีการจ่ายเป็นเงินอีกเนื่องจากการทำงานในแต่ละครั้งมัคคุเทศก์ จะได้รับเงินพิเศษจากการพานักท่องเที่ยวไปซื้อของ และดูการแสดงต่าง ๆ

นอกจากนี้ความคิดเห็นเกี่ยวกับมัคคุเทศก์กับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น ผู้ประกอบการมีความเห็นว่า มีความสำคัญค่อนข้างมาก เนื่องจากมัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญ ในการเป็นผู้นำและให้ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และสามารถชี้แนะนักท่องเที่ยวให้ช่วยกันอนุรักษ์ธรรมชาติได้โดยตรง แต่เนื่องจากในปัจจุบันมีบริษัทนำเที่ยวที่ดำเนินการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไม่มากนัก ถ้ามีการให้ความสำคัญของความรู้ และจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น ก็จะสามารถนำไปสู่การอนุรักษ์ธรรมชาติอย่างยั่งยืน แต่ปัจจุบันทุกบริษัทมีแผนการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ โดยการจัดทัศนศึกษา และเชิญวิทยากรเฉพาะด้านมาบรรยายเท่านั้น

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เกี่ยวกับทัศนคติและจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งความพึงพอใจในปัจจุบัน ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระนั้น ทำให้ทราบข้อมูลที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ ดังนี้

1. ผลจากการวิจัยพบว่ามัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ มีความสนใจในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ในระดับพอสมควรเท่านั้น ซึ่งในความเป็นจริงแล้วมัคคุเทศก์ควรให้ความสำคัญในเรื่องสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในอันดับต้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบัน ที่สภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติกำลังเสื่อมโทรม ถึงแม้ว่าในปัจจุบันช่องทางในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะมีเพิ่มมากขึ้นก็ตาม แต่ในสภาพความเป็นจริงแล้วมีเพียงมัคคุเทศก์บางส่วนที่ติดตามข่าวสารดังกล่าว และมีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริง แต่ในขณะเดียวกันก็มีเพียงบางส่วนที่ให้ความสำคัญและสามารถถ่ายทอดความรู้ และความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวได้ จากการวิจัยยังพบอีกว่า มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 31-40 ปี และมีระยะเวลาในการประกอบอาชีพโดยเฉลี่ยที่ประมาณ 11-15 ปี และผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหลักสูตรมัคคุเทศก์ ย้อนหลัง 5 ปี พบว่า หลักสูตรมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มิได้มุ่งเน้นเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยตรง ซึ่งจะเน้นถึงรายละเอียดข้อมูลการท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ฯลฯ ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง ดังนั้นการบรรจุบทเรียน

เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ ถือว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่ง และควรให้เป็น ปฐมบทและหัวใจของการท่องเที่ยวด้วย นอกจากนี้การอบรมเกี่ยวกับเรื่องสิ่งแวดล้อมแก่มัคคุเทศก์ บ่อยครั้งขึ้นก็ถือว่ามีความสำคัญเพื่อกระตุ้นให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล นันทรักษ์ (2538) ที่ทำการวิจัยเรื่องสมรรถภาพของมัคคุเทศก์ที่ผ่าน การอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) โดยผลการวิจัยพบว่าทัศนคติก่อนและหลังอบรมของ มัคคุเทศก์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงว่าการอบรมช่วยให้มัคคุเทศก์มีความสามารถ ในการปฏิบัติงานมากขึ้น และยังพบอีกว่ามัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมจะนำความรู้และประสบการณ์ จากการอบรมไปใช้ได้มาก ดังนั้นหากมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระได้รับการอบรมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม บ่อยครั้งขึ้น ก็จะสามารถโน้มน้าวนักท่องเที่ยวให้มีพฤติกรรมการอนุรักษ์ หรือเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ นักท่องเที่ยวได้ โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่าหลักสูตรดังกล่าวควรมุ่งเน้นให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ นิเวศ และพัฒนากระบวนการคิดหลัก คือการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมเป็นของคู่กันและสร้าง ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ การสร้างจิตสำนึกและชี้ให้เห็นถึงผลดี ผลเสีย จะ ช่วยสร้างให้เกิดความห่วงใยทรัพยากรและความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่การ ปฏิบัติเพื่อการอนุรักษ์ได้ต่อไป

2. การกำหนดนโยบายทางด้านผลตอบแทน และการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ให้ มี ความสามารถเพื่อสนองความต้องการของตลาด ถือว่ามีความสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็น อย่างมาก จากผลการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษเป็น ภาษาในการสื่อสารเพียงอย่างเดียว ในขณะที่ภาษาอื่น ๆ กลับมีผู้ใช้น้อย เช่น ภาษาเยอรมัน ภาษา ฝรั่งเศส ภาษาญี่ปุ่น และภาษาจีน ซึ่งศักยภาพด้านภาษาดังกล่าวก็จะเชื่อมโยงกับรายได้ที่ได้รับด้วย ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่า จำนวนรายได้การจ้างมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระนั้น ขึ้นอยู่กับภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเป็นสำคัญ ถ้าหากมัคคุเทศก์สามารถสื่อสารภาษาอื่นนอกจาก ภาษาอังกฤษได้ก็จะได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น แต่มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ทำให้เกิด การแย่งงานกันเองภายในกลุ่มซึ่งจะส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงาน และคุณภาพของการบริการด้วย อนึ่ง ถึงแม้ค่าจ้างจากการเป็นมัคคุเทศก์จะไม่สูงนัก แต่มัคคุเทศก์ก็จะได้รับค่าคอมมิชชั่น จากการพา นักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าตามร้านค้าต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลนี้ทำให้ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า อาจจะส่งผลให้เกิดความ เสียหายต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ เนื่องจากมัคคุเทศก์จะนำนักท่องเที่ยวซื้อสินค้าหรือรับบริการ จากร้านที่ได้รับค่าคอมมิชชั่นให้ได้มากที่สุด ซึ่งตรงกับผลงานวิจัยของหว่อง และแอ๊ป (Wong & Ap:1999) ที่ทำการศึกษาทัศนคติของมัคคุเทศก์เกี่ยวกับการเป็นมัคคุเทศก์อาชีพ ผลการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์ภูมิใจในอาชีพของตนเอง แต่มีข้อเสียที่ว่ามัคคุเทศก์ต้องพึ่งรายได้จากค่าคอมมิชชั่นมาก

เกินไป ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของการบริการที่เห็นถึงความสำคัญของค่าคอมมิชชั่นมากกว่า ทำให้รายการท่องเที่ยวไม่มีคุณภาพและทำให้เกิดการร้องเรียนและจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาใช้บริการของบริษัท และอาจมีผลกระทบเป็นลูกโซ่เกี่ยวกับปัญหาการจ้างงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ ผู้ประกอบการจึงควรวางมาตรฐานอัตราค่าจ้างและสวัสดิการต่าง ๆ โดยศึกษาจากสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบันเป็นหลัก โดยต้องสนองความต้องการเบื้องต้นของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระได้ เมื่อมัคคุเทศก์เต็มใจและมีความสุขในการทำงานก็จะพยายามจัดทำรายการนำเที่ยวให้มีคุณภาพและบริการให้เกิดความประทับใจเพื่อให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรา และ โกลด์แมน ที่ศึกษาการวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์และบริษัทนำเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจมัคคุเทศก์ก็จะมี ความพึงพอใจบริษัทนำเที่ยวด้วย และจะส่งผลทางบวกแก่ภาพพจน์ของบริษัทและกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นหากบริษัทให้ความสำคัญและให้รายได้เป็นที่น่าพอใจ ก็จะทำให้มัคคุเทศก์รักในงานของตนและจะสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของเฮิซเบิร์ก (Herzberg : 1996) ที่กล่าวว่า การสร้างทัศนคติด้านบวกและจูงใจบุคคลให้เกิดความพอใจเป็นปัจจัยที่ทำให้คนชอบและรักงาน และทำให้มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในที่นี้แรงจูงใจดังกล่าวหมายถึงรายได้ที่มัคคุเทศก์ได้รับ หากมัคคุเทศก์มีรายได้ที่น่าพอใจ ก็จะทำให้เกิดกระบวนการคิดที่จะอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งถือเป็นเครื่องมือในการประกอบอาชีพของตนต่อไป และในการพัฒนาศักยภาพของตนเองมัคคุเทศก์ควรต้องมีการฝึกทักษะในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสารถ้าหากมัคคุเทศก์สามารถสื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษาก็จะเป็นการเพิ่มศักยภาพของตนเองในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระได้

3. ข่าวสารการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในปัจจุบัน ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวและบุคคลากรการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก จากผลการวิจัยนี้และงานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรม การรับข่าวสารการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของ สนิ นัยวิชัย (2539) พบว่า พฤติกรรม การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความรู้และทัศนคติ ซึ่งตรงกับงานวิจัยในครั้งนี้เกี่ยวกับช่องทางในการรับสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศพบว่า โทรทัศน์เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพที่สุดในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นถ้ามีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่มากขึ้นก็จะสามารถสร้างความตระหนัก และให้ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ และจะนำไปสู่ทัศนคติในทางบวกและเกิดความสนใจมากขึ้นเป็นลำดับ อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดีแม้ช่องทางอื่น ๆ เช่น แผ่นพับ วารสาร จดหมายข่าว อาจจะไม่ได้รับความนิยมมากนัก แต่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมถึงกระทรวงทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมก็

จะต้องใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดการซึมซับและสร้างความรู้ความเข้าใจในเบื้องต้นได้ เมื่อเกิดความรู้แล้ว ก็จะมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพิ่มมากขึ้น จากผลการวิจัยยังพบอีกว่า มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระอยากให้มีการฝึกอบรมและเพิ่มทักษะในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นช่องทางหนึ่งที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถอบรม และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ โดยตรง เช่น การสอดแทรกข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศลงในหลักสูตรฝึกอบรมของบริษัท หรือการจัดพนักงานหรือบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาอบรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้ นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีศูนย์ประชาสัมพันธ์ หรือสร้างช่องทางในการสื่อสารหลายทิศทางผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อที่ผู้สนใจจะได้ศึกษาและสอบถามข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

4. กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสามารถช่วยปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติได้ ผู้วิจัยพบว่า มีผู้เห็นด้วยถึง ร้อยละ 94.4 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าการปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์สามารถกระทำผ่านกิจกรรมทางการท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม สุรีพร ภัทรพรณ์ ได้ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความรู้เรื่องการอนุรักษ์ระดับปานกลาง โดยมีความรู้เรื่องวัตถุประสงค์มากกว่าในเรื่องการจัดการและการมีส่วนร่วมของประชาชน มีทัศนคติต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในทางบวก และมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในระดับปานกลางถึงสูง จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นเรื่องดีที่ทั้งมัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยวมีแนวคิดทางด้านการอนุรักษ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้การสื่อสารง่ายดายมากขึ้น ดังนั้นการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผ่านทางกิจกรรม ผู้จัดกิจกรรมควรต้องเสริมสร้างความรู้ในกิจกรรมต่าง ๆ โดยกิจกรรมดังกล่าวต้องสามารถสื่อสารสาระสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ และควรมีรูปแบบกิจกรรมที่มีการสื่อสารหลายทิศทาง เช่น การแสดงละคร การอบรม หรือแม้กระทั่งการนำชมสถานที่ ฯลฯ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และดึงดูดความสนใจของผู้ชมและผู้ร่วมกิจกรรมได้ นอกจากนี้การให้มัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมสำหรับกิจกรรมประเภทต่าง ๆ โดยตรงก็จะสามารถสร้างความเข้าใจอย่างลึกซึ้งให้แก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีและจะนำสู่กระบวนการคิดเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรและพัฒนาไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ในที่สุด

5. สำหรับการพัฒนากลยุทธ์ในการรองรับนักท่องเที่ยวนั้น จากผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศโดยเฉพาะผู้ที่เดินทางมาจากทวีปยุโรป จะมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมาก่อนอยู่แล้ว ดังนั้นการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าว ต้องใช้ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และความสามารถในการถ่ายทอดอย่างแท้จริง ซึ่งถือเป็นบทบาทหนึ่ง

ของมัคคุเทศก์ที่กล่าวโดย ไพฑูรย์ พงศบุตร และวิลาสวงค์ พงศบุตร (2542) ว่ามัคคุเทศก์ต้องรู้ว่าควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศ หรือท้องถิ่นของตนให้นักท่องเที่ยวฟัง และเกิดความเข้าใจได้อย่างไร จึงจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และตระหนักถึงความสำคัญของมรดกทางธรรมชาติและวัฒนธรรม มิเช่นนั้นอาจถูกร้องเรียนได้ และจะเป็นการทำลายภาพลักษณ์ของประเทศไทย ซึ่งเป็นประเทศที่มีความสมบูรณ์ทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวและทรัพยากรธรรมชาติ แต่ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถอย่างชัดเจนในการประกอบอาชีพ ดังนั้นจึงควรเป็นหน้าที่ของบริษัทที่จะต้องพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ ทั้งทางด้านข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การบริการ ความสามารถทางด้านภาษา ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถที่จะโน้มน้าวให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามกฎ และปลูกจิตสำนึก รวมทั้งสร้างทัศนคติที่ดีต่อการท่องเที่ยวได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยแบ่งเป็นหัวข้อดังนี้

ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากในระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมนี้เรียกช่วงเวลานี้ว่า high season และมีระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเป็นจำนวนน้อย โดยเรียกระยะเวลานี้ว่า low season ซึ่งช่วง high season หรือ low season จะแตกต่างกันตามตลาดของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทย ตัวอย่างเช่น high season ของ นักท่องเที่ยวชาวยุโรปตะวันตก และชาวอเมริกันจะอยู่ในช่วงเดือน พฤศจิกายน จนถึง เดือน เมษายน ส่วนนักท่องเที่ยวแถบยุโรปใต้ เช่นประเทศฝรั่งเศส อิตาลี สเปน จะเดินทางเข้ามาในเมืองไทยมากในช่วงเดือน มิถุนายน ถึง เดือน สิงหาคม นอกจากนี้ยังมีตลาดที่เกิดขึ้นใหม่เช่นกลุ่มตลาดจากประเทศตะวันออกกลางซึ่งจะเดินทางในช่วงเดือนตุลาคม และ กลับมาอีกครั้งในเดือน มิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม ฉะนั้นจะเห็นว่ามัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษาเฉพาะตามตลาดนักท่องเที่ยวดังกล่าว ยกตัวอย่างมานั้น จะมีเวลาว่างในช่วงที่เรียกว่า low season ของแต่ละตลาด ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะจัดอบรมความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้แก่มัคคุเทศก์ทั้งในด้านการให้ความรู้ อบรม ภาควิชา ในห้องอบรม และ การให้ความรู้ในการออกภาคสนามโดยพาไปลงพื้นที่จริง ซึ่งในวงการท่องเที่ยวเรียกการจัดการอบรมภาคสนามว่า study trips ปัจจุบันนี้หน่วยงานภาครัฐบาลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์เห็นจะมีแต่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งโดยหลักแล้วจะเน้นเรื่องการอบรมมัคคุเทศก์ร่วมกับสถาบันการศึกษาเพื่อรับบัตรอนุญาตมัคคุเทศก์เมื่ออบรม

สำเร็จแล้วเสียมากกว่า แต่หลังจากนั้นแทบจะไม่มีการจัดอบรมเพิ่มเติมใด ๆ ให้มัคคุเทศก์ที่ประกอบอาชีพอยู่แล้ว ฉะนั้นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรจัดการอบรมด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้มัคคุเทศก์ในช่วง low season ของแต่ละกลุ่มภาษา และอาจมีการติดตามผลเช่นเมื่ออบรมมัคคุเทศก์หมดอายุ มัคคุเทศก์ที่มาต่ออายุมัคคุเทศก์ก็ต้องมีการสอบความรู้การทำทัวร์เชิงนิเวศจากการที่ได้เคยให้การอบรมไปแล้ว เป็นต้น

ด้านการประชาสัมพันธ์

จากผลการวิจัยจะเห็นว่า มัคคุเทศก์ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจากทางโทรทัศน์มากที่สุด ซึ่งถ้าวิเคราะห์ให้ดีแล้วคงเป็นเพราะว่ามัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีเวลาไม่แน่นอน และต้องใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่กับลูกค้าทัวร์ จะมีเวลาว่างก็เมื่อกลับถึงที่พัก และถ้ามัคคุเทศก์ต้องทำทัวร์ต่างจังหวัดติดต่อกันหลายวันก็จะเริ่มงานแต่เช้าและจบทัวร์ก็ตอนเย็นแล้ว จะมีเวลาได้พักผ่อนจริง ๆ ก็ตอนเข้ามาพักในโรงแรม ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่จะพักผ่อนกับการดูโทรทัศน์ ฉะนั้นมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่จะทราบข่าวความเป็นไปของวงการต่าง ๆ จากสื่อโทรทัศน์เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งการได้รับความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจริง ๆ แล้วอาจเป็นเพียงผลพลอยได้จากการดูรายการบันเทิงต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ก็เป็นได้ อนึ่งรายการโทรทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในปัจจุบันนี้มักเป็นการเสนอแหล่งท่องเที่ยวและชักชวนให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยววันนั้น ๆ เป็นส่วนใหญ่ แทบจะไม่มีการแทรกเนื้อหาสาระของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเท่าใดนัก ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงในเรื่องของข้อมูลโดยการแทรกข้อมูลความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเข้าไปด้วย เช่นเมื่อนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวหนึ่ง ก็ไม่ควรที่จะแสดงแต่ความสวยงามของสถานที่นั้นอย่างเดียว ควรให้ความสำคัญขององค์ประกอบทางด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้วย เช่นแสดงให้เห็น ป้ายบอกทางเดิน หรือ พูดถึงขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวของสถานที่เที่ยวนั้นด้วย (carrying capacity)

ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว

จากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของ 5 บริษัทเที่ยวนั้นจะเห็นว่าแม้ว่าผู้บริหารที่ให้สัมภาษณ์นั้นจะมีนโยบายที่จะขายผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แต่ก็นับว่ายังเป็นส่วนน้อยเมื่อเทียบกับรายการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในตลาดท่องเที่ยว เมื่อวิเคราะห์ให้ดีแล้วข้อเสนอแนะในเรื่องนี้คงต้องพูดถึงนโยบายการท่องเที่ยวของประเทศไทย ที่ควรให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยต้องคำนึงถึงประเด็นหลักคือ ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่วนประเด็นถัด

มาคือต้องดำเนินการให้มีการวางแผนและปรับปรุงพัฒนาองค์การจัดการด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงกฎระเบียบและการประสานงานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เหมาะสมกับสภาพของพื้นที่ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และวัฒนธรรม เนื่องจากผู้วิจัยทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงสังเกตเห็นได้ว่า บริษัทท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะส่งผู้บริหารฝ่ายจัดทำรายการท่องเที่ยว ออกไปสำรวจแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ หรือ แหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่ยังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก เพื่อแข่งขันกันระหว่างบริษัทท่องเที่ยวด้วยกันว่าใครจะมีสินค้าการท่องเที่ยวออกมาเสนอขายก่อน แต่ผู้บริหารเหล่านี้มักมองข้ามผลกระทบที่พวกเขาละเลยไปคือความรู้สึกรู้สึกของคนในชุมชนนั้นว่าพวกเขามองเห็นหรือ ยินดีที่อยู่ ๆ จะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในชุมชนที่พวกเขาอยู่กันมาเป็นเวลานาน ฉะนั้นการที่จะมีการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวออกไป ผู้ประกอบการควรได้มีการพูดคุยกับชุมชนนั้นว่าการเสนอขายกิจกรรมท่องเที่ยวในชุมชนนั้นจะมีผลกระทบด้านลบต่อชุมชนนั้นหรือไม่ และเมื่อชุมชนตกลงที่จะให้ผู้ประกอบการเข้ามาจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนของตนแล้ว ชุมชนนั้นต้องแน่ใจว่าจะมีรายได้เข้าชุมชนนั้นอย่างเป็นธรรมด้วย ซึ่งทั้งหมดที่นำเสนอมาในหัวข้อนี้นั้นจะประสบความสำเร็จได้ก็เมื่อภาครัฐกำหนดนโยบายท่องเที่ยวเกื้อหนุนให้ชุมชนท้องถิ่นมีหลักยึด และมีพลังเข้มแข็ง ไม่เช่นนั้นชุมชนท้องถิ่นก็จะโดนผู้ประกอบการท่องเที่ยวเอาเปรียบแบบไม่ต้องลงทุนอะไรมากมายแต่กอบโกยและตักตวงไปอย่างมหาศาล เมื่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไปในทิศทางที่ถูกต้องแล้ว มัคคุเทศก์ที่นำนักท่องเที่ยวเข้าไปในชุมชนนั้น ๆ ก็จะมีปฏิบัติและประสานงานกับคนในชุมชนได้อย่างถูกต้องโดยอยู่บนพื้นฐานของการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทั้งสองฝ่าย และผลดีที่ตามมาคือนักท่องเที่ยวเองที่มีความตั้งใจมาท่องเที่ยวเชิงนิเวศก็จะได้รับประสบการณ์ที่ตั้งใจจะมาสัมผัสอย่างเต็มเปี่ยม (total experience)

ด้านสวัสดิการ

มัคคุเทศก์อิสระมีรายได้หลักจากการรับจ้างทำทัวร์และมีรายได้พิเศษอีกทางคือจากคอมมิสชั่นและเงินทิปจากนักท่องเที่ยวซึ่งทั้งรายได้หลักและรายได้พิเศษนี้ก็ต้องจัดว่าเป็นรายได้ที่ไม่แน่นอนเพราะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีช่วงเวลา high season และ low season และอาจมีอุปสรรคที่เกิดจากผลกระทบหลายหลายเช่น ผลกระทบด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ภัยธรรมชาติ เป็นต้น ซึ่งทำให้มัคคุเทศก์อิสระมีความรู้สึกไม่มั่นคงต่อสถานภาพการงาน และการหารายได้เท่าไรนัก จากผลการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพในเว็บไซต์ <http://www.pgathaiguide.com> ในหัวข้อกะทำ “ท่านอยากได้อะไรจากการสมัครสมาชิกสมาคม” ได้มีผู้เข้าไปแสดงความคิดเห็นดังนี้

1. สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุ	830 คน
2. ขอให้มีการจ้างสำรวจการมั่วคุกเทศก์	307 คน
3. ขอให้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ	115 คน
4. อยากให้สมาคมเป็นศูนย์กลางการทำงาน	187 คน
5. อยากให้แก้ไขปัญหาค่าจ้างแรงงานที่ไม่เป็นธรรม	40 คน
6. ให้มีการอบรมพัฒนาศักยภาพในการประกอบอาชีพ	256 คน

จะเห็นว่ามั่วคุกเทศก์อิสระต้องการเรื่องสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุมากที่สุดเนื่องจากการทำงานของมั่วคุกเทศก์ไม่มีหลักประกันด้านสวัสดิการใด ๆ จาก บริษัทท่องเที่ยวที่เป็นนายจ้างเลย เพราะสภาพภาพของมั่วคุกเทศก์อิสระนั่นเอง ในปัจจุบันนี้ทางสมาคมมั่วคุกเทศก์อาชีพยังไม่มีกฎ ระเบียบเรื่องสวัสดิการของสมาชิกอย่างเป็นทางการ แต่อาจมีการพิจารณาช่วยเหลือสมาชิกที่ไม่มีเงินรักษาพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยเป็นราย ๆ ไป ซึ่งส่วนใหญ่จะช่วยเหลือสมาชิกชมรมโดยการเรียกรายเงินจากสมาชิกชมรมด้วยกันเอง ฉะนั้นเมื่อนายจ้างคือบริษัทท่องเที่ยวที่มั่วคุกเทศก์รับจ้างทำงานให้อยู่ที่นั่นไม่มีสวัสดิการใด ๆ ให้ ก็ควรจะเป็นหน้าที่ของสมาคมมั่วคุกเทศก์อาชีพที่จะเข้าดูแลเรื่องสวัสดิการที่ควรมีของอาชีพมั่วคุกเทศก์อิสระ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงทัศนคติ จิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ ของมั่วคุกเทศก์เฉพาะด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งมั่วคุกเทศก์ที่ทำงานใกล้ชิดกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เปราะบาง ได้แก่ มั่วคุกเทศก์ เฉพาะเดินป่า ศิลปวัฒนธรรม ทางทะเล ทะเลชายฝั่ง แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ทัศนคติ และจิตสำนึกเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2. ควรมีการศึกษาถึงสวัสดิการ และรายได้เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความพอดีในเชิงเศรษฐศาสตร์แรงงานในการประกอบอาชีพมั่วคุกเทศก์เฉพาะอย่างแท้จริง เพื่อนำไปวางแผนทางการพัฒนาศักยภาพมั่วคุกเทศก์ที่ทำทัวร์เชิงนิเวศซึ่งถือว่าเป็นมั่วคุกเทศก์เฉพาะด้าน และต้องเป็นผู้มีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพสูง

3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่จองรายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศว่ารายการท่องเที่ยวและมั่วคุกเทศก์นำเที่ยวได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวหรือไม่ และนักท่องเที่ยวมี

ความเชื่อมั่นในมัคคุเทศก์นำเที่ยวรายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศหรือไม่ และนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อรายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศตลอดจนมัคคุเทศก์นำท่องเที่ยวหรือไม่

4. ควรมีการศึกษาถึงแนวทางการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

5. ควรมีการศึกษาทัศนคติของชุมชนในท้องถิ่นที่มีการส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2549). รายงานค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2549, จาก <http://www.tat.or.th/stat/index.html>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2544). คำศัพท์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัทศรีเอทมายด์ จำกัด.
- กองอนุรักษ์,การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2544). แผนปฏิบัติการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ อัลซา จำกัด.
- ชัยยุทธ กุลตั้งวัฒนา และคณะ. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจริยธรรมในการบริการของมัคคุเทศก์ กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ซี เอ อินเตอร์เนชั่นแนล อินฟอร์เมชั่น. (2549). โครงการส่งเสริมการสินค้าการท่องเที่ยวความสนใจพิเศษ. กรุงเทพฯ: ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์.
- दनัย บุนนาค. (2517). สัมมนาปัญหาการประเมินการฝึกอบรม: เอกสารประกอบการสัมมนาปัญหา และการบริหารงานฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นฤมล นนทรักษ์. (2538). สมรรถภาพของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการความร่วมมือระหว่าง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กับสถาบันราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.
- ปราโมทย์ ทรัพย์เย็น. (2540). ประสิทธิภาพของการอบรมมัคคุเทศก์ : ศึกษาเฉพาะกรณี โครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 24 มหาวิทยาลัยศิลปากร.ภาคินพนธ์ พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรทิพย์ เจริญธีรวิทย์. (2548). อุตสาหกรรมนำเที่ยวในกรุงเทพฯ. เอกสารภายใต้ชุดโครงการมูลค่าเพิ่มในประเทศของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงบุหงา ภูมิพานิช. (2535). องค์ประกอบที่สำคัญต่ออาชีพมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2530). ประสิทธิภาพของหน่วยงาน: ในทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เพ็ญสุตา ไพรอร่าม. (2539). *การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไพฑูริย์ พงศบุตร และ วิลาสวงศ์ พงศบุตร. (2542). *คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพฑูริย์ พงศบุตร. (2530). *คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: คณะอักษรศาสตร์ และโครงการการศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2522). *พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522*. เล่มที่ 96 ตอนที่ 72. กรุงเทพฯ: ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2535). *พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535*. เล่มที่ 109 ตอนที่ 25. กรุงเทพฯ: ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์.
- วิสุทธิ์ เลิศปิธิวาณิชย์. (2541). *การประเมินหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศรัญญา วรากุลวิทย์. (2546). *ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ หจก. สยามลดดา.
- สมยศ นาวิการ. (2544). *การบริหารงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991.
- สนิ นัยวินิจ. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กับ ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอันเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจแพท่องเที่ยวของประชาชนในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ นท.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุกัลยา กรรณสมบัติ. (2543). *ศักยภาพมัคคุเทศก์ต่อการเป็นผู้นำในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาทรัพยากร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุนทรี จินธรรม. (2531). *การศึกษาองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของประชาชนในหมู่บ้านโครงการปฐมอโคก ตำบลพระประโทน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (สิ่งแวดล้อมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- สุปราณี ศรีจันทร์ภูมิข. (2524). *การฝึกอบรมและการพัฒนางานบุคคล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาพร มากแจ้ง. (2534). *หลักมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สุริพร ภัทราพรนันท์. (2541). *ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กรณีศึกษา อุทยานแห่งชาติในจังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม.(สิ่งแวดล้อมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรรถพล วรรณกิจ. (2545). *ผลการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 4 สถาบันราชภัฏจันทรเกษม*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรุณ วัชรธรรม. (2522). *พฤติกรรมข้าราชการไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- อาชวัน วายวานนท์. (2510). *การประเมินผลฉบับพิเศษ 2509*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุไร มุกประดับทอง. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้สำเร็จการอบรม ที่มีต่อหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป ของสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว*. การศึกษามหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Gibson, J.M, Ivancevich &Donnelly, J.H. (1979). *Organization behavior, Structure, Process*. 3rd ed. Dallas, Texas: Business Publication, Inc.
- Geva, A. & Goldman, A. (1991). *Satisfaction Measurement in Guide Tours. Annals of Tourism Research*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Good, C.V. (1968). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York: Mcgraw-Hill.
- Guidecenter. (2007). *Details of Guide License*. Retrieved October, 2007, from http://www.guidecenter.com/article_detail.php
- Herzberg, Frederick. (1966). *Work and the Nature of Man*. New York: The World.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Mc Intosh, Robert, W.; Charles R., Goeldner. (1986). *Tourism Principles, Practices, Philosophies*. 5th ed. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Vroom, V.M. (1964). *Work and Motivation*. Malaber: Robert E. Krienger Publishing.
- Webster. (1991). *Webster Dictionary*. Massachusetts: Merriam-Webster Inc.

Wong, K. F. k., & Ap. J. (1999). *Tour Guide's Perspectives on the Professionalism of Tour Guiding in Hong Kong*. Hong Kong: The Hong Kong Polytechnic University, Sar, China.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง: แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

คำชี้แจง: 1. แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2: จิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

ส่วนที่ 3: ปัจจัยที่ใช่วัดระดับความพึงพอใจ

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะ

2. กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงใน ☐ และเติมคำในข้อความที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ภูมิลำเนาเดิม ☐ กรุงเทพมหานคร

☐ ภาคกลางและภาคตะวันออก จังหวัด (โปรดระบุ).....

☐ ภาคเหนือ จังหวัด (โปรดระบุ).....

☐ ภาคใต้ จังหวัด (โปรดระบุ).....

☐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัด (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

5. ระดับการศึกษา

☐ มัธยมศึกษา

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ท่านมีรายได้เฉลี่ยจากการเป็นมัคคุเทศก์ ประมาณเดือนละเท่าใด

☐ น้อยกว่า 5,000 บาท

☐ 5,001 – 7,500 บาท

☐ 7,501 – 10,000 บาท

☐ 10,001 – 12,500 บาท

☐ 12,501 – 15,000 บาท

☐ 15,001 – 17,500 บาท

☐ 17,501 – 20,000 บาท

☐ มากกว่า 20,000 บาท

7. ท่านประกอบอาชีพอื่น นอกจากอาชีพมัคคุเทศก์หรือไม่

☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพอื่น

☐ อาชีพ (โปรดระบุ).....

8. ท่านประกอบอาชีพภาคเกษตรกี่ปี (เกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี)

- | | |
|--|---------------------------------------|
| ☐ น้อยกว่า 1 ปี | ☐ 1 – 5 ปี |
| ☐ 6 – 10 ปี | ☐ 11 – 15 ปี |
| ☐ 16 – 20 ปี | ☐ 21 ปี ขึ้นไป |

9. ภาษาที่ท่านใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|----------------------------------|---|
| ☐ อังกฤษ | ☐ ญี่ปุ่น |
| ☐ จีน | ☐ ฝรั่งเศส |
| ☐ เยอรมัน | ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ส่วนที่ 2: จิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

10. ท่านสนใจเรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหรือไม่

- ☐ สนใจมาก
☐ สนใจพอสมควร
☐ ไม่สนใจ

11. ท่านเคยได้รับความรู้และข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศหรือไม่ ถ้าเคยจากแหล่งใด

- ☐ เคย (โปรดระบุ).....
☐ ไม่เคย

12. ท่านคิดว่าปัจจุบันท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพียงพอหรือไม่

- ☐ เพียงพอแล้ว
☐ ไม่เพียงพอ

13. ท่านสนใจที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพิ่มเติมหรือไม่

- ☐ สนใจมาก
☐ สนใจพอสมควร
☐ ไม่สนใจ

14. ท่านคิดว่าควรนำเสนอข่าวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้วยแหล่งข่าวประเภทใด
 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| ☐ บุคคลทั่วไป | ☐ หนังสือพิมพ์ |
| ☐ วารสาร/ นิตยสาร | ☐ โทรทัศน์ |
| ☐ วิทยุ | ☐ การประชุม/ สัมมนา/ นิทรรศการ |
| ☐ อินเทอร์เน็ต | ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

15. ทศนคติต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าข้อความข้างล่างนี้ถูกต้อง (เห็นด้วย / ไม่เห็นด้วย)

ข้อความ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
- เป็นการจัดการการท่องเที่ยวที่ไม่ก่อให้เกิดการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม		
- รายได้จากกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของรายได้เสริมให้กับครอบครัว ไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญมากนัก		
- ก่อให้เกิดการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม และลงสู่ท้องถิ่นโดยตรง		
- ชุมชนมีส่วนร่วมกับการท่องเที่ยวได้เพียงแค่การสำรวจและกำหนดเส้นทางท่องเที่ยว		
- ภาครัฐเป็นหน่วยงานเดียวที่มีหน้าที่ในการวางแผนจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน		
- การแสดงประเพณี และวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นจะจัดขึ้นตามความต้องการของนักท่องเที่ยว		
- ชุมชนสามารถติดต่อประสานงานกับบริษัทท่องเที่ยวให้จัดส่งนักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชนได้เองโดยตรง		
- การจัดการอบรมเรื่องภาษาให้กับชุมชน จะช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้		
- การวางแผนการท่องเที่ยวควรให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วม		
- การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้สัมผัสธรรมชาติโดยตรง		
- การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่จะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนได้		
- กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สามารถช่วยปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติได้		
- ประชาชนในท้องถิ่นควรมีส่วนร่วมในด้านการวางแผนจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในท้องถิ่นของตนเอง		

16. จิตสำนึกเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าข้อความข้างล่างนี้ถูกต้อง (ใช่ หรือ ไม่ใช่)

ข้อความ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
- การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบนิเวศน้อยที่สุด เพราะการมีความรับผิดชอบต่อพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว		
- การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและแหล่งท่องเที่ยวน้อยกว่าการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่น		
- สาเหตุที่ทรัพยากรการท่องเที่ยวเสื่อมโทรมเนื่องจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว		
- มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องของทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมรวมถึงวัฒนธรรมพื้นบ้าน เพื่อเป็นผู้ถ่ายทอดแนวทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างมีประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยว		
- มัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การท่องเที่ยวมีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดจิตสำนึกแก่นักท่องเที่ยว		
- มัคคุเทศก์สามารถจูงใจให้เห็นถึงคุณค่าทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น		
- มัคคุเทศก์ควรให้ความรู้ และคำตักเตือนแก่นักท่องเที่ยวล่วงหน้า ในเรื่องการปฏิบัติตน การป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติก่อนการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ		
- มัคคุเทศก์ควรอธิบายถึงวิถีชุมชนท้องถิ่นและความสัมพันธ์ของชุมชนกับทรัพยากรธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ		

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

- 5 หมายถึง หมายถึง ท่านมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 4 หมายถึง หมายถึง ท่านมีระดับความพึงพอใจมาก
 3 หมายถึง หมายถึง ท่านมีระดับความพึงพอใจปานกลาง
 2 หมายถึง หมายถึง ท่านมีระดับความพึงพอใจน้อย
 1 หมายถึง หมายถึง ท่านมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ปัจจัยที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
17. ปัจจัยด้านลักษณะงาน					
- งานที่ทำน่าสนใจ ตรงกับความต้องการ					
- งานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถ					
- งานที่มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
- การตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในงานของตนเองสำเร็จลุล่วงด้วยดี					
- ลักษณะงานโดยรวมส่งผลต่อความสำเร็จไปตามเป้าหมายที่ต้องการ					
- เพื่อนร่วมงานพึงพอใจในผลงานของท่าน					
- ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในผลงานของท่าน					
18. ปัจจัยที่มีผลตอบแทนเป็นตัวเงิน					
- ความเหมาะสมของค่าจ้างเมื่อเทียบกับหน้าที่ความรับผิดชอบ					
- ค่าจ้างที่ได้รับเหมาะสมกับภาวะค่าครองชีพในปัจจุบัน					
- ความยุติธรรมในการกำหนดค่าจ้าง					
- สวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากทางบริษัท					

ปัจจัยที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
19. ปัจจัยที่มีผลตอบแทนไม่เป็นตัวเงิน					
- มีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน					
- บริษัทให้ความเอื้อเฟื้อดูแล รับผิดชอบต่อการทำงานของท่าน					
- บริษัทให้ความเอาใจใส่ในสวัสดิภาพของท่านอย่างสม่ำเสมอ					
- มีโอกาสก้าวหน้าหรือได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่ง					
- ได้รับการพิจารณาความดีความชอบโดยยึดหลักความสามารถในการทำงาน					
- มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน					
- ได้รับความไว้วางใจจากบริษัทและเพื่อนร่วมงาน					
- จำนวนวันหยุดพักผ่อนที่ได้รับ					
- การให้บริการด้านสนทนาการของบริษัท (กีฬา งานเลี้ยง ฯลฯ)					
20. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมใช้งานในการทำงานอย่างเพียงพอ					
- สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี					
- ได้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานคนอื่นๆ					
- ได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อมีปัญหาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
- บรรยากาศที่เป็นมิตรในการทำงาน เช่น ยิ้มแย้ม ทักทาย ชมเชย ปลอดภัย เป็นต้น					

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะ

This image shows a full page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง: แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์อิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว

ชื่อผู้ประกอบการ.....

ที่ตั้ง.....

ผู้ให้สัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....

วันที่.....เวลา.....

ผู้สัมภาษณ์และจัดบันทึก.....

หัวข้อ

1. ท่านมีเกณฑ์ในการคัดเลือกมัคคุเทศก์อิสระอย่างไร ?
2. ท่านมีกฎเกณฑ์ในการให้ค่าตอบแทนมัคคุเทศก์อิสระอย่างไร? (ประสบการณ์ในการทำงาน/ ความมีชื่อเสียง/ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร/ เส้นทาง)
3. นอกจากแรงจูงใจที่เป็นรายได้แล้ว องค์กรของท่านมีค่าตอบแทนอื่น ๆ ให้แก่มัคคุเทศก์อิสระด้วยหรือไม่ ? อย่างไร?
4. องค์กรของท่านมีนโยบายเสนอผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวเชิงนิเวศหรือไม่? มีผลิตภัณฑ์ใดที่เด่นบ้าง?
5. ท่านคิดว่ามัคคุเทศก์กับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีความสัมพันธ์กันอย่างไร?
6. องค์กรของท่านมีการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศหรือไม่? ในด้านใด?
7. ในความคิดของท่าน ท่านอยากให้หน่วยงานรัฐ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนหรือแก้ปัญหาในด้านใดที่เกี่ยวกับมัคคุเทศก์เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ?
8. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ?

ที่ ศธ 0519.12/๒ | ๑๑



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุโขมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒) กันยายน 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิพันธุ์ สถิตยุทธการ

เนื่องด้วย นายไสว รักษาชาติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการ
การท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ” โดยมี
รองศาสตราจารย์สุภาพร สุทธิเหล็ก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย
ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อ
ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายไสว รักษาชาติ
และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 087-0727-070



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศบ 0519.12/๒๐๑๕

วันที่ ๒/ กันยายน 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์

เนื่องด้วย นายไสว รักษาชาติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการ
การท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์
เรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ” โดยมี
รองศาสตราจารย์สุภาพร สุกสีเกลี้ยง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย
ขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรองแก้ว พุทธิยาสถาพร เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม
แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้
นายไสว รักษาชาติ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/๖๔๔

วันที่ ๘ / กันยายน 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน

เนื่องด้วย นายไสว รักษาชาติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการ
การท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์
เรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัลลเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ” โดยมี
รองศาสตราจารย์สุภาพร สุกสีเหลือง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย
ขอเรียนเชิญ อาจารย์สุพจน์ ชุณษโชติอนันต์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามแนวทางการพัฒนา
ศักยภาพมัลลเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้
นายไสว รักษาชาติ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

12/35 Ce

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายไสว รักษาชาติ
วันเดือนปีเกิด	19 ตุลาคม 2505
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	372 ถนนริมทางรถไฟ บางยี่เรือ เขตธนบุรี กรุงเทพฯ 10600
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการทั่วไป ฝ่ายปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทดีทีเอสเอ็ม แทรเวล ประเทศไทย จำกัด 140/1 ถนนวิทย์ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2524	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนวัดอินทาราม กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2529	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาฝรั่งเศส) จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่