

แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษา อาชีพมััคคุเทศก์

สารนิพนธ์
ของ
สิทธิโชค เลิศธีรดา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
พฤษภาคม 2551

แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษา อาชีพมััคคุเทศก์

สารนิพนธ์
ของ
สิทธิโชค เลิศธีรดา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
พฤษภาคม 2551
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษา อาชีพมััคคุเทศก์

บทคัดย่อ

ของ

สิทธิโชค เลิศธีรดา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

พฤษภาคม 2551

สิทธิโชค เลิศธีรดา. (2551). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษา อาชีพมัคคุเทศก์*. สารนิพนธ์ วท.ม.(การวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรองแก้ว พุทธิยาสถาพร.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และบุคลากรภาครัฐ ที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ บุคลากรภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยเขียนสรุปในลักษณะบรรยายความ ส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ในส่วนความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐเห็นว่า ควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์และบุคลากรในส่วนอื่นๆ ควรเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมโดยเฉพาะเรื่องการเห็นแก่ตัว ทางด้านของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการพัฒนามัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยควรพัฒนาในด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะ และด้านความรู้

ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนามัคคุเทศก์ **ด้านความรู้** มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้ที่จบสาขา มัคคุเทศก์โดยตรง มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ระเบียบ ขนบธรรมเนียม ประเพณีของแต่ละสถานที่ มีความรู้รอบตัว และควรพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยจะต้องสามารถให้ข้อมูลที่ง่ายแก่การเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว และควรมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉิน **ด้านทักษะ** ควรมีทักษะการสื่อสารที่ดี โดยสามารถสื่อสารได้หลายภาษา สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ การดูแลคณะทัวร์จะต้องให้ความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวชาวไทยโดยไม่ให้แตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ สามารถสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่หมู่คณะ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวแต่ละชนชาติ **ด้านทัศนคติ** ควรมองโลกในแง่ดี ยิ้มแย้ม มีใจรักในงานบริการ ห่วงแหนสมบัติของชาติ ภาคภูมิใจและซื่อสัตย์ในวิชาชีพ **ด้านบุคลิกภาพ** จะต้องจริงใจต่อบริษัทธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว รักษาความสะอาด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกๆ คน มีความน่ารักแบบไทยๆ โดยนอบน้อม ถ่อมตน มีสัมมาคารวะ สุภาพ เรียบร้อย และแต่งกายอย่างสุภาพ

GUIDELINE FOR HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT FOR TOURISM INDUSTRY,
CASE STUDY: GUIDE

AN ABSTRACT
BY
SITTHICHOKE LERTTEERADA

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

Sitthichoke Lertteerada. (2008). *Guideline for Human Resources Development for Tourism Industry, Case Study: Guide*. Master's Project, M.Sc. (Ecotourism Planning and Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assist. Prof. Krongkao Poopityastaporn.

This research is to study the views of Government officers, Tourism business owners, and foreign tourists about guides in tourism business; and to provide suggestions in developing the human resources, especially guides, in tourism industry. The samples in this research are 5 government officers, 30 tourism business owners, and 400 foreign tourists in Bangkok. The tools in this study were interviews and questionnaires. We used the data from the interviews for content analysis in our descriptive summary; and also analyzed data from the questionnaires by using statistics method to find frequency, mean, and standard deviation. From the research result, we found that the government officers viewed that currently, many tourism graduates work in other industries, which are unrelated with the tourism industry; and they also commented that guides and people in this tourism business should improve their foreign languages, increase their experience, and increase their morality, especially the selfishness. The tourism business owners viewed that guides should definitely be improved, and the most thing that should be improved was the guides' personalities, following by their attitudes, knowledge, and skills, respectively. The foreign tourists viewed that guides should definitely be improved; especially, the most thing that should be improve was the guides' attitudes following by their personalities, skills, and knowledge, respectively

Suggestions about improvements in guides are as follows **Knowledge**: Guides should be graduated in tourism science and have knowledge in culture, history, tradition and common practice in the areas. They should provide understandable information to foreign tourists; and also be capable to do first aid in the case of emergency. **Skill**: Guides should have good communication skills. They should be able to speak at least 2 languages, speak local language, and do not bias in taking care Thai and foreigners. Good guides do entertain tourists, solve problems, have many good skills, and understand the cultural differences of other nations. **Attitude**: Guides should be optimistic, love to provide service, and pride of their nationality and profession. **Personality**: They should be sincere to the tourism business owners and tourists, keep the area clean, be nice to everyone, be polite in Thai style, and dress properly.

ประกาศคุณูปการ

ผู้วิจัยได้รับความปรารถนาดีอย่างยิ่งจาก ผศ.กรองแก้ว พุทธิยาสาธพร ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในแต่ละขั้นตอน ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.สุภาพร สุขสีเหลือง และ ดร.รักษนก โคโต ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อร่วมเป็นกรรมการในการสอบปากเปล่า และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ปริญญา นิพนธ์ของผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่อบรม และให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในทุกๆ สาขาวิชา ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.วัลลภพันธุ์ สถิตยยุทธการ ดร.นลินา ประไพรัชสิทธิ์ อ.สุพจน์ ชุณหโชคดิอนันต์ ที่กรุณาสละเวลาตรวจแก้ไข และให้คำแนะนำสำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ นอกจากนี้ขอขอบพระคุณ คุณวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์ นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ สมาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คุณสุริยะ ศรีเสาวคนธ์ หัวหน้ากลุ่มประสานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อ.วรลักษณ์ เขียวมีส่วน อาจารย์ประจำหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อ.สาธิตา มิ่งวงศ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อ.สุพจน์ ชุณหโชคดิอนันต์ อาจารย์วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่กรุณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องมือสัมภาษณ์ ตลอดจนผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวทุกบริษัทและนักท่องเที่ยวทุกท่านที่กรุณากรอกข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง รวมไปถึง คุณชวิศร์ อรรถสาสน์ และคณะบุคลากรทุกท่านในสถาบันพัฒนาการท่องเที่ยวฯ มศว ที่คอยชี้แนะแนวทางต่างๆ และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานหลายๆด้านรวมไปถึงในการทำให้รูปแบบมีความสมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่กรุณาแนะนำกระบวนการและระเบียบวิธีการต่างๆ อย่างเต็มที่

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่มอบพลังใจอันยิ่งใหญ่มาโดยตลอด ขอขอบคุณคุณนกนกร ทรัพย์ทวีมีลาก ที่อยู่เคียงข้างข้าพเจ้าเสมอมา ขอขอบคุณน้อง พี่และเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้ความหวังและกำลังใจเป็นอย่างดีในระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย

สิทธิโชค เลิศธีรดา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพมัคคุเทศก์.....	7
สถานการณ์แรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	14
หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย.....	16
การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ.....	43
ข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว.....	51
ข้อมูลจากบุคลากรภาครัฐ.....	61
แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.....	63

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	69
วิธีดำเนินการวิจัย.....	69
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
สรุปผลการวิจัย.....	70
อภิปรายผล.....	72
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	81
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยว.....	82
ภาคผนวก ข. แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ.....	86
ภาคผนวก ค. แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว.....	90
ภาคผนวก ง. แบบสัมภาษณ์บุคลากรภาครัฐ.....	95
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	96

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 พยากรณ์ความต้องการกำลังคนระดับกลางและระดับสูงในธุรกิจนำเข้า.....	15
2 หลักสูตรระดับอุดมศึกษาและประกาศนียบัตรวิชาชีพ.....	17
3 ความคิดเห็นจากสถาบันการศึกษา.....	24
4 ความคิดเห็นจากผู้ประกอบการ.....	26
5 ความคิดเห็นจากผู้สำเร็จการศึกษา.....	27
6 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้.....	43
7 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 400 คน จำแนกตามสถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการจะเข้าชม.....	45
8 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำแนกตามความต้องการมัคคุเทศก์.....	45
9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำแนกตามสิ่งที่ต้องการให้มัคคุเทศก์อำนวยความสะดวก.....	46
10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อแนวทางการพัฒนา บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ด้านความรู้.....	46
11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อแนวทางการพัฒนา บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ด้านทักษะ.....	47
12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อแนวทางการพัฒนา บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ด้านทัศนคติ.....	48
13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อแนวทางการพัฒนา บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพ.....	49
14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อแนวทางการพัฒนา บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์.....	50
15 จำนวนและร้อยละผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าจำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	51

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามขนาดบริษัท.....	52
17 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตาม ลักษณะการประกอบการ.....	52
18 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตาม ระยะเวลาในการประกอบการ.....	53
19 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตาม รายได้จากการประกอบการ.....	53
20 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตาม การให้บริการที่จัดให้แก่นักท่องเที่ยว.....	53
21 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตาม จำนวนวันที่จัดนำเที่ยว.....	54
22 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตาม อายุส่วนใหญ่ของมัคคุเทศก์ในบริษัท.....	55
23 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตาม ลักษณะการจ้างมัคคุเทศก์.....	55
24 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตาม ระดับการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ต้องการ.....	55
25 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตาม สาขาการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ต้องการ.....	56
26 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตาม ความต้องการมัคคุเทศก์ที่จบสาขาการท่องเที่ยวโดยตรง.....	56
27 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อแนวทางการพัฒนา บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ด้านความรู้.....	57
28 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อแนวทางการพัฒนา บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ด้านทักษะ.....	58

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อแนวทางการพัฒนา บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ด้านทัศนคติ.....	59
30 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อแนวทางการพัฒนา บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพ.....	59
31 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อแนวทางการพัฒนา บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์.....	60

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 ระดับการศึกษาของแรงงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในสาขาต่างๆ พ.ศ. 2543.....	14

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จัดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นการสร้างรายได้โดยไม่ต้องสูญเสียทรัพยากรหรือการลงทุนเหมือนกับอุตสาหกรรมอื่นๆ ทั้งยังก่อให้เกิดการจ้างงานและกระจายรายได้ของประชาชน ดังนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็นองค์กรหลักในการบูรณาการ การขับเคลื่อนนโยบายและการบริหารจัดการการท่องเที่ยว จึงได้มุ่งเป้าหมายไปเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวของภูมิภาคเอเชีย สนับสนุนการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ของประเทศให้เกิดความสมดุล ยั่งยืน โดยดำเนินการอย่างมีเอกภาพ มีระบบ และเชื่อมโยงกัน ทั้งในระดับชาติ ภูมิภาคและท้องถิ่น ส่งเสริม สนับสนุน การบริหารจัดการการตลาดและการท่องเที่ยว อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ โดยแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ. 2551 – 2554) ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ยังได้วางเป้าหมายให้ประเทศไทยมีส่วนแบ่งด้านการตลาดในภูมิภาคอย่างต่อเนื่องและทำให้ได้รับการยอมรับว่ามีสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และยั่งยืน รวมทั้งนโยบายที่จะประกาศในปี พ.ศ. 2551 – 2552 เป็นปีแห่งการท่องเที่ยวภายใต้คำขวัญ “ประทับใจไทยแลนด์” เพื่อส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของโลก ภายใต้การรับผิดชอบของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2551: 1)

ทว่าความผันผวนของสถานการณ์บ้านเมืองได้ผลต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตั้งแต่การรัฐประหารในเดือนกันยายน พ.ศ. 2549 เชื่อมโยงมาถึงการไม่มั่นคงและความไม่มีเสถียรภาพของรัฐบาลชุดปัจจุบัน (พ.ศ. 2551) รวมทั้งเหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ อาชญากรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทั่วประเทศโดยเฉพาะกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และปัญหาการแข็งค่าขึ้นของค่าเงินบาท ล้วนส่งผลกระทบต่อบรรยากาศการท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวนไม่น้อยชะลอการเดินทางเข้ามาหรือเปลี่ยนแผนการเดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศอื่น แต่ทั้งนี้ประเทศไทยยังมีจุดดึงดูดที่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวยังคงเดินทางมาท่องเที่ยวยังประเทศไทยแม้จะเกิดเหตุการณ์ภายในประเทศ แหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม และความเป็นมิตรของคนไทยที่นับเป็นจุดเด่นของประเทศ รวมทั้งบุคลากรที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งหากสามารถพัฒนาขึ้นมาเป็นจุดเด่นของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแล้ว ก็จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหันมาสนใจการท่องเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น และจะยังส่งผลไปถึงเป้าหมายสูงสุดของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในปี พ.ศ. 2551 – 2554 ที่จะส่งเสริมให้มีนักท่องเที่ยวคุณภาพเพิ่มจำนวนขึ้นร้อยละ 10 ต่อปีนั้น สมฤทธิ์ผลได้โดยง่าย

แต่อย่างไรก็ตาม อาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยในปัจจุบัน ยังมีสิ่ง ที่ควรปรับปรุงอยู่มากมายเริ่มจากการศึกษาหลักสูตรเกี่ยวกับการท่องเที่ยว หลักสูตรที่เปิดสอนส่วนใหญ่จะเป็นหลักสูตรที่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ ศิลปศาสตร์ และบริหารธุรกิจ โดย คณาจารย์ที่สอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีไม่มากนักที่สำเร็จการศึกษาในด้านนี้โดยตรง เนื่องจา กการท่องเที่ยวเป็นสาขาวิชาที่ค่อนข้างใหม่ และสถาบันการศึกษาในประเทศไทยเพิ่งเปิดการเรียน การสอนสาขานี้ในระดับสูงเมื่อปี พ.ศ. 2543 คณาจารย์จึงมักสำเร็จการศึกษามาจากต่างประเทศ (กองวิชาการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2545) จุดอ่อนของระบบการศึกษาวิชาการท่องเที่ยว ในปัจจุบัน คือ การเน้นด้านทฤษฎีมากกว่าปฏิบัติ และเนื้อหาการเรียนการสอนไม่สอดคล้องกับ สภาวะตลาดและความต้องการแรงงานของภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทักษะของแรงงานที่สำเร็จ การศึกษาออกมาไม่สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก โดยผลจากการวิจัย พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติ หน้าที่ในส่วนของการท่องเที่ยวมากกว่าร้อยละ 70 ไม่ได้ผ่านการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ มีผลทำ ให้ระบบการบริการต่างๆ ยังเป็นแบบเดิมๆ ขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ ด้านเนื้อหา ด้าน วัฒนธรรม และด้านบริการ ทำให้ส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวยังใช้กรอบแนวคิดเดิมๆ (พศิน แดง จวง. 2548 : 36 – 37) หลักสูตรการเรียนการสอนยังขาดมาตรฐานในระดับสากล นอกจากนี้ยังขาด ความสอดคล้องเกื้อหนุนซึ่งกันและกันระหว่างการศึกษาระบบกับการศึกษานอกระบบ

ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะมัคคุเทศก์บางส่วนมักจะ ขาดซึ่งการมีคุณภาพที่ดี จรรยาบรรณที่ดี รวมถึงการเอาใจใส่เปรียบนักท่องเที่ยว การตัดราคา การผลิตและฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในประเทศไทยขาดแผนระยะยาว (ชาติชาย เทพแบ่ง. 2550: 54 – 56 ; พลดา พันธุ์ชูพร. 2543: 25 – 35) ทำให้มีจำนวนมัคคุเทศก์ที่ถูกว่าจ้างเปรียบเทียบจำนวน มัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนมีความแตกต่างกันมาก กล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2543 มีจำนวนมัคคุเทศก์ที่จด ทะเบียนเท่ากับ 21,490 คน แต่มัคคุเทศก์ที่ถูกว่าจ้างมีจำนวนเพียง 7,951 คน หรือคิดเป็นเพียง ร้อยละ 37 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2543: 48) ทำให้เกิดปัญหาการว่างงานและแรงงานล้น ตลาดขึ้น ขาดความมั่นคงในวิชาชีพ และไม่เกิดการพัฒนาคุณภาพของมัคคุเทศก์เท่าที่ควร

ข้อบกพร่องของมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นปัญหาที่ส่งผลทำให้การท่องเที่ยว ของประเทศไทยขาดโอกาสที่จะนํารายได้เข้าสู่ประเทศเพิ่มมากยิ่งขึ้นเท่าที่ควรจะเป็น พร้อมทั้ง การค้าเสรีมีส่วนผลักดันให้ประเทศไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวให้ได้เทียบเท่ามาตรฐานสากล ซึ่งต่างประเทศอาจนำข้อบกพร่องและความไม่ได้ มาตรฐานของมัคคุเทศก์และบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยนี้เป็นข้ออ้างในการ กีดกันธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทย งานวิจัยฉบับนี้จึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการ พัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยศึกษาเฉพาะอาชีพมัคคุเทศก์ เพื่อนำเสนอ แนวทางในการพัฒนาบุคลากรในด้านอาชีพมัคคุเทศก์ดังกล่าวต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ความสำคัญของการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และบุคลากรภาครัฐ ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ในด้านการท่องเที่ยวต่อไป

บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและผู้ที่มีความสนใจต้องการที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จะทราบแนวทางในการปรับตัวและพัฒนาตนเอง ให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ เพื่อความสำเร็จในอาชีพอันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานทางตรงและเป็นการเพิ่มกำไรให้กับสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอีกทางหนึ่ง

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีขอบเขตในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยทำการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และบุคลากรภาครัฐที่มีต่อบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเป็นการศึกษาการพัฒนาบุคลากร 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และบุคลิกภาพ ซึ่งทั้ง 4 ด้านดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอาชีพมัคคุเทศก์

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ 1) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 2) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่จดทะเบียนการค้าในรูปบริษัท และ 3) บุคลากรภาครัฐ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้บริการกับบริษัทจัดนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน
2. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่จดทะเบียนการค้าในรูปบริษัท ผู้วิจัยเลือกจากเขตที่มีจำนวนบริษัทนำเที่ยวมากที่สุด 5 เขต ได้แก่ เขตบางรัก เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา เขตราชเทวี และเขตคลองเตย ซึ่งมีจำนวนบริษัททั้งสิ้นรวม 921 บริษัท ผู้วิจัยเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากบริษัทนำเที่ยวจำนวน 30 บริษัท
3. บุคลากรภาครัฐ ได้แก่ อาจารย์ประจำหลักสูตรทางการท่องเที่ยว คณาจารย์ผู้สอนหรือให้การอบรมมัคคุเทศก์ในสถาบันศึกษา คณาจารย์ในสาขาวิชาการท่องเที่ยว ณ มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่จากสมาคมอาชีพมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย จำนวน 5 คน

ด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วยกลุ่มคณาจารย์ นักวิชาการ และเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการท่องเที่ยว กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่จดทะเบียนการค้าในรูปบริษัท และกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรตาม คือ การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้
2. ด้านทักษะ
3. ด้านทัศนคติ
4. ด้านบุคลิกภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่นำพา อำนวยความสะดวก และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว โดยเป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวโดยตรง เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่แก่บุคคลตามข้อตกลง ซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกได้ตามกลุ่มของนักท่องเที่ยว คือ มัคคุเทศก์พาเที่ยวภายในประเทศ (Domestic) มัคคุเทศก์นำเที่ยวชาวต่างประเทศ (Inbound) และมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (Local)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง การประกอบการด้านบริการกิจกรรมนันทนาการในการท่องเที่ยวที่เป็นธุรกิจโรงแรมและธุรกิจนำเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างการพักผ่อนหย่อนใจให้นักท่องเที่ยว โดยหวังผลตอบแทนจากนักท่องเที่ยวเป็นตัวเงิน

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร บริเวณเกาะรัตนโกสินทร์

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง เจ้าของสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะจดทะเบียนการค้าประเภทบริษัทในกรุงเทพมหานครเท่านั้น

บุคลากรภาครัฐ หมายถึง ประธานหลักสูตรทางการท่องเที่ยว คณาจารย์ผู้สอนมัธยมศึกษาในสถาบันศึกษา คณาจารย์ในสาขาวิชาการท่องเที่ยว ณ มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร คณาจารย์ผู้ให้การอบรมมัธยมศึกษา เจ้าหน้าที่จากสมาคมอาชีพมัธยมศึกษาแห่งประเทศไทย จำนวน 5 ท่าน

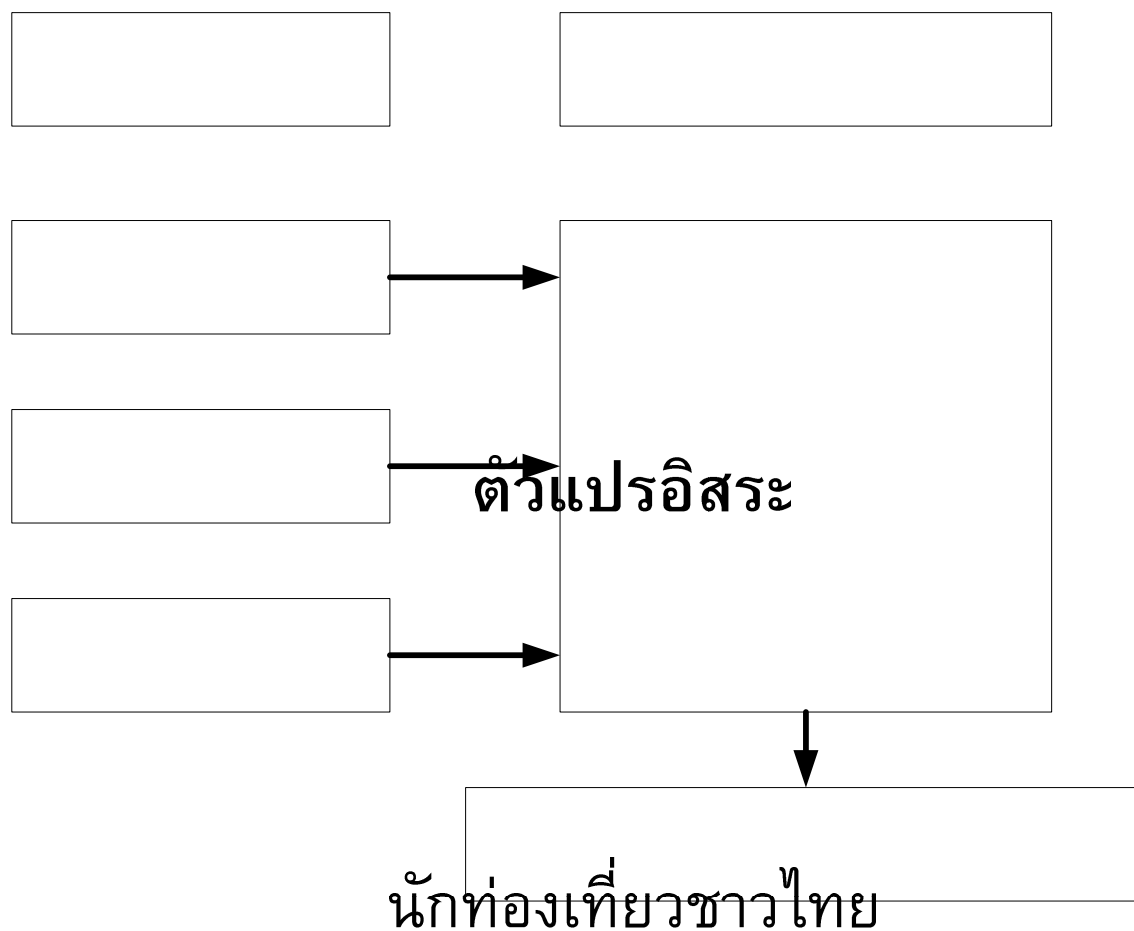
ด้านความรู้ หมายถึง เนื้อหาสาระทางวิชาการ ความสามารถในการนำความรู้เชิงวิชาการไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยเป็นความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แบ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับหน่วยงาน ความรู้เกี่ยวกับงาน และความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

ด้านทักษะ หมายถึง ความชำนาญที่บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ฝึกฝนจนสามารถปฏิบัติได้ เป็นทักษะที่ใช้สำหรับการสร้างสัมพันธ์และบริการ

ด้านทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบต่อสาขาอาชีพมัธยมศึกษาในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง การมีลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลทั้งในด้านกายภาพ อารมณ์ สภาพจิตใจและด้านสังคม เช่น การแต่งกายที่เหมาะสม การมีความเชื่อมั่นในตนเอง อหยาศัย ความตรงต่อเวลา กิริยามารยาท และสุขภาพกาย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามความคิดเห็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร 2) กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่จดทะเบียนการค้าในรูปบริษัท และ 3) บุคลากรภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยสอบถามความคิดเห็นทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพ เพื่อเป็นแนวทางการในการพัฒนาบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

บุคลากรภาครัฐ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษา อาชีพมัคคุเทศก์” มีการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามหัวข้อดังนี้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพมัคคุเทศก์
2. สถานการณ์แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย
4. การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพมัคคุเทศก์

ความหมายของมัคคุเทศก์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2535 (2535: 708) ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ว่า หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้นำเที่ยว ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Tourist Guide หรือนิยมเรียกโดยย่อว่า Guide มีนักวิชาการแสดงทรรศนะเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ในแง่มุมต่างกัน คือ

มัคคุเทศก์ สันนิษฐานจากคำในภาษาบาลี คือ มัคค + อุเทศก มีความหมายว่า ผู้ชี้ หรือ ผู้นำทาง และอธิบายเรื่องราวต่างๆ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Guide ซึ่งอาจจะแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม (ชาติชาย เทพแปง. 2550: 53)

1. มัคคุเทศก์เชิงชีวิต หรือ Live Guide คือ บุคคลที่นำท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว อธิบาย และชี้แจงสิ่งที่พาไปชม

2. มัคคุเทศก์ไร้ชีวิต เช่น หนังสือแนะนำการท่องเที่ยว (Guide Book) เป็นต้น ศรัญญา วรากุลวิทย์ (2546: 176) ได้สรุปความหมายของมัคคุเทศก์ไว้ว่า มัคคุเทศก์ หมายถึง บุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในการนำเที่ยวทุกด้านที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ การให้ความรู้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวในด้านข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ มีความรู้ความสามารถในการบริการนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจและมีความตั้งใจจะกลับมาเยือนอีก จึงนับได้ว่ามัคคุเทศก์ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องสมบูรณ์

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2536: 3) ได้อธิบายความหมายของมัคคุเทศก์ว่า หมายถึง ผู้นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคล โดยได้รับค่าตอบแทน

บุษผา คุมนานนท์ (2538: 1) ให้ความหมายไว้ว่ามัคคุเทศก์ เป็นคำภาษาบาลี แปลว่า ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้นำเที่ยว

หม่อมหลวงดุษฎี ชุมสาย (2539: 16) ได้ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ไว้ว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้นำเที่ยว โดยพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการและชี้แจงอธิบาย ตอบคำถามนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่นั้นๆ ตลอดจนการให้บริการตามอัธยาศัยของมัคคุเทศก์ โดยไม่ล่วงล้ำประเพณีนิยม

ความหมายของมัคคุเทศก์ดังกล่าว สรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้ที่มีความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวโดยตรง เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่แก่บุคคลตามข้อตกลงซึ่งได้รับค่าตอบแทนและโดยทางอ้อมซึ่งไม่ได้รับค่าตอบแทน โดยแบ่งได้เป็น มัคคุเทศก์พาเที่ยวภายในประเทศ หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพนำเที่ยวภายในประเทศไทย กลุ่มนักท่องเที่ยวอาจเป็นชาวไทยหรือชาวต่างประเทศได้เข้ารับการอบรม และมีใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จากสถาบันที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้การรับรอง หรือ มหาวิทยาลัยที่เปิดสอนคณะ หรือสาขาวิชาธุรกิจการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์นำเที่ยวชาวต่างประเทศ หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพนำเที่ยวโดยจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างประเทศเท่านั้น ได้เข้ารับการอบรม และมีใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จากสถาบันที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้การรับรอง หรือ มหาวิทยาลัยที่เปิดสอนคณะ หรือสาขาวิชาธุรกิจการท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์ท้องถิ่น หมายถึง ผู้นำเที่ยวภายในท้องถิ่น โดยเป็นผู้พักอาศัยและมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ในท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งได้รับการอบรมเพิ่มเติม และได้รับวุฒิบัตรจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (วพร.)

บทบาทอำนาจหน้าที่ของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์มีหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว และต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ นับตั้งแต่การรับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมหรือจุดนัดพบไปตามรายการนำเที่ยวที่ระบุไว้ จนกระทั่งถึงการส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรม หรือจุดสุดท้ายของรายการนำเที่ยวนั้นๆ

กล่าวโดยสรุป หน้าที่ของมัคคุเทศก์มีดังต่อไปนี้ (ไพฑูรย์ พงสะบุตร และวิลาสวงศ์ พงสะบุตร. 2531: 4 – 5)

1. ดูแลสภาพรถหรือยานพาหนะ ตลอดจนสิ่งของต่างๆ ที่ใช้ในการนำเที่ยว (เช่น เครื่องขยายเสียง ร่มกันแดด เครื่องดื่มประจำรถ บัตรอนุญาตเข้าชมสถานที่ต่างๆ ฯลฯ) ก่อนออกเดินทางไปรับนักท่องเที่ยวว่าอยู่สภาพที่พร้อมและครบถ้วนบริบูรณ์
2. รับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมและจุดนัดพบต่างๆ ตามที่นักท่องเที่ยวแจ้งไว้ หรือที่บริษัทนำเที่ยวกำหนดไว้ โดยมีให้นักท่องเที่ยวตกหล่นหายไป มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากบริษัทได้
3. นำท่องเที่ยวไปตามรายการต่างๆ ที่ระบุไว้ในการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด ถ้าหากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถเข้าชมสถานที่แห่งใด หรือต้องเปลี่ยนแปลงเวลาในการเข้าชม หรือเปลี่ยนแปลงเส้นทางการเดินทางไปยังสถานที่แห่งใด ต้องอธิบายเหตุผลความจำเป็นให้นักท่องเที่ยวทราบ มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจกล่าวหาว่ามัคคุเทศก์หรือบริษัทนำเที่ยวมีเจตนาเอาเปรียบนักท่องเที่ยวที่ไม่ปฏิบัติตามรายการท่องเที่ยวที่ระบุไว้

4. พยายามอธิบายสิ่งต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และความเพลิดเพลิน และมีความรู้สึกรู้ว่าได้รับประโยชน์จากมัคคุเทศก์อย่างคุ้มค่า

5. คอยดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวขณะเดินทาง ไม่ปล่อยนักท่องเที่ยวทิ้งไว้ระหว่างทาง และต้องเตือนให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังการโจรกรรม และอุบัติเหตุจากจราจร ขณะเดินชมสถานที่ต่างๆ

6. ดูแลเรื่องอาหารการกิน การใช้ห้องน้ำ การเข้าชมสถานที่ต่างๆ ของนักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทาง

7. ส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรม หรือจุดสุดท้ายของการท่องเที่ยว โดยพยายามรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด การพลาดเวลา อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวได้ ถ้าหากนักท่องเที่ยวมีนัดหรือต้องขึ้นเครื่องบินในวันนั้น

จะเห็นได้ว่า มัคคุเทศก์จะต้องสวมบทบาทหลายๆ ด้านเข้าไว้ด้วยกัน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2536: 7) จึงได้กำหนดบทบาทของมัคคุเทศก์ดังนี้

1. การเป็นครู มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่ในการอธิบายความรู้ต่างๆ และตอบคำถาม ดังนั้น จึงต้องมีความรู้เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ แต่มิใช่ทำตนให้เป็นครูสอนนักเรียน

2. การเป็นนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์ต้องรู้และเข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยว และสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

3. การเป็นนักการทูต มัคคุเทศก์มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวจึงสามารถถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับประเทศหรือท้องถิ่นและเสริมความเข้าใจที่ดีต่อกัน

4. การเป็นนักสร้างบรรยากาศขณะเดินทางให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนุกสนาน

5. การเป็นนักพูด มัคคุเทศก์ต้องเป็นนักพูดที่ดี มีศิลปะในการสื่อความหมาย สร้างความเข้าใจและเป็นผู้หนึ่งที่สามารถประสานความสามัคคีได้

คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

หากจะพิจารณาถึงคุณสมบัติของมัคคุเทศก์แล้ว อาจกล่าวได้ว่า อาชีพมัคคุเทศก์นั้นมิใช่ทุกคนสามารถเป็นได้ มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องการคนที่มีคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ค่อนข้างเฉพาะตัวแตกต่างไปจากอาชีพอื่น คือ นอกจากการเป็นผู้มีสัญชาติไทยและมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว ผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ก็ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ (พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์. 2543: 25 อ้างถึงใน ศรีัญญา วรากุลวิทย์. 2546: 177)

1. มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารเป็นอย่างดี เพราะภาษาจะเป็นสื่อในการนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบ

2. มีความรู้ข้อมูลต่างๆ ที่จะอธิบายหรือตอบคำถามให้แก่นักท่องเที่ยว

3. มีทักษะในการนำเสนอข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ เข้าใจ และเกิดความสนใจที่จะรับฟังไม่เบื่อหน่าย

4. มีทักษะในการบริหารจัดการการนำเที่ยว นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อเตรียมรับนักท่องเที่ยวจนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวกลับประเทศ มัคคุเทศก์จะต้องดูแลนักท่องเที่ยวในทุกๆ เรื่อง ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจตลอดเวลาที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของมัคคุเทศก์

5. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพราะสิ่งที่ไม่คาดคิดต่างๆ อาจเกิดขึ้นได้เสมอในระหว่างการเดินทาง มัคคุเทศก์จะต้องพยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้เกิดความเสียหายแก่ทุกฝ่ายให้น้อยที่สุด ซึ่งทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้านี้ต้องอาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นอย่างมาก ดังนั้น มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์เป็นเวลานานจึงมีความชำนาญค่อนข้างมาก

6. มีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว มองโลกในแง่ดี ซึ่งเป็นเสน่ห์ที่จะช่วยสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

7. มีนิสัยในการคาดการณ์ในสิ่งต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างการเดินทาง

8. มีความอดทนสูง เพราะมัคคุเทศก์จะต้องพบกับนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างชาติต่างภาษา ต่างครอบครัว และการเลี้ยงดู ดังนั้น ลักษณะนิสัยและความต้องการของแต่ละคนก็จะแตกต่างกันออกไป มัคคุเทศก์จึงต้องเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี เมื่อได้รับแรงกดดันอันเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

9. มีใจรักในอาชีพ รักงานบริการ มีความสุขและทำให้ผู้อื่นมีความสุข เพราะหากปราศจากคุณสมบัติในข้อนี้ มัคคุเทศก์จะไม่มีความสุขหรือสนุกกับการทำงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

10. มีจรรยาบรรณ จริยธรรม และคุณธรรม เพราะอาชีพมัคคุเทศก์นั้นจะต้องเผชิญกับสิ่งเย้ายวนต่างๆ และการแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่ถูกต้อง หากมัคคุเทศก์ไม่สามารถยืนหยัดบนพื้นฐานของความถูกต้องและคุณธรรมแล้ว ก็จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาพรวมดังเช่นที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน

11. เป็นผู้ที่มีความสนใจในการแสวงหาความรู้อยู่เสมอ เพราะความรู้ที่ได้รับจากการอบรมนั้นไม่เพียงพอที่จะใช้ประกอบอาชีพได้ตลอดไป และนักท่องเที่ยวในปัจจุบันก็มีความสนใจที่จะได้รับความรู้จากการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น มัคคุเทศก์จึงจะต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้กับตนเองอยู่เสมอ

ไม่ว่าจะเป็นมัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาติใดแล้วแต่ต้องมีคุณสมบัติเหล่านี้เป็นพื้นฐานด้วยกันทั้งสิ้น จะแตกต่างกันเฉพาะเรื่องภาษาที่ใช้ และการนำทักษะไปประยุกต์ใช้ให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ดังนั้น มัคคุเทศก์จำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงพฤติกรรม ความต้องการ ความสนใจของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติ รวมไปถึงพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม และประเพณีของแต่ละชาติด้วย เพื่อการให้บริการที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

ความสามารถของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ต้องมีความสามารถที่จะทำให้คุณสมบัติเหล่านั้นเด่นชัดเป็นที่ประจักษ์ ความสามารถของมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย (คณะกรรมการจัดทำคู่มือประกอบการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป. 2541: 59 – 60)

1. ความสามารถด้านภาษา โดยเหตุที่งานของมัคคุเทศก์เป็นงานที่ต้องใช้ภาษาเป็นหลัก โดยเฉพาะภาษาพูด มัคคุเทศก์จึงต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาแม่ของตน และภาษาต่างประเทศอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์ดี คือสามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องตามระเบียบ การใช้ภาษา ความสามารถด้านภาษาจะเป็นคุณสมบัติสำคัญในการพิจารณารับสมัครมัคคุเทศก์เข้าทำงาน

2. ความสามารถด้านวิชาการ ได้แก่ ความรู้ที่มัคคุเทศก์ใช้เพื่อประกอบอาชีพคือ

- ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่ตั้ง ประวัติความเป็นมา สภาพภูมิอากาศ ลักษณะทางกายภาพ การเข้าถึงที่พักแรม และกิจกรรมการท่องเที่ยว
- ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย เช่น ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิต ความเชื่อ ศาสนา อาหารการกิน การเมืองการปกครอง
- ความรอบรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น อัตราการแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่างๆ กับเงินไทย ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของชาติต่างๆ เหตุการณ์ปัจจุบัน

3. ความสามารถด้านการนำเที่ยว ความสามารถด้านการนำเที่ยวเป็นหัวใจสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ที่มีความสามารถในการนำเที่ยวจะทำให้การท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน ประกอบด้วยสาระ ความรู้ และการพักผ่อนอย่างแท้จริง นักท่องเที่ยวไม่รู้สึกรู้สึกเหน็ดเหนื่อยเพราะถูกเร่งรัด และเบื่อหน่ายเพราะถูกยัดเยียดด้วยความรู้เกินความจำเป็น หรือเบื่อหน่ายเพราะมัคคุเทศก์ขาดความรู้ไม่สามารถสนองความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ ความสามารถด้านการนำเที่ยว ประกอบด้วย

- ความสามารถในการจัดเวลา มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถคำนวณเวลาในการนำเที่ยวแต่ละรายการได้พอเหมาะ และนักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวครบตามรายการที่จัดโดยไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย หรือเบื่อหน่าย การเตรียมการข้อนี้ทำได้โดย มัคคุเทศก์ต้องสำรวจเส้นทางการท่องเที่ยวล่วงหน้า แบ่งเวลาในการนำชมแต่ละจุดตามความสำคัญและความน่าสนใจ ทั้งนี้โดยไม่ลืมนำคำนึงถึงการให้เวลาส่วนตัวแก่นักท่องเที่ยวด้วย เช่น การให้เวลาถ่ายรูป ดื่มน้ำ เข้าห้องน้ำ ฯลฯ

- ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถวิเคราะห์นักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวแต่ละครั้งว่ามีความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องใด เพื่อจะได้สามารถสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ถูก เช่น นักท่องเที่ยวที่สนใจชมศิลปกรรมและสถาปัตยกรรม มัคคุเทศก์ควรใช้เวลาส่วนใหญ่กับการเที่ยวชมแหล่งศิลปกรรมและสถาปัตยกรรม รวมทั้งให้การบรรยายในแต่ละจุดโดยละเอียด ส่วนนักท่องเที่ยวที่สนใจเพียงท่องเที่ยวถ่ายรูป และซื้อของที่ระลึก มัคคุเทศก์ก็ควรบรรยายสั้นๆ เฉพาะเรื่องทั่วๆ ไป ที่

นักท่องเที่ยวควรทราบ และให้เวลาอิสระแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น ตามที่นักท่องเที่ยวพอใจ โดยไม่เกินไปเวลาที่กำหนดไว้ในรายการ การวิเคราะห์นักท่องเที่ยวทำได้โดยการศึกษาลักษณะประจำชาติของชนชาติต่างๆ เช่น ชนชาติฝรั่งเศส มักสนใจประวัติศาสตร์และโบราณคดี อเมริกันชอบท่องเที่ยวผจญภัย ชาวเอเชียชอบถ่ายรูป และซื้อของ เป็นต้น เพศ วัย และระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวมีส่วนกำหนดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้เช่นกัน

- ความสามารถในการสร้างความสนใจ มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีความสามารถทำให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานเพลิดเพลินตลอดรายการท่องเที่ยว ทั้งระหว่างการเดินทางและจุดแวะชม ดังนั้น นอกจากความรู้เกี่ยวกับจุดท่องเที่ยวและสถานที่ที่น่าสนใจตามทางผ่านที่มัคคุเทศก์อาจชี้ชวนให้นักท่องเที่ยวสนใจได้แล้ว หากเดินทางเป็นเวลายาวนาน มัคคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือการเล่นเล็กๆ น้อยๆ เพื่อคลายเหงาและช่วยให้เกิดความเป็นกันเอง ภายในกลุ่มของนักท่องเที่ยวด้วยกัน

- ความสามารถในการบริการและอำนวยความสะดวก มัคคุเทศก์ที่ดีต้องเอาใจใส่ดูแลให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน สะดวกสบาย ปลอดภัย ปราศจากอุปสรรคและข้อขัดข้อง ดังนั้น ก่อนการนำเที่ยวทุกครั้งมัคคุเทศก์ควรตรวจสอบความเรียบร้อยของยานพาหนะ แจ้งย้ำสถานที่พักแรม และสถานประกอบการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นัดหมาย และให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่จะไปตั้งแต่การกำหนดการ การเตรียมตัว ข้อปฏิบัติต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ เช่น การเข้าชมพระบรมมหาราชวังต้องแต่งกายสุภาพ การเข้าพระอุโบสถต้องถอดรองเท้า สุภาพสตรีถูกต้องพระภิกษุไม่ได้ การอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ถ่ายภาพ หรือถ่ายภาพยนตร์ ฯลฯ การเตรียมสัมภาระ และข้อควรระวังต่างๆ เอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยวโดยทั่วถึงและเสมอหน้า

4. ความสามารถด้านการแก้ปัญหา มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องโดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ การที่จะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีนั้น จะต้องมีการเตรียมการที่ดีโดยศึกษาล่วงหน้าถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในการนำชมแต่ละรายการและศึกษาขั้นตอนของการแก้ปัญหาเหล่านั้นและจัดเตรียมอุปกรณ์หรือวิธีการไว้ล่วงหน้า โดยมีสติมั่นคง และรอบคอบ ตัวอย่างปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การนำเที่ยวทางเรือ อาจเกิดอุบัติเหตุเรือจม เป็นต้น

จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

จรรยาบรรณ คือ สิ่งอันพึงประพฤติปฏิบัติ จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์คือข้อพึงประพฤติปฏิบัติของมัคคุเทศก์ เพื่อธำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพ ทำให้อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยกย่องนับถือในฐานะเป็นตัวแทนของประเทศ ซึ่งหลักเกณฑ์ทางมารยาท และจรรยาบรรณสำหรับมัคคุเทศก์ที่เก่าแก่ และได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง เป็นหลักเกณฑ์ที่ถูกกำหนดขึ้นโดย The Guide of Professional Tour Guides of Washington, D.C. มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (Hill. 1991)

1. มัคคุเทศก์ต้องใช้ทักษะในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดความสามารถ ในการนำเสนอความรู้ การให้ข้อมูลต่างๆ การเน้นย้ำความสำคัญของสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการคงไว้ซึ่งวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวจะต้องกระทำด้วยพฤติกรรมที่เหมาะสม

2. ก่อนปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง มัคคุเทศก์จะต้องเตรียมตัวอย่างดี ต้องตรงต่อเวลา และเคารพต่อการกำหนดการเดินทาง นอกจากนี้ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้ที่ไวต่อความรู้สึกและความสนใจของนักท่องเที่ยว และควรหลีกเลี่ยงการสนทนาในหัวข้อที่ล่อแหลมต่อการวิวาท และบาดหมาง เช่น เรื่องเพศ ศาสนา และการเมือง

3. มัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ที่เป็นจุดหมายปลายทางอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทางประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม วัฒนธรรม การเมืองการปกครอง และนิทาน หรือความเชื่อในท้องถิ่น และจะต้องทันต่อเหตุการณ์และความเปลี่ยนแปลงในสถานที่นั้นๆ นอกจากนี้ มัคคุเทศก์จะต้องพึงระวังในเรื่องการให้ข้อมูลที่ผิดกับนักท่องเที่ยว

4. มัคคุเทศก์จะต้องทำความเข้าใจ เคารพและปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทที่ตนสังกัด ไม่ควรรับงานโดยตรงจากนักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้าของบริษัทโดยไม่ได้รับความยินยอมจากบริษัทก่อน และในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ไม่ควรให้นามบัตรของตนเองกับนักท่องเที่ยว พึงระลึกเสมอว่าการติดต่อทางธุรกิจกับนักท่องเที่ยวจะต้องกระทำผ่านบริษัทเท่านั้น

5. มัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้ในเรื่องเส้นทาง การเดินทาง ของทุกรายการนำเที่ยว รวมถึงกฎระเบียบจราจรภายในเมืองด้วย โดยจะต้องสามารถให้คำแนะนำกับพนักงานขับรถได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมโดยเลือกใช้คำพูดและวิธีการแนะนำที่สุภาพและสุขุม

6. มัคคุเทศก์จะต้องแต่งกายเหมาะสมกับลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยว

7. เมื่อตกลงรับงานนำเที่ยวจากบริษัทแล้ว มัคคุเทศก์จะต้องอุทิศตน ทุ่มเท และมีความแน่วแน่งกับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ ไม่ลังเลใจ หรือยกเลิกงานภายหลัง

8. มัคคุเทศก์ไม่ควรเห็นแก่เงินทิป และไม่ควรรอปากขอทิป ควรให้นักท่องเที่ยวเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเองว่าควรให้หรือไม่

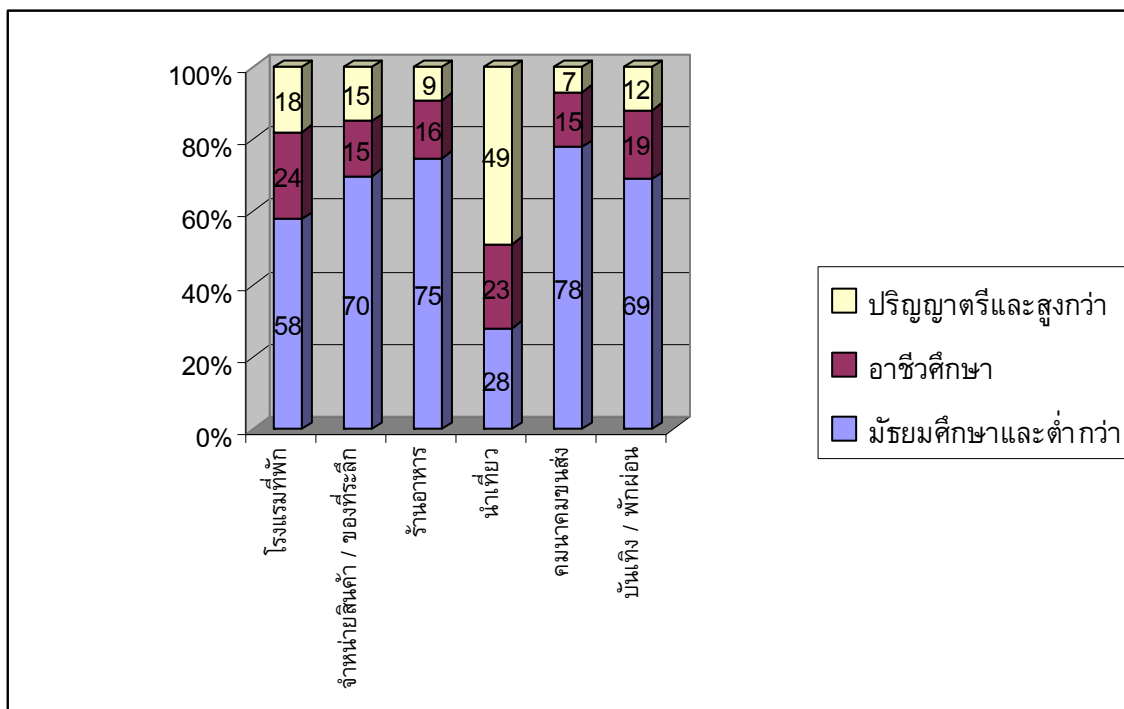
9. มัคคุเทศก์ไม่ควรแนะนำหรือชักจูงนักท่องเที่ยวไปยังร้านขายของที่ระลึกหรือสถานที่อื่นๆ ที่มีราคาไม่ชอบธรรมแต่เสนอสิ่งตอบแทนที่สูงให้กับมัคคุเทศก์หรือพนักงานขับรถ

10. มัคคุเทศก์ควรประสานสัมพันธ์ และให้ความช่วยเหลือกับคณะนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ ด้วยนอกจากนี้ควรยึดมั่นในการประพฤติปฏิบัติตนตามหลักมารยาทและจรรยาบรรณตลอดเวลา และควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทุกคน

จะเห็นได้ว่าหลักจรรยาบรรณข้างต้นนี้เป็นเพียงแนวทางกว้างๆ สำหรับมัคคุเทศก์ในการประพฤติ และปฏิบัติตน ถึงแม้ว่าจะถูกกำหนดโดยองค์กรในประเทศสหรัฐอเมริกา แต่แนวทางดังกล่าวก็สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศอื่นๆ รวมทั้งประเทศไทยได้เป็นอย่างดี

สถานการณ์แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

กำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ต่ำในทุกกิจกรรมยกเว้นธุรกิจนำเที่ยวที่มีกำลังคนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปมากถึงร้อยละ 49 ในขณะที่ธุรกิจคมนาคมและขนส่งมีกำลังคนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปเพียงร้อยละ 7 เท่านั้น (ภาพประกอบ 2)



ภาพประกอบ 2 ระดับการศึกษาของแรงงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในสาขาต่างๆ พ.ศ. 2543

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2548). ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพมนุษย์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมหลัก. หน้า 3-131.

ต่อมาสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ได้ทำการวิจัยภาวะการทำงานของกำลังคนในอุตสาหกรรมโรงแรมและนำเที่ยว พบว่า ในปี พ.ศ. 2546 กำลังคนทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมมีจำนวน 163,712 คน และในอุตสาหกรรมนำเที่ยวมีจำนวน 28,437 คน

ในปี พ.ศ. 2546 กำลังคนทำงานในธุรกิจนำเที่ยวมีแนวโน้มเป็นกำลังคนในระดับสูงเพิ่มขึ้น โดยจากเดิมในปี พ.ศ. 2544 มีจำนวนกำลังคนในระดับล่างสูงถึงร้อยละ 58 แล้วลดลงเหลือเพียงร้อยละ 48 ในปี พ.ศ. 2546 ในขณะที่กำลังคนระดับสูงที่มีการจ้างงานนั้นจากเดิมในปี พ.ศ. 2544 มีเพียงร้อยละ 30 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 38.0 ในปี พ.ศ. 2546 ส่วนกำลังคนระดับกลางในปี พ.ศ. 2544 มีภาวะการจ้างงานร้อยละ 13 เพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยในปี พ.ศ. 2546 โดยเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 14 อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่าในธุรกิจนำเที่ยวสัดส่วนกำลังคนในอุตสาหกรรมที่เป็นกำลังคนระดับล่างยังมีจำนวนมากกว่ากำลังคนในระดับสูง

สถานการณ์การจ้างงานมัคคุเทศก์

ลักษณะการจ้างงานในธุรกิจนำเที่ยว โดยส่วนใหญ่จะจ้างงานในลักษณะจ้างประจำมากกว่าการจ้างชั่วคราว บุคลากรด้านมัคคุเทศก์มีเป็นจำนวนมากเกินกว่าความต้องการของตลาดจากจำนวนมัคคุเทศก์ที่ได้รับการจดทะเบียนทั้งหมด 21,490 คน มีการจ้างงานเพียงร้อยละ 37 เท่านั้น (โครงการสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปี 2543, การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย)

แนวโน้มความต้องการกำลังคนระดับกลางและระดับสูง

การพยากรณ์ของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) พบว่า แนวโน้มของความต้องการกำลังคนระดับกลางและระดับสูงในอุตสาหกรรมโรงแรมและนำเที่ยว มีอัตราความต้องการเพิ่มขึ้นเป็นลำดับในระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2552 รายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 พยากรณ์ความต้องการกำลังคนระดับกลางและระดับสูงในธุรกิจนำเที่ยว

ประเภท ธุรกิจนำเที่ยว	พยากรณ์ความต้องการกำลังคนที่เพิ่มขึ้น					
	2547	2548	2549	2550	2551	2552
- ระดับกลาง	233	173	190	179	208	206
- ระดับสูง	1,232	334	472	494	544	540

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2548). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพมนุษย์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมหลัก*. หน้า 3-134.

จากตาราง 1 พบว่า ในระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2552 นั้น ในภาคส่วนของธุรกิจนำเที่ยวปี พ.ศ. 2547 สถานประกอบการและบริษัทนำเที่ยวหลายแห่งกลับลดภาวการณ์จ้างงานลง ที่เป็นเช่นนี้ก็เนื่องจากผลกระทบจากวิกฤตการณ์สงครามระหว่างสหรัฐอเมริกากับอิรัก และสถานการณ์โรคซาร์ส แต่ในปี พ.ศ. 2548 สถานการณ์กลับสู่ภาวะฟื้นตัว และเข้าสู่ภาวะปกติ ความต้องการกำลังคนระดับกลางและสูงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเริ่มจากความต้องการกำลังคนระดับกลางเพิ่มจากจำนวน 173 คน ในปี พ.ศ. 2548 ไปเป็น 206 คน ในปี พ.ศ. 2552 และกำลังคนระดับสูงเพิ่มจากจำนวน 334 คน ในปี พ.ศ. 2548 และขยายความต้องการเพิ่มขึ้นเป็น 540 คนในปี พ.ศ. 2552 สำหรับความต้องการกำลังคนในเชิงคุณภาพนั้น พบว่าคุณสมบัติของกำลังคนในธุรกิจนำเที่ยวมีความต้องการผู้ที่มีความชำนาญทางด้านภาษาต่างประเทศมากที่สุด ส่วนความต้องการกำลังคนที่จบการศึกษาด้านที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอยู่ในลำดับรองลงมา และมีอัตราความต้องการในสัดส่วนพอๆ กัน

ในการผลิตบัณฑิตสาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบัน

ปัจจุบันประเทศไทยมีสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม รวมทั้งสิ้น 126 แห่ง โดยในระดับปริญญาตรีขึ้นไปแยกเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ 17 แห่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ 34 แห่ง มหาวิทยาลัยเอกชน 20 แห่ง (รวมวิทยาลัยดุสิตธานี) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลอีก 9 แห่ง ส่วนในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ได้แก่ ปวช. และ ปวส. มีทั้งหมด 33 แห่ง แยกเป็นวิทยาลัยอาชีวศึกษา 19 แห่ง วิทยาลัยพลศึกษา 9 แห่ง วิทยาลัยเทคนิค 3 แห่ง สถาบันการศึกษาเอกชน 2 แห่ง นอกจากนี้ ยังมีการเปิดสอนในระดับอนุปริญญาของวิทยาลัยชุมชนอีก 10 แห่ง (จังหวัด) และสถาบันเอกชนที่เปิดสอนหลักสูตรระยะสั้นอีก 3 แห่ง

หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย

การศึกษาและสำรวจข้อมูลจากสถาบันการศึกษาพบว่า หลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมของสถาบันการศึกษาในประเทศไทยนั้นส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นสาขาวิชาภายใต้สังกัดคณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์ หรือคณะศิลปศาสตร์ แล้วแต่กรณี มีเพียงมหาวิทยาลัยรังสิตที่ตั้งเป็น "คณะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ" โดยตรง ในขณะที่วิทยาลัยดุสิตธานีตั้งเป็น "คณะอุตสาหกรรมบริการ" ส่วนในระดับอาชีวศึกษาจะเป็นสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นส่วนใหญ่ เช่นเดียวกันกับวิทยาลัยเทคนิคทั้ง 9 แห่ง ในขณะที่วิทยาลัยพลศึกษาทั้งหมดจะชื่อว่า "โปรแกรมวิชาธุรกิจท่องเที่ยวและการโรงแรม" ทั้งนี้ในระดับปริญญาตรีมีการเปิดสอนเป็นหลักสูตรภาษาอังกฤษหรือหลักสูตรนานาชาติรวมทั้งหมด 9 หลักสูตร ในมหาวิทยาลัยของรัฐ 1 แห่ง มหาวิทยาลัยเอกชน 6 แห่ง นอกจากนี้มีการเปิดสอนในระดับปริญญาโท รวมทั้งหมด 5 หลักสูตร ในมหาวิทยาลัยของรัฐ 4 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชน 1 แห่ง ส่วนในระดับปริญญาเอก ปัจจุบันมีการเปิดสอนเพียง 2 หลักสูตร ได้แก่

1. หลักสูตรการจัดการมรดกทางสถาปัตยกรรมกับการท่องเที่ยว (ม.ศิลปากร)
2. หลักสูตรการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว(ม.สงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต)

โดยสามารถจำแนกได้เป็น 5 หลักสูตรหลัก รวมทั้งสิ้น 152 แห่ง (ตาราง 2) คือ

1. หลักสูตรด้านการท่องเที่ยว ปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาเปิดสอนทั้งในระดับอุดมศึกษาและประกาศนียบัตรวิชาชีพรวม 41 แห่ง โดยเปิดสอนระดับอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ 4 แห่ง มหาวิทยาลัยเอกชน 5 แห่ง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 7 แห่ง อาชีวศึกษา 16 แห่ง วิทยาลัยเทคนิค 9 แห่ง

2. หลักสูตรด้านการโรงแรม รวมทั้งสิ้น 12 แห่ง เปิดสอนระดับอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยรัฐ 2 แห่ง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 6 แห่ง และหลักสูตรประกาศนียบัตรในสถาบันการศึกษาเอกชน 2 แห่ง รวมทั้งหลักสูตรระยะสั้นในสถาบันฝึกอบรม 2 แห่ง

3. หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม เปิดสอนรวม 61 แห่ง ในมหาวิทยาลัยรัฐ 2 แห่ง มหาวิทยาลัยเอกชน 6 แห่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ 34 แห่ง วิทยาลัยชุมชน 10 แห่ง และ วิทยาลัยพลศึกษา 9 แห่ง

4. หลักสูตรอุตสาหกรรมบริการ เปิดสอนให้มหาวิทยาลัยรัฐ 1 แห่ง และ มหาวิทยาลัยเอกชน 1 แห่ง รวม 2 แห่ง

5. หลักสูตรการบริหาร หรือการจัดการท่องเที่ยว หรือโรงแรม เปิดสอนรวม 36 แห่ง ในมหาวิทยาลัยรัฐ 14 แห่ง มหาวิทยาลัยเอกชน 18 แห่ง วิทยาลัยอาชีวะ 3 แห่ง และหลักสูตรระยะสั้นในสถาบันฝึกอบรม 1 แห่ง

ตาราง 2 หลักสูตรระดับอุดมศึกษาและประกาศนียบัตรวิชาชีพ

หลักสูตร สถาบันการศึกษา	การ ท่องเที่ยว	การ โรงแรม	การท่องเที่ยว และการ โรงแรม	อุตสาหกรรม บริการ	การบริหาร/ จัดการท่องเที่ยว/ โรงแรม	หลักสูตร รวม
มหาวิทยาลัยรัฐ	4	2	2	1	14	23
มหาวิทยาลัยเอกชน	5	-	6	1	18	30
มหาวิทยาลัยราช ภัฏ	-	-	34	-	-	34
สถาบันเทคโนโลยี ราชมงคล	5+1*+1**	5+1**	-	-	-	13
วิทยาลัยชุมชน	-	-	10	-	-	10
อาชีวะ	16	-	-	-	3	19
วิทยาลัยพละ	-	-	9	-	-	9
วิทยาลัยเทคนิค	9	-	-	-	-	9
สถาบันการศึกษา เอกชน	-	2	-	-	-	2
หลักสูตรระยะสั้น***	-	2	-	-	1	3
หลักสูตรรวม	41	12	61	2	36	152

หมายเหตุ : * เป็นหลักสูตรที่เปิดสอนในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง หลักสูตร 4 ปี

ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ

** เป็นหลักสูตรที่เปิดสอนในคณะศิลปศาสตร์ หลักสูตร 4 ปี ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ

*** เน้นที่หลักสูตรทางด้านการโรงแรม

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2548). ยุทธศาสตร์การพัฒนารพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมหลัก. หน้า 3-143.

วิเคราะห์หลักสูตรการท่องเที่ยว

สำหรับหลักสูตรที่เน้นทางด้านการท่องเที่ยว ระดับอุดมศึกษาทั้งในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน ประกอบด้วย (ราณี อมรินทร์รัตน์. 2542: 46-47)

1. กลุ่มวิชาสามัญหรือกลุ่มวิชาพื้นฐานอยู่ประมาณ 30 – 35 หน่วยกิต ซึ่งจะมีวิชาที่ให้ความรู้และทักษะด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ รวมทั้งวิชาภาษาต่างประเทศ

2. กลุ่มวิชาชีพ ประมาณ 93 – 102 หน่วยกิต แบ่งเป็นกลุ่มวิชาแกน ซึ่งเป็นกลุ่มวิชาที่ให้ความรู้และทักษะเฉพาะทางด้านการท่องเที่ยว อาทิเช่น การบัญชี อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พฤติกรรมนักท่องเที่ยว จิตวิทยาการบริการ ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจที่พักและบริการอาหาร กลุ่มวิชาเฉพาะบังคับ เช่น วิชามัดคุเทศก์ ธุรกิจการบิน การจําหน่ายเที่ยว การพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว การดำเนินงานธุรกิจนำเที่ยว การวางแผนและพัฒนาการตลาดการท่องเที่ยว

นอกจากนี้ยังประกอบด้วยกลุ่มวิชาเฉพาะเลือก สำหรับสาขาวิชาเอก อาทิเช่น วิชาการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การจัดการอุทยานและพื้นที่นันทนาการ มรดกไทย กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม งานส่วนแม่บ้าน เป็นต้น รวมทั้งกลุ่มวิชาเฉพาะเลือกทางภาษา ซึ่งจำนวนหน่วยกิตขึ้นอยู่กับแต่ละสถาบันการศึกษาว่าจะเน้นหนักและให้ความสำคัญมากน้อยแค่ไหน บางสถาบันการศึกษากำหนดให้เรียนไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต แต่บางสถาบันกำหนดเรียน 42 หน่วยกิต

วิชาเลือกเสรี ให้เรียนไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต

การฝึกงาน ส่วนใหญ่ทั้งสถาบันการศึกษารัฐและเอกชน จะฝึกงานประมาณ 400 ชั่วโมงหรือกรณีฝึกงานในโครงการสหกิจศึกษาจะเพิ่มชั่วโมงการฝึกงานเป็น 800 ชั่วโมง ยกเว้นวิทยาลัยดุสิตธานีจะมีการฝึกงานรวม 1,000 ชั่วโมง

โดยทั่วไปแล้ว จะมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตบัณฑิตให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้เป็นทั้งผู้ให้บริการและผู้บริการระดับกลางในธุรกิจบริการ แต่หากเป็นหลักสูตรที่อยู่ภายใต้สังกัดของคณะศิลปศาสตร์นั้น จะมีวัตถุประสงค์เน้นไปที่ภาษาเพื่อให้บัณฑิตมีความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษได้ดีและมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล ใช้เพื่อการติดต่อสัมพันธ์กับประเทศต่างๆ และต้องการให้ใช้ภาษาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกาลเทศะ

ตัวอย่างหลักสูตรการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยมีโครงสร้างหลักสูตรดังนี้ (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2550)

1. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป ไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต

จัดแบ่งออกเป็น 7 กลุ่มวิชา 1) กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศไม่น้อยกว่า 4 หน่วยกิต กลุ่มวิชาภาษาไทย ไม่น้อยกว่า 2 หน่วยกิต 2) กลุ่มวิชาสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 2 หน่วย

กิต 3) กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ ไม่น้อยกว่า 2 หน่วยกิต 4) กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์/คณิตศาสตร์ ไม่น้อยกว่า 2 หน่วยกิต 5) กลุ่มวิชาพลศึกษา ไม่น้อยกว่า 2 หน่วยกิต และ 6) กลุ่มวิชาบูรณาการ ไม่น้อยกว่า 10 หน่วยกิต

2. หมวดวิชาพื้นฐานของวิชาเอก ไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต

ประกอบด้วย วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับความยั่งยืน องค์กรและหลักธรรมาภิบาล ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กฎหมายธุรกิจและกฎหมายท่องเที่ยว การจัดการเพื่อความยั่งยืน การตลาดของการให้บริการการท่องเที่ยวและการพักผ่อน ความหลากหลายทางวัฒนธรรม การจัดการข้อมูลการท่องเที่ยว วิธีวิทยาในการวิจัย สิ่งแวดล้อมกับเศรษฐศาสตร์ การวางแผนจัดโปรแกรมและการควบคุมดูแล การประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การเป็นผู้ประกอบการในการให้บริการการท่องเที่ยว

3. หมวดวิชาเอก ไม่น้อยกว่า 48 หน่วยกิต

ประกอบด้วย ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการศึกษา การพักผ่อน และการใช้เวลาว่าง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการพักผ่อนนอกสถานที่ หลักการของการพักผ่อนเพื่อการบำบัด ความรู้เบื้องต้นในการจัดการพักผ่อนสำหรับคนกลุ่มต่างๆ ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการใช้เวลาว่าง การพักผ่อน และวิถีชีวิต ชุมชนและการจัดการพักผ่อน การจัดการบริการ การใช้เวลาว่างและการพักผ่อน และการฝึกปฏิบัติงานภาคสนาม การใช้เวลาว่าง และการพักผ่อน

4. หมวดวิชาภาษาอังกฤษ ไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต

ประกอบด้วย ภาษาอังกฤษสำหรับการให้บริการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 1 ภาษาอังกฤษสำหรับการให้บริการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 2 คำนวณและการเขียนรายงาน ภาษาอังกฤษเฉพาะทาง 1 ภาษาอังกฤษเฉพาะทาง 2

5. หมวดวิชาเลือกเสรี ไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต

กำหนดให้เลือกเรียนจากรายวิชาที่ไม่ใช่วิชาเอก

6. การฝึกงานวิชาชีพ ไม่น้อยกว่า 300 ชั่วโมง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเปิดสอนโปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยแบ่งเป็นวิชาเอกต่างๆ ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร ธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจการบิน โปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีโครงสร้างหลักสูตรดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. 2550)

หน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 144 หน่วยกิต โดยมีสัดส่วนหน่วยกิตแต่ละหมวดวิชาและแต่ละกลุ่มวิชา ดังนี้

1. หมวดวิชาการศึกษาทั่วไป 33 หน่วยกิต

กลุ่มวิชาภาษาและการสื่อสาร 9 หน่วยกิต

กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์ 9 หน่วยกิต

กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์

6 หน่วยกิต

กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 9 หน่วยกิต

2. หมวดวิชาเฉพาะด้าน 101 หน่วยกิต

กลุ่มวิชาเนื้อหา 79 หน่วยกิต

บังคับเรียน 32 หน่วยกิต ประกอบด้วย ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ 1 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ 2 ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 2 ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 1 ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 2 การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ หลักการมัดคุเทศก์ หลักการโรงแรม อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ศิลปะการต้อนรับและการสื่อสารในงานบริการ

เลือก ไม่น้อยกว่า 47 หน่วยกิต

ก. ให้เลือกเรียนรายวิชาจากกลุ่มภาษาใดภาษาหนึ่งไม่น้อยกว่า 17 หน่วยกิต ประกอบด้วย กลุ่มภาษาญี่ปุ่น มาเลย์ ฝรั่งเศส จีน เยอรมัน อิตาลี สเปน รัสเซีย เกาหลี เวียดนาม และสเปน

ข. เลือกเรียนรายวิชาในแขนงวิชาใดแขนงวิชาหนึ่งหรือหลายแขนงวิชา ไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต แขนงวิชาประกอบด้วย แขนงวิชาธุรกิจท่องเที่ยว แขนงวิชาธุรกิจโรงแรม แขนงวิชาธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร แขนงวิชาธุรกิจบริการขนส่ง แขนงวิชาธุรกิจการบริการงานในสำนักงาน แขนงวิชาธุรกิจบริการทั่วไป

กลุ่มวิชาวิทยาการจัดการ

15 หน่วยกิต

บังคับเรียน 15 หน่วยกิต ประกอบด้วย การตลาดเพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว องค์การและการจัดการ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ การจัดการอุตสาหกรรมบริการ และเศรษฐศาสตร์ทั่วไป

กลุ่มวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 7 หน่วยกิต ประกอบด้วย เตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 3 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 3

3. หมวดวิชาเลือกเสรี 10 หน่วยกิต

ให้เลือกเรียนรายวิชาใดๆ ในหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยไม่ซ้ำกับรายวิชาที่เคยเรียนมาแล้ว และต้องไม่เป็นรายวิชาที่กำหนดให้เรียนโดยไม่นับหน่วยกิตรวมในเกณฑ์การสำเร็จหลักสูตรของโปรแกรมวิชานี้

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เปิดสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม 144 หน่วยกิต สังกัดคณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม ระยะเวลาในการศึกษา 4 – 8 ปี มีโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้ (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 2550)

1. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป 32 หน่วยกิต

กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

6 หน่วยกิต

เลือก 6 หน่วยกิต จากรายวิชาประกอบด้วย จิตวิทยาเบื้องต้นจิตวิทยาการบริการ การพูดเพื่อประสิทธิผล มนุษยสัมพันธ์ การพัฒนาบุคลิกภาพ

กลุ่มวิชาภาษา 15 หน่วยกิต

บังคับ 15 หน่วยกิต ประกอบด้วย ภาษาอังกฤษ 1 ภาษาอังกฤษ 2 ภาษาอังกฤษเพื่ออุตสาหกรรมบริการ การอ่านเพื่ออุตสาหกรรมบริการ การเขียนเพื่ออุตสาหกรรมบริการ

กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ 9 หน่วยกิต

บังคับ 9 หน่วยกิต ประกอบด้วย คณิตศาสตร์ธุรกิจเบื้องต้น วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม สถิติสำหรับธุรกิจ

กลุ่มวิชาพลศึกษา 2 หน่วยกิต

เลือก 2 หน่วยกิต จากรายวิชาประกอบด้วย คาราโอเกะ บาสเกตบอล วอลเลย์บอล แบดมินตัน ลีลาศ

2. หมวดวิชาเฉพาะ 106 หน่วยกิต

กลุ่มวิชาแกน 82 หน่วยกิต

บังคับ 82 หน่วยกิต ประกอบด้วย หลักการตลาด การเงินธุรกิจ หลักการจัดการ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม การบัญชีเพื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว การติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจที่פקและบริการ คอมพิวเตอร์เพื่อธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม การดำเนินงานธุรกิจนำเที่ยว การวางแผนและพัฒนากการตลาดการท่องเที่ยวและการโรงแรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบริการ ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมไทย งานมัคคุเทศก์ การประชาสัมพันธ์เพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม ระบบข้อมูลทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม การจัดการประชุมและการจัดการสัมมนา จริยธรรมเพื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ระเบียบวิธีวิจัยทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม การจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แผนธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม สัมมนาทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม สหกิจศึกษา โครงการพิเศษ ภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยวและการโรงแรม

กลุ่มวิชาเลือกเฉพาะทาง 15 หน่วยกิต

การจัดการท่องเที่ยว

เลือก 15 หน่วยกิต จากรายวิชาประกอบด้วย นันทนาการเพื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว การจัดการการขนส่งผู้โดยสาร การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วิทยา การดำเนินงานการขนส่ง ธุรกิจการบิน ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว

การจัดการโรงแรม

เลือก 15 หน่วยกิต จากรายวิชาประกอบด้วย การจัดการสถานที่พัก

รับรอง การดำเนินงานและการจัดการงานส่วนหน้า การวางแผนและการดำเนินงานด้านการบริการ อาหารและเครื่องดื่ม การดำเนินงานส่วนแม่บ้าน การจัดการภัตตาหาร การบำรุงรักษาโรงแรม พนักงานผสมเครื่องดื่ม

กลุ่มวิชาเลือกภาษาต่างประเทศ (หนึ่งภาษา) 9 หน่วยกิต

เลือก 9 หน่วยกิต จากรายวิชาประกอบด้วย ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน ภาษาเวียดนาม และภาษาเกาหลี สำหรับการท่องเที่ยวและการโรงแรม ภาษาเยอรมัน 1 ภาษาฝรั่งเศส 1 ภาษาญี่ปุ่น 1 ภาษาจีน 1 ภาษาเวียดนาม 1 ภาษาเกาหลี 1 ภาษาเยอรมัน 2 ภาษาฝรั่งเศส 2 ภาษาญี่ปุ่น 2 ภาษาจีน 2 ภาษาเวียดนาม 2 ภาษาเกาหลี 2

3. หมวดวิชาเลือกเสรี 6 หน่วยกิต

เลือก 6 หน่วยกิต จากรายวิชาประกอบด้วย วิชาเลือกเสรี 1 วิชาเลือกเสรี 2

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (การเดินทางและท่องเที่ยว) สังกัดภาควิชา ศิลปชีพ คณะศิลปศาสตร์จำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่า 138 หน่วยกิต มี โครงสร้างหลักสูตรดังนี้ (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2550)

1. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป ไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต

กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์	6 หน่วยกิต
กลุ่มวิชาภาษา	15 หน่วยกิต
กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์	4 หน่วยกิต
กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์	3 หน่วยกิต
กลุ่มวิชาพลศึกษา	2 หน่วยกิต

2. หมวดวิชาเฉพาะ ไม่น้อยกว่า 102 หน่วยกิต

วิชาแกน 24 หน่วยกิต ประกอบด้วย การบัญชีทั่วไป หลักการจัดการ หลักการตลาด อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว จิตวิทยาการบริการ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจที่พักและบริการอาหาร การประมวลผลด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

วิชาเฉพาะบังคับ 24 หน่วยกิต ประกอบด้วย งานมัคคุเทศก์ ธุรกิจการบิน การจําหน่าย การพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว การดำเนินงานธุรกิจนํ้าเที่ยว การวางแผนและพัฒนาการตลาดการท่องเที่ยว การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ระเบียบวิธีวิจัยพื้นฐานทางการท่องเที่ยว

วิชาเฉพาะเลือก 54 หน่วยกิต เลือกตามความต้องการของสาขาวิชาเอก 12 หน่วยกิต ประกอบด้วย การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม นันทนาการเบื้องต้น นันทนาการ ภาคสนาม การจัดการอุทยานและพื้นที่นันทนาการ มรดกไทย ทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงกายภาพ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมไทย สื่อมวลชนเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม การท่องเที่ยวใน

ระบบเศรษฐกิจของชาติ ระบบข้อมูลทางการท่องเที่ยว การจัดการโครงการพัฒนาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม สัมมนา ปัญหาพิเศษ งานส่วนแม่บ้าน งานส่วนหน้าและการจัดที่พักอาศัย การจัดการด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดการการประชุมและนิทรรศการ หลักวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม ประวัติศาสตร์ไทย กฎหมายสิ่งแวดล้อม

วิชาเฉพาะเลือกทางภาษา 42 หน่วยกิต ศึกษาภาษาต่างประเทศหนึ่งภาษา 42 หน่วยกิต หรือศึกษาภาษาต่างประเทศสองภาษา โดยศึกษาภาษาที่หนึ่งไม่น้อยกว่า 27 หน่วยกิต และภาษาที่สองไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต ทั้งนี้ต้องศึกษาภาษาใดภาษาหนึ่งมาแล้วจากกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ 9 หน่วยกิตในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป

3. หมวดวิชาเลือกเสรี ไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต

4. การฝึกงาน ไม่น้อยกว่า 400 ชั่วโมง

ทั้ง 3 สถาบันการศึกษาที่นำมาเป็นตัวอย่างในการศึกษามีความคล้ายคลึงกันของหลักสูตรในหมวดวิชาการศึกษาทั่วไปซึ่งมีรายวิชาที่ใกล้เคียงกันและทุกสถาบันมีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หมวดวิชาเฉพาะทั้ง 3 สถาบันมีการเรียนวิชามัคคุเทศก์และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพมััคคุเทศก์ เช่น การจัดการธุรกิจนำเที่ยว ประวัติศาสตร์ไทย เป็นต้น แต่จะมีความแตกต่างกันในหมวดวิชาเฉพาะด้านหรือหมวดวิชาเฉพาะ กล่าวคือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเน้นการเรียนทางด้านภาษามากกว่าสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการมากกว่า นอกจากนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตยังกำหนดวิชาในหมวดเลือกเสรี 10 หน่วยกิต แต่สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กำหนดไว้ 6 หน่วยกิต

ข้อเสนอแนะการผลิตกำลังคนระดับกลางและสูงเพื่อรองรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้สำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายหลัก 3 กลุ่ม คือ กลุ่มสถาบันการศึกษา กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มผู้สำเร็จการศึกษา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามแบบสัมภาษณ์ รวมทั้งการดำเนินการเก็บข้อมูลจากการประชุมกลุ่มสนทนา (Focus group) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพดังมีรายละเอียดและประเด็นที่น่าสนใจต่อไปนี้

ตาราง 3 ความคิดเห็นจากสถาบันการศึกษา

ความรู้และทักษะ	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
ด้านภาษาและการสื่อสาร (Language and communication skill)	ผู้เรียน - อ่อนภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศที่สาม - ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการท่องเที่ยว - สื่อสารในระดับสูงหรือระดับการจัดการยังไม่ดี	- ให้นักศึกษาเรียนเพิ่มเติมด้วยตนเองให้มากขึ้น - ทดสอบ TOEIC หรือสอบวัดระดับความสามารถทางภาษา
	ผู้สอน - ขาดแคลนผู้สอนที่มีความรู้ทั้งวิชาการและประสบการณ์ - ขาดทุนพัฒนาผู้สอน - ผู้สอนจบไม่ตรงสาขาที่สอนหลักสูตร - ขาดวิชาเรียนที่ให้มีการฝึกฝนด้านการสื่อสารที่ชัดเจน	- ให้ทุนศึกษาต่อแก่ผู้สอน - ให้ทุนฝึกอบรม/ดูงาน - ให้ทุนบุคคลภายนอกศึกษาต่อด้านการท่องเที่ยวโดยตรง - ให้มีการทักษะการรายงานและนำเสนองานให้มากขึ้น
ด้านการปฏิบัติงาน โรงแรม/นำเที่ยว (Hotel/tour operational skill)	ผู้เรียน - โอกาสในการฝึกงานจำกัดเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล - เวลาการฝึกงานมีน้อย กรณีนักศึกษาที่ทำงานด้วยในหลักสูตรการเรียนทางไกล	- ให้มีการฝึกงานมากขึ้น - ตั้งบริษัทจำลองให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานเชิงธุรกิจ - ส่งฝึกงานตามโครงการสหกิจศึกษา
	- ต้องปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงานในสถานประกอบการค่อนข้างมาก - ขาดโอกาสในการฝึกงานในสถานประกอบการจริง	

ตาราง 3 (ต่อ)

ความรู้และทักษะ	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
	ผู้สอน - คุณภาพของผู้สอนทั้งทางด้านคุณวุฒิและประสบการณ์ผู้ประกอบการ - ไม่ให้ความสำคัญกับการฝึกงาน	- ส่งผู้สอนไปฝึกงานในสถานประกอบการ - ใช้มาตรการจูงใจ เช่น ลดภาษีสำหรับผู้ร่วมโครงการ
ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill)	ผู้เรียน - ขาดทัศนคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการ ไม่อดทน	- จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรฝึกการทำงานเป็นทีม ฝึกด้านการบริการเพิ่มขึ้น
ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer & ICT skill)	- ขาดสื่อการสอนด้านภาษาโดยตรง - ขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ด้านโรงแรม/ห้องอาหาร - ขาดทุนพัฒนาผู้สอน	- ให้ทุนด้านการจัดทำสื่อการศึกษาใหม่ๆ และการผลิตเอกสาร ตำรา - พัฒนาอุปกรณ์การสอนให้ทันสมัยอยู่เสมอ
ด้านการบริหาร (Management skill)	ผู้สอน - ขาดแคลนผู้สอนที่มีความรู้ทั้งวิชาการและประสบการณ์	- รัฐควรให้ทุนสนับสนุนแก่ผู้สอนศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมเพิ่มเติมทางด้านการบริหารจัดการ - ตั้งบริษัทจำลองให้ผู้สอนและนักศึกษาเข้ามาร่วมดำเนินการด้วยกัน - เชิญผู้บริหารในธุรกิจโรงแรมและนำเที่ยวมาฝึกอบรมด้านการบริหารแก่นักศึกษาและผู้สอน

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2548). ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมหลัก. หน้า 3-150.

ตาราง 4 ความคิดเห็นจากผู้ประกอบการ

ความรู้และทักษะ	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
ด้านภาษาและการสื่อสาร (Language and communication skill)	- ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ - ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ - ทักษะในด้านการสื่อสาร	- ควรมีการฝึกสนทนาภาษาอังกฤษอย่างถูกต้อง - ควรเน้นทักษะด้านการพูดและการอ่าน เพราะต้องใช้สื่อสารในอาชีพ - เพิ่มหน่วยกิตการเรียนภาษา
ด้านการปฏิบัติงาน โรงแรม/นำเที่ยว (Hotel/tour operational skill)	- ความเข้าใจต่องานบริการ ที่ต้องสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ - ความสามารถในการปฏิบัติงานโรงแรมโดยรวม - ความรู้เกี่ยวกับงานจริง ส่วนใหญ่เป็นการทำงานตามตำรา และขาดความสามารถในการปฏิบัติ/แก้ปัญหาเฉพาะหน้า - ความรู้รอบตัวในการทำงาน เช่น ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว	- หลักสูตรควรมีลักษณะที่เฉพาะเจาะจงที่จะสร้างความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ - หลักสูตรควรผลิตบุคลากรสำหรับโรงแรมหลายระดับ - ควรให้มีความรู้ก่อนฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการ - เพิ่มชั่วโมงการฝึกปฏิบัติงาน - เปิดโอกาสให้มีการฝึกปฏิบัติงานในต่างประเทศ
ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill)	- ความมีใจรักด้านงานบริการ - ความอดทนต่อความยากลำบากในการทำงาน - บุคลิกที่เหมาะสมกับงาน เช่น การแต่งกาย การพูดคุย - ทักษะในการแก้ไขปัญหา - ความกระตือรือร้นในการทำงาน และเรียนรู้งาน - ทักษะที่ดีต่องานโรงแรม - มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ - ความเชื่อมั่นในตนเอง - ความรับผิดชอบในการทำงาน	- ควรมีความรู้/ทักษะที่สอดคล้องกับลักษณะงานที่ตนเองสนใจ - สร้างความเข้าใจต่อการทำงานว่าต้องมีความอดทน - การปลูกจิตสำนึกการบริการ และทัศนคติที่ดีต่องาน

ตาราง 4 (ต่อ)

ความรู้และทักษะ	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer & ICT skill)	- ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ - การค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต	- กำหนดให้ใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้มากขึ้น
ด้านการบริหาร (Management skill)	- ความรู้ด้านการตลาด	- เพิ่มเติมความรู้ด้านการตลาด

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2548). ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมหลัก. หน้า 3-152.

ตาราง 5 ความคิดเห็นจากผู้สำเร็จการศึกษา

ความรู้และทักษะ	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
ด้านภาษาและการสื่อสาร (Language and communication skill)	- การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษยังไม่ดี	- ต้องฝึกฝนด้านภาษาให้มากขึ้น ทั้งการพูด อ่าน เขียน เพราะมีความจำเป็นต่อวิชาชีพ เน้นการสื่อสารได้ในทางปฏิบัติ
ด้านการปฏิบัติงาน โรงแรม/นำเที่ยว (Hotel/tour operational skill)	- การเรียนจากตำรามากเกินไป - ขาดความรู้เรื่องเครื่องตีม เช่น ไวน์	- ควรเน้นประสบการณ์จริงให้มากขึ้น - เน้นการสอนให้เข้าใจการปฏิบัติที่แท้จริง - ต้องติดตามสถานการณ์ปัจจุบัน - ควรมีการฝึกงานในหลายหน่วยงาน
ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill)	- ขาดใจรักด้านงานบริการ - ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	- ปลูกฝังใจรักงานบริการ ให้เต็มใจบริการ - เสริมทักษะมนุษยสัมพันธ์ - การคัดเลือกผู้เข้าเรียนให้พิจารณาทัศนคติด้วย

ตาราง 5 (ต่อ)

ความรู้และทักษะ	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer & ICT skill)	- อุปกรณ์การเรียนไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ - บางโปรแกรมที่ใช้เรียนไม่ทันสมัย	- เพิ่ม/จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ - นำโปรแกรมที่ทันสมัยให้เรียน (สอดคล้องกับผู้ประกอบการใช้)
ด้านการบริหาร (Management skill)	- ขาดความรู้ด้านการตลาด - ขาดความรู้ด้านการบริหารจัดการ	- ตั้งบริษัทจำลองให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานจริง - เพิ่มรายวิชาเกี่ยวกับความรู้การเป็นผู้ประกอบการ และการบริหาร

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2548). ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมหลัก. หน้า 3-152 ถึง 3-153.

การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ มีทักษะ และมีมาตรฐานการปฏิบัติงานในระดับมาตรฐานโลก สามารถสนองตอบความต้องการของบุคลากรของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติ (United States Civil Service Assembly. 1972: 2)

วิจิตร ณ ระนอง (2539: 87) กล่าวถึงความหมายการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ ทัศนคติและความสามารถเพิ่มขึ้น และปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงาน ในองค์กรเพื่องานในปัจจุบันและอนาคต

จากความหมายของการพัฒนาบุคลากรดังกล่าวข้างต้น การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงเป็นการดำเนินการส่งเสริมให้บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่ดีในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเป็นการเตรียมบุคลากรเพื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ ประการสุดท้ายก็คือมีการแข่งขันอย่างมากระหว่างบริษัทนำเที่ยวทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยบุคลากรจะต้องเข้าใจถึง

ความเป็นไปในการพัฒนาตนเองด้วย ซึ่งในปัจจุบันอุตสาหกรรมบริการต้องบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่องค์กรให้บริการนั้น (Albrecht. 1990: 19) ซึ่งความคาดหวังที่สำคัญ คือ การได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานทุกๆ คน ไม่ว่าอยู่หน้าที่ใด ตำแหน่งใด

แนวคิดการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หัวใจหลักของการพัฒนา คือ ต้องการบุคลากรที่มีใจรักการบริการ (Service mind) และเข้าใจได้อย่างลึกซึ้ง หรืออีกนัยหนึ่งคือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี (Service conscious) ซึ่งถ้าบุคลากรในอุตสาหกรรมนี้มีความเข้าใจแล้วจะสามารถทำให้ลูกค้าประทับใจ (Customer delight) และกลับมาใช้บริการอีก อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะต้องทำให้ลูกค้าประทับใจมากกว่าลูกค้าพอใจ (Customer satisfaction) ดังนั้น จึงต้องมีบุคลากรที่สามารถบริการได้แบบที่เรียกว่า Super service มากกว่า Good service

องค์การส่วนใหญ่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยเฉพาะด้านธุรกิจโรงแรมจะมีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรโดยให้เข้าใจคำว่า SERVICE อย่างลึกซึ้ง โดยพัฒนาตามแนวทางที่ว่า “บุคลากรใดที่มีคุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีนั้นจะไม่มีวันล้มเหลวอย่างเด็ดขาด” (วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์. 2548: 7; สมชาติ กิจยรรยง. 2546: 155-157) คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี มีดังนี้

S คือ ความคิดรวบยอดในการบริการ (Service concept) การยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) และการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับลูกค้า ผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการ และรับบริการ ซึ่งจะต้องมีความคิดรวบยอด การให้บริการที่ดีต่อลูกค้านั้นเป็นหน้าที่โดยตรง และต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด โดยผ่านรอยยิ้มที่จริงใจ เพราะลูกค้าต้องการมารับบริการและได้รับความพึงพอใจมากที่สุด จะเห็นได้ว่า ภัตตาคารที่มีการบริการที่ดีนั้น แม้จะอยู่ไกลเพียงใด ลูกค้าก็พากันไปอุดหนุนอย่างเนืองแน่นเสมอ และในทำนองเดียวกัน โรงแรมใดมีการดูแลเอาใจใส่และให้บริการต่อแขกผู้มาพักเป็นอย่างดี โรงแรมนั้นก็จะมีคนมาใช้บริการกันอย่างมากมายและมักจะมาบ่อยๆ แล้วยังไปบอกหรือแนะนำให้คนอื่นๆ ให้มาใช้บริการอีกด้วย

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) และตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ (Early response) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานขนของ ยามรักษาการณ์ ฯลฯ ซึ่งถ้าเห็นลูกค้าเข้ามาก็ต้องรีบเข้าไปแสดงการต้อนรับ ปราศรัยด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และต้องพร้อมที่จะสนองตอบตามความต้องการอะไรบางอย่าง หรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบางอย่างแล้วรีบบริการทันที

R คือ ความพร้อม (Readiness) ความรวดเร็ว (Rapidness) และการให้เกียรติลูกค้า (Respectful) หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา รวมทั้งจะต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนตัวของลูกค้าด้วย ตัวอย่างเช่น ในการเช็คอิน ปัจจุบันไม่จำเป็นต้องบริการที่บริเวณส่วนหน้า แต่สามารถดำเนินได้ในห้องพักของลูกค้าได้ทันที

หรือกรณีต้องลงทะเบียนล่วงหน้า พนักงานจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว ไม่ใช่เวลานานเกินไป และกระทำอย่างมีสัมมาคาระ เป็นต้น

V คือ ความมีคุณค่า (Values) หมายความว่าไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใด พนักงานจะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอ เมื่อเขารับบริการจากพนักงาน เขารู้สึกว่าไม่ผิดหวังและเห็นว่าการบริการของพนักงานมีคุณค่าสำหรับเขา หรือเมื่อลูกค้าจะใช้บริการ อบรมตัวแบบชาวน่า จะจัดห้องและบริการให้อย่างพร้อมมูล และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำดูแล อยู่ตลอดเวลา ลูกค้าก็จะได้รับความประทับใจกลับไป ตลอดทั้งได้ความมีคุณค่าไปจากการให้บริการ ของพนักงาน จะเห็นได้ว่าผู้ขายบริการนั้นสามารถสร้างคุณค่าได้

I คือความสนใจ (Interesting) ความประทับใจ (Impressive) และสร้างภาพลักษณ์ (Image Enhancing) ซึ่งหมายถึงการให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และการสร้างความ ประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับและทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง เพราะลูกค้านั้นไม่ว่าจะเป็นใครก็ ตาม เขาก็ต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งนั้น และพนักงานก็ต้องให้ความสนใจต่อลูกค้า ทุกคนโดยเสมอภาคกัน รวมทั้งการสร้างภาพลักษณ์และภาพพจน์ที่ดีแก่ผู้ให้บริการเองด้วย

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) และความมี ไมตรีจิต (Courtesy) สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการขายบริการ สถานที่จะต้องสะอาดและ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย คือ มีการดูแลบ้าน (Housekeeping) ที่ดี เพราะใครๆ ก็ชื่นชอบความ สะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ในเรื่องของความถูกต้อง ตัวอย่างเช่น ลูกค้าสั่งอาหารอะไรก็ ต้องนำมาให้ถูกต้อง ไม่ใช่ลูกค้าสั่งปลาทอดก็ไปเอาปลาหนึ่งมาให้ ลูกค้าอาจไม่พอใจและตำหนิติ เติยนได้ และจะนำการบริการที่ไม่ดีนี้ไปเล่าให้ผู้อื่นฟังทำให้ธุรกิจเสียชื่อเสียงได้ ประการสุดท้าย คือ เรื่องความมีมิตรไมตรีจิตหรือความมีไมตรีต่อลูกค้า คือ ให้การต้อนรับด้วยความอบอุ่นแสดงความ เป็นมิตร ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม พูดจากับลูกค้าด้วยความสุภาพนอบน้อม และพร้อมที่จะ รับฟังลูกค้าอย่างตั้งใจ และพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้าด้วยความยินดีและเต็มใจเสมอ

E คือ ความอดทนอดกลั้น (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional control) ผู้ให้บริการหรือขายบริการที่ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติพิเศษอย่างหนึ่ง คือ ความอดทน อด กลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ ทั้งนี้เพราะว่า ลูกค้าคือมนุษย์ธรรมดา มีความแตกต่างกัน มากมาย ไม่ว่าจะเป็นในด้านของนิสัย ใจคอ ความรู้สึกนึกคิด ความสามารถ ความเข้าใจ ความ ต้องการ ฯลฯ เหมือนกับคำสอนของพระพุทธองค์ที่ว่า “นานาจิตตัง” คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ยากพอสมควรในการจะบริการให้ถูกใจลูกค้าทุกคนได้

นอกเหนือจากแนวคิดการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามแนวคิด SERVICE ข้างต้นแล้ว ยังจะต้องพัฒนาใน 3 มุมมอง ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) การทำงานแต่ละชนิด ประเภท จำต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้และทักษะเฉพาะด้านนั้นๆ จึงจะทำให้งานประสบความสำเร็จ บุคคลที่จะทำงานใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็เช่นกันจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเฉพาะด้านนั้นๆ เช่น การเป็น มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในแง่มุมต่างๆ ทั้งทางประวัติศาสตร์

เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีความรู้ด้านการใช้ภาษาและมีความสามารถที่จะถ่ายทอดให้นักท่องเที่ยวฟัง รู้กฎระเบียบข้อห้ามต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือกับต้นฉบับเครื่องบินก็จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการขึ้นเครื่องบิน และกฎจราจรทางอากาศ เป็นต้น (ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. 2540)

ความรู้จะต้องนำไปประยุกต์ใช้ให้ถูกต้องตามภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบ ได้แก่ ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาอบรมในสถาบันการศึกษา ซึ่งอาจจะตรงกับงานที่ปฏิบัติอยู่ หรืออาจไม่ตรงทีเดียว แต่ก็อาจจะใช้ประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้ และความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา อาจเป็นพื้นฐานให้ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน โดยเป็นความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการทางการท่องเที่ยว (นวลนิตย์ ฤทธิ์รักษา. 2549 : 65) ดังนั้น ความรู้ที่จะต้องพัฒนาโดยสรุป คือ ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job knowledge) ความรู้เกี่ยวกับองค์การ (Organization knowledge) และความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง (Self development and improvement)

2. ทักษะ (Skills) เป็นทักษะที่จะต้องฝึกฝนให้เกิดเป็นความชำนาญจนสามารถปฏิบัติได้ดี ทักษะที่ใช้สำหรับการสร้างสัมพันธ์และบริการ ประกอบด้วย

- ทักษะทางเทคนิค (Technical skills) คือ ความสามารถใช้เทคนิคต่างๆ ได้อย่างชำนาญตามลำดับขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติ

- ทักษะทางความคิด (Conceptual skills) คือ ความสามารถที่จะคิด เข้าใจ และรู้ถึงปัญหาต่างๆ รู้ถึงเหตุและผลของปัญหา รวมทั้งสามารถคิดแก้ไขได้ด้วยความชำนาญ โดยอาศัยประสบการณ์ หรือความรู้อันเกิดจากการศึกษาอบรม

- ทักษะมนุษยสัมพันธ์ (Human relations skills) คือ ความสามารถในการที่จะเข้ากับคนอื่น ทำงานร่วมกับคนอื่น หรืออยู่ร่วมกับคนอื่นได้ และสามารถเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหมู่คณะด้วย

3. ทศนคติ (Attitudes) เป็นนามธรรม ได้แก่ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ และมีพฤติกรรมสอดคล้องกับความรู้สึกนั้นๆ ทศนคติจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนรู้ ส่วนรู้สึก และส่วนปฏิบัติหรือการแสดงออก ผู้ที่จะทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็นบุคคลที่จะติดต่อกับนักท่องเที่ยวโดยตรง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมิตศนคติที่ดีต่ออาชีพ ซึ่งจะยังผลให้มีพฤติกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้วย (ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. 2540) โดยทศนคติเป็นสิ่งที่ควรเสริมสร้างให้เกิดเป็นความรู้สึกที่มั่นคงในตนเอง ซึ่งได้แก่ ทศนคติที่เป็นบวก (Positive attitudes) ทศนคติที่เชื่อมั่นในภารกิจ (Believe in performance) ทศนคติในความกระตือรือร้นในความต้องการ (Enthusiasm) ทศนคติที่มีต่อความตั้งใจแน่วแน่ (Determination) ทศนคติที่ดีต่อสิ่งที่ปรากฏแก่ตา (Good impression for appearance) ทศนคติที่มีต่อความกระตือรือร้น (Initiative) และทศนคติที่มีต่อการตรงต่อเวลา (Punctuality) (สมชาติ กิจยรรยง. 2546 : 12) การมีทศนคติที่ดีเหล่านี้จะเกิดได้จากองค์ประกอบ (ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. 2540) ต่อไปนี้

1) มีความรู้เกี่ยวข้องกับลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร เช่น ลักษณะยืดหยุ่น – เฉพาะฤดูกาล – อ่อนเปราะ – กะเทาะง่าย เมื่อบุคคลได้รู้จักลักษณะที่ถูกต้องของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแล้ว ก็จะเป็นพื้นฐานนำไปสู่การมีท่าทีความรู้สึกและการประพฤติปฏิบัติต่อกิจการนั้นอย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

2) การเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น ทั้งต่อส่วนตนและต่อส่วนรวม เช่น เห็นว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะเป็นช่องทางให้ตนมีงานและมีอาชีพ มีรายได้มาจุนเจือในครอบครัว อันจะทำให้สภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของครอบครัวดีขึ้น รายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะช่วยลดอัตราการขาดดุลการชำระเงิน ฯลฯ การมองเห็นความสำคัญและประโยชน์นี้ จะช่วยส่งผลให้พฤติกรรมที่แสดงออกมามีลักษณะที่สนับสนุนสอดคล้อง ทำให้บุคคลนั้นพยายามทำหน้าที่ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างดีที่สุด

3) ความรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพ ไม่ว่าบุคคลนั้นจะทำหน้าที่ใดก็ตาม ล้วนแต่มีความสำคัญร่วมกันในอันที่จะทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประสบความสำเร็จได้ ผู้จัดการโรงแรมก็ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่เปิดประตู ยกกระเป๋า รับโทรศัพท์ คิดเงินค่าห้องพัก ล้างขัดห้องน้ำ ฯลฯ ได้ดีเท่ากับบุคคลที่รับผิดชอบหน้าที่เหล่านี้โดยตรง แม้ว่างานบางตำแหน่งจะมีรายได้น้อย แต่ก็มีความหมายความว่างานนั้นจะด้อยความสำคัญ ทุกคน ทุกตำแหน่งล้วนมีความสำคัญในอันที่จะทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเจริญก้าวหน้าประสบความสำเร็จได้เท่าเทียมกันทั้งสิ้น หากบุคคลที่ทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ เกิดความภาคภูมิใจแล้วก็จะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ผลดี ความภาคภูมิใจนี้อาจเกิดได้จากปัจจัยต่อไปนี้

- การเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างงาน สร้างอาชีพ ผลกระทบต่อเนื่องจากการเป็นที่มาของแหล่งเงินตราต่างประเทศ และช่วยลดดุลชำระของประเทศ การกระตุ้นให้เกิดการลงทุน ฯลฯ

- ความมั่นใจในความรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งอาจเกิดจากการได้รับการศึกษาฝึกอบรมมาโดยตรง การมีประสบการณ์ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยว

4. บุคลิกภาพ (Personality) จะต้องเป็นบุคลิกที่ใช้เกื้อกูลในการสร้างสัมพันธ์และบริการ ซึ่งบุคคลที่ทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่เอื้อต่อการทำงาน (ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. 2540) ดังนี้

1) นิสัยกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ชอบให้บริการแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มอกเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อนักท่องเที่ยวและต่อเพื่อนร่วมงานในทุกระดับ

2) มีความเห็นอกเห็นใจ และมีความอดทน นักท่องเที่ยวย่อมจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการและการเอาอกเอาใจจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ การคัดเลือกบุคลากรจึงควรคำนึงถึงลักษณะในอันที่จะให้ความช่วยเหลือ เห็นอกเห็นใจนักท่องเที่ยวในภาวะการณ์ต่าง ๆ บางครั้งนักท่องเที่ยวอาจอารมณ์เสีย แสดงอาการกราดเกรี้ยว เอาแต่ใจตนเอง ซึ่งอาจเกิดจากความเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง ความคับคั่งของจราจร ฯลฯ ผู้ที่จะให้บริการจำเป็นต้องมีความอดทน อด

กลั่นเป็นเยี่ยม การแสดงพฤติกรรมเห็นอกเห็นใจ ให้การต้อนรับที่ละมุนละม่อม ทักทายด้วยอาการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างสุดความสามารถ และจริงใจ แม้จะเป็นเรื่อง เล็กน้อย ย่อมก่อให้เกิดผลดี และจะช่วยให้สถานการณ์ดีขึ้นได้อย่างคาดไม่ถึง

3) มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า นักท่องเที่ยวที่มีภูมิหลัง แตกต่างกันอย่างสร้างปัญหาต่างๆ ได้อย่างคาดไม่ถึง ความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหาให้อยู่ในลักษณะ “บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น” เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์

4) มีความสามารถในการปรับตัว ทั้งต่อนักท่องเที่ยว ต่อเพื่อนร่วมงาน และ ต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ภูมิประเทศ ภูมิอากาศ การเปลี่ยนเวลา อาหารการกิน ฯลฯ เป็นคุณลักษณะที่ จำเป็นและมีความสำคัญยิ่ง ทั้งนี้เพราะจะต้องทำงานพบปะผู้คนหลายรูปแบบ หลายชาติ ศาสนา ต่างค่านิยม โดยเฉพาะการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานในความ รับผิดชอบสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ความสามัคคีกลมเกลียวระหว่างเพื่อนร่วมงาน จะสร้างความ ประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว ในทางตรงกันข้าม ความแตกแยกแม้เพียงเล็กน้อย หากปรากฏให้ นักท่องเที่ยวเห็น ย่อมจะสร้างความวิตกกังวล ไม่พอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ สิ่งสำคัญที่สุดในการ ปรับตัว คือ ความสามารถในการปรับตัวไปหาผู้อื่นย่อมจะนำความสำเร็จในการทำงานมาสู่ตนเอง และต้องงานที่รับผิดชอบได้มากกว่าที่จะหวังให้คนอื่นปรับเข้ามาหาตน

นอกจากนี้ บุคลิกภาพควรประกอบด้วย บุคลิกที่ชวนมอง (Pleasant personality) บุคลิกที่ปรับปรุงให้ดูดี (Good appearance) บุคลิกที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Neat-clean and tidy) บุคลิกที่แสดงถึงความขยันและฉลาด (Hard working and diligent) บุคลิกที่มีความพร้อมที่จะ เป็นมิตร (Willing to make friends) บุคลิกที่แสดงความพร้อมที่จะเรียนรู้ (Willing to learn) บุคลิกที่ แสดงความพร้อมที่จะรับคำสั่ง (Willing to take instructions) บุคลิกที่แสดงความสามารถในการ พบปะผู้คน (Ability to talk to people) และบุคลิกที่แสดงความสามารถในการรับสิ่งท้าทาย (Ability to accept challenge) (ราณี อมรินทร์รัตน์. 2542 : 48 – 49)

ในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผู้ที่มีความรับผิดชอบในการพัฒนา จะต้องมีความพยายามเป็นอย่างยิ่งที่จะให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้มารับ บริการ และมอบบริการที่พิเศษสุดให้ ซึ่งจะบริการที่พิเศษสุดจะเกิดขึ้นได้จากการที่มีบุคลากรที่มี คุณภาพในระดับสากล ผลการปฏิบัติงานระดับมาตรฐานโลกตามวิธีการที่กล่าวไปข้างต้น ซึ่ง ประกอบไป 4 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้ธุรกิจประสบ ความสำเร็จ พัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และนำความเจริญมาสู่ประเทศชาติ

ปัญหาในการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในแง่มุมของการศึกษา ภราเดช พยัฆวิเชียร (2545) ได้กล่าวถึงจุดอ่อนของระบบการศึกษาวิชาการท่องเที่ยวในปัจจุบันว่า เน้นด้าน ทฤษฎีมากกว่าปฏิบัติ และเนื้อหาการเรียนการสอนไม่สอดคล้องกับสภาวะตลาด และความต้องการ แรงงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทักษะแรงงานของผู้ที่สำเร็จการศึกษายังไม่สามารถแข่งขันได้ใน

ตลาดโลก เนื่องจากหลักสูตรยังขาดมาตรฐานในระดับสากล ขาดความสอดคล้องเกื้อหนุนซึ่งกันและกันระหว่างการศึกษาระบบกับการศึกษานอกระบบ สำหรับแนวโน้มในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว นั้น ภาาเดช พยัฒวิเชียร (2545) ได้ระบุไว้ดังนี้

1. ควรมีการกำหนดกรอบนโยบายในการศึกษาให้ชัดเจนและสอดคล้องกัน
2. หลักสูตรควรมีความสอดคล้องกันในแต่ละระดับการศึกษา
3. การจัดทำหลักสูตรต้องครอบคลุมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความชำนาญและสามารถปฏิบัติได้จริง
4. รูปแบบการเรียนการสอนควรเป็นแบบต่อยอดได้ โดยเน้นการพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมมากกว่าการเรียนจากตำรา
5. ต้องมีการสร้างความร่วมมือกันในทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง ระหว่างนักเรียน นักศึกษา สถาบันการศึกษา ผู้ประกอบการท่องเที่ยว และหน่วยงานสนับสนุน

ในส่วนเฉพาะอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบันมีปัญหาและแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหา ดังกล่าว (ชาติชาย เทพแบ่ง. 2550: 54 – 56 ; พลดา พันธุ์ชูแพร. 2543: 25 – 35) ดังนี้

1. จริยธรรม คุณธรรมในการประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ ในประเทศไทย ซึ่งสมาคมวิชาชีพมัคคุเทศก์ทุกสมาคมมีการกำหนดไว้ และ พรบ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ก็มีการกำหนดไว้ และมีหัวข้อนี้ในการอบรมมัคคุเทศก์ทุกครั้ง แต่มัคคุเทศก์บางส่วนก็ยังคำนึงถึงผลประโยชน์โดยขาดคุณธรรม และจริยธรรม เช่น การเสนอภาพการนำเที่ยวเพื่อเลือก (Option Tour) ที่ขัดต่อจริยธรรมอันดีให้กับนักท่องเที่ยว นำนักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าและของที่ระลึกในกรณีที่ไม่มีความรู้ ให้ข้อมูลความรู้แก่นักท่องเที่ยวไม่ตรงกับความเป็นจริง เป็นต้น

แนวทางการแก้ไข ควรมีการสร้างจิตสำนึกมัคคุเทศก์อย่างต่อเนื่อง และมีการจูงใจโดยการยกย่องมัคคุเทศก์ที่มีคุณธรรมและจริยธรรมในวิชาชีพ

2. คุณภาพของมัคคุเทศก์ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2504 จนถึงปัจจุบัน มีสถาบันการศึกษาจำนวนมากที่เปิดการอบรมมัคคุเทศก์ โดยเฉพาะเมื่อพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 กำหนดว่า ผู้ที่จะประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายจะต้องผ่านการอบรมในหลักสูตรที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้การรับรอง การอบรมในปัจจุบันเป็นไปในเชิงธุรกิจและเพื่อชื่อเสียงของสถาบัน เพราะสถาบันจะได้รับผลประโยชน์จากการจัดอบรมในแต่ละครั้ง จึงทำให้มีความต้องการที่จะรับคนเข้าอบรมเป็นจำนวนมาก และมีผู้ผ่านการอบรมมากเพื่อเป็นการดึงดูดให้มีผู้สนใจสมัครเข้าอบรมกับสถาบันนั้นๆ มาก ส่งผลกระทบให้สถาบันอื่นๆ ที่มีการจัดอบรมที่ดีอยู่แล้วไม่มีคนมาสมัคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้พยายามกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อใช้ในการควบคุมดูแลการจัดการอบรมให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เข้าอบรม อย่างไรก็ตาม การอบรมเพียงระยะเวลาอันสั้นก็ไม่สามารถทำให้ผู้ที่ผ่านการอบรมเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีได้ เพราะมัคคุเทศก์ยังต้องการฝึกฝนเพื่อก่อให้เกิดทักษะในการทำงาน บัตรมัคคุเทศก์จึงเป็นเพียงสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลผู้นั้นได้ผ่านการอบรมมาแล้ว มิได้หมายความว่าบุคคลนั้นจะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี

แนวทางการแก้ไข จำเป็นจะต้องมีการสร้างมาตรฐานของมัคคุเทศก์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้มีการวางระบบการประเมินกลาง โดยผู้ผ่านการอบรมจากทุกสถาบัน จะต้องผ่านการทดสอบกลางที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยก่อนจึงจะสามารถยื่นจดทะเบียนมัคคุเทศก์ได้ และในปัจจุบันกำหนดให้ต่ออายุทุกๆ 2 ปี ซึ่งจะต้องผ่านการทดสอบก่อนจึงจะสามารถต่ออายุบัตรได้ แต่แนวทางดังกล่าวก็ยังไม่สามารถนำมาใช้ได้ เนื่องจากในปัจจุบันกฎหมายยังไม่ได้รับอนุญาตให้ผู้ผ่านการอบรมแล้ว จะต้องผ่านการทดสอบอีกครั้งหนึ่งก่อนการขอยื่นจดทะเบียนและต่ออายุบัตรมัคคุเทศก์

3. การเปิดการค้าเสรีของโลก เป็นอีกประเด็นปัญหาหนึ่งที่มีการกล่าวถึงอยู่เสมอ ได้แก่ เรื่องของการเปิดการค้าเสรีกับอาเซียนมัคคุเทศก์ โดยภาพรวมแล้วทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องต่างไม่เห็นด้วยกับการที่จะเปิดเสรีอาเซียนมัคคุเทศก์ให้คนต่างชาติเข้ามาในขณะนี้ เนื่องจากคุณภาพมัคคุเทศก์โดยส่วนใหญ่แล้วยังไม่ได้มาตรฐานเพียงพอที่จะแข่งขันกับชาติอื่นได้นัก แม้ว่าในขณะนี้จะมีได้มีการเปิดเสรีการค้าเสรีให้กับต่างประเทศ และมีความพยายามที่จะค้นหานัก ในฝ่ายมัคคุเทศก์เองก็จะต้องมีการตื่นตัวและเตรียมพร้อมให้กับตนเอง เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจระหว่างประเทศ ซึ่งอาจถูกหยิบยกขึ้นมาต่อรองทางการค้าได้ตลอดเวลา และหากถึงวันที่จะต้องเปิดเสรีทางการค้า โดยที่มัคคุเทศก์ภายในประเทศไทยยังไม่มีมาตรฐานไม่สามารถแข่งขันกับชาติอื่นได้แล้ว ก็จะทำให้สูญเสียประโยชน์ที่พึงจะได้รับจากการท่องเที่ยว นอกจากนั้นอาจเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลชาติอื่นทำในสิ่งที่ไม่เหมาะสมกับประเทศของเราได้

แนวทางการแก้ไข มัคคุเทศก์จะต้องพัฒนาตนเองให้สามารถก้าวสู่เวทีของการแข่งขันได้เพื่อสร้างการยอมรับในคุณภาพและศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญญา แซ่หุ่ (2539). ศึกษาความต้องการ การสรรหา และการพัฒนาบุคลากรในสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภาคธุรกิจเอกชนในกรุงเทพมหานครและภาคตะวันตก ใช้การสำรวจด้วยแบบสอบถามและขอสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ผู้มีอำนาจตัดสินใจด้านบุคลากร จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 83 ราย ผลการศึกษาพบว่า ด้านบริษัทนำเข้าที่ยังขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ ภาคธุรกิจเอกชนจำเป็นต้องดำเนินการความพยายามหลายรูปแบบในการสรรหาบุคลากร รวมทั้งต้องพัฒนาบุคลากรของตนเองขึ้นในหน่วยงาน ส่วนคุณลักษณะที่ธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งสามสาขาต้องการมีลักษณะทั่วไปร่วมกัน คือ ต้องมีใจรักบริการ มีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ดี ใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารได้คล่อง ชยัน ซื่อสัตย์ และมีความรับผิดชอบสูง

สุภาวดี ล้อมหมวงคล (2545) ศึกษาคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว โดยออกแบบสอบถามธุรกิจนำเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่เคยรับนักศึกษาฝึกงานจำนวน 150 แห่ง จากการศึกษาผลพบว่า คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ที่ธุรกิจ

นำเที่ยวให้ระดับความสำคัญมากที่สุด คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ รองลงมาคือ ด้านลักษณะนิสัย และด้านความรู้และทักษะ โดยในรายละเอียดจำแนกตามคุณสมบัติทั้ง 3 ประการ พบว่า

1. คุณสมบัติด้านทัศนคติ ธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องมีจิตใจรักในงานบริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ให้ความสำคัญต่อการบริการผู้อื่น และมีความภาคภูมิใจในอาชีพธุรกิจการท่องเที่ยว ตามลำดับ

2. คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย ธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องความซื่อสัตย์ไว้ใจได้อันดับหนึ่ง รองลงมาคือ มีความรับผิดชอบ มีนิสัยกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีมนุษยสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นได้ดี ทั้งในระดับหัวหน้าเพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยว มีการยาบทที่ดีแบบไทย เช่น มีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน มีความอดทน มีความใฝ่รู้และรู้จักพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และมีความสามารถในการปรับตัวทั้งต่อนักท่องเที่ยว เพื่อนร่วมงาน และสิ่งแวดล้อมได้ดี ตามลำดับ

3. คุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ ธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องมีทักษะในการพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือมีความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวฟัง และมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทั้งในด้านประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ตามลำดับ

สมมติษฐ์ พิศาลก่อสร้าง (2549) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาและเปรียบเทียบคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรขนาดของบริษัท ลักษณะการประกอบการ ระยะเวลาในการประกอบการ และรายได้จากการประกอบการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 388 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นประเภทของคุณลักษณะ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คือ คุณลักษณะส่วนตัว ส่วนคุณลักษณะทางวิชาชีพ มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทำการศึกษาเปรียบเทียบ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่บริษัทมีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน

จันทร์ศร เจริญวุฒิ (2539 : 115) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำการท่องเที่ยว โดยสัมภาษณ์ผู้จัดการบริษัทการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครจำนวน 86 บริษัท พบว่า ผู้นำการท่องเที่ยวต้องมีคุณลักษณะองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัวอยู่ในระดับมากที่สุด คุณลักษณะด้านทักษะปฏิบัติการนำเที่ยว การจัดการบริการทั่วไปเกี่ยวกับการพักผ่อน ความสะดวกสบายในการเดินทางอยู่ในระดับมาก และคุณลักษณะด้านปฏิบัติการจูงนำพาการระหว่างการเดินทาง และคุณลักษณะด้านวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษา อาชีพมัคคุเทศก์” นำเสนอขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

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

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

การศึกษานี้เป็นแนวทางการศึกษาการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยจึงเลือกประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยพิจารณาจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร สืบหาความคิดเห็นประชากร 3 กลุ่ม ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่าในปี พ.ศ.2549 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานครจำนวนทั้งสิ้น 23,800,757 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2550)
2. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานครที่จดทะเบียนการค้าในรูปบริษัท มีจำนวนทั้งสิ้น 2,425 บริษัท ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2549 (สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2548)
3. บุคลากรภาครัฐ ประชากรที่ศึกษา คือ อาจารย์ประจำหลักสูตรทางด้านการท่องเที่ยวหรือผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลโปรแกรมการท่องเที่ยว คณาจารย์ผู้สอน หรือให้การอบรมมัคคุเทศก์ในสถาบันศึกษา เจ้าหน้าที่จากสมาคมอาชีพมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย จำนวน 5 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการกับบริษัทจัดนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยคำนวณจำนวนตัวอย่าง จากสูตรการคำนวณของยามานะ (Yamane. 1973: 1088) จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = 0.05

แทนค่า

$$N = \frac{23,800,757}{1 + 23,800,757(0.05)^2}$$

$$= 400$$

2. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า จากบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครที่จดทะเบียนการค้าในรูปบริษัทจำนวนทั้งสิ้น 2,425 บริษัท เลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purpose sampling) กำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวน 30 บริษัท โดยคัดเลือกบริษัทนำเข้าที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร

3. บุคลากรภาครัฐ ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ดังนี้ จากนายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ สมาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 1 คน หัวหน้ากลุ่มประสานธุรกิจนำเข้าและมัคคุเทศก์ จากสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 1 คน อาจารย์ประจำหลักสูตรทางด้านบริการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สถาบันละ 1 คน และอาจารย์ผู้สอนมัคคุเทศก์จากวิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 1 คน รวมจำนวนตัวอย่างในกลุ่มบุคลากรภาครัฐ 5 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยฉบับนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือทำดังนี้

1. แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เครื่องมือทั้งสองแบบมีวิธีการสร้างดังนี้

แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้สำรวจความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าในเขตกรุงเทพมหานคร

ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ร่างแบบสอบถามสำหรับการสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าแบ่งเป็น 4 ส่วน โดยในส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปจะมีข้อความเหมือนกัน

ส่วนที่ 2 จะมีข้อคำถามที่แตกต่างกันสำหรับการสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ส่วนแบบสอบถามส่วนที่ 3 มีข้อคำถามเหมือนกัน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 4 ข้อ เพื่อทราบรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และจำนวน 6 ข้อ เพื่อทราบรายละเอียดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ข้อคำถามประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ส่วนแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะถามรวมถึงอาชีพและรายได้ โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 3 ข้อ เพื่อทราบรายละเอียดเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ข้อคำถามประกอบไปด้วย สถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการจะเข้าชม ความต้องการมัคคุเทศก์ และสิ่งที่ต้องการให้มัคคุเทศก์อำนวยความสะดวก มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 11 ข้อ เพื่อทราบรายละเอียดเกี่ยวกับความต้องการของผู้ประกอบการบริษัทธุรกิจนำเที่ยว ข้อคำถามประกอบไปด้วย ขนาดบริษัท ลักษณะการประกอบการ ระยะเวลาในการประกอบการ รายได้จากการประกอบการต่อปี การให้บริการ บริการที่จัดให้แก่นักท่องเที่ยว จำนวนวันที่จัดนำเที่ยว อายุส่วนใหญ่ของมัคคุเทศก์ในบริษัท ลักษณะการจ้างมัคคุเทศก์ ความต้องการมัคคุเทศก์ที่จบสาขาการท่องเที่ยวโดยตรง ระดับการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ต้องการ และสาขาการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ต้องการ มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวน 37 ข้อ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวว่า ความรู้/ความสามารถในแต่ละด้านต่อไปนี้ควรมีการพัฒนาอย่างน้อยเพียงใด ได้แก่ ด้านความรู้ จำนวน 8 ข้อ ด้านทักษะจำนวน 9 ข้อ ด้านทัศนคติจำนวน 9 ข้อ และด้านบุคลิกภาพจำนวน 12 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) แบบ Likert ตั้งแต่มากที่สุด ถึง น้อยที่สุด มีการให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เสนอข้อแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนา

มัลคฤเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยฉบับนี้ต่อไป มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา

ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างอื่น คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการบริษัทธุรกิจนำเที่ยวในเขตปริมณฑล ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี จำนวน 30 ราย

หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach of Alpha-Coefficient) (Cronbach, 1990) มีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_1^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n คือ จำนวนข้อของเครื่องมือวัด หรือ แบบสอบถาม

$\sum S_1^2$ คือ คะแนนของความแปรปรวนเป็นรายข้อ

S^2 คือ คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือวัด หรือ แบบสอบถาม

ทั้งฉบับ

ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมและนำมาใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

แบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือที่ใช้สำรวจความคิดเห็นจากบุคลากรภาครัฐ มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพมัลคฤเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และศึกษาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาที่ทำการสัมภาษณ์

ร่างคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ นำแนวคำถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และส่งให้อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Valid)

ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามและนำไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 วิธี ตามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ บริเวณพระบรมมหาราชวัง

วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร ตลาดน้ำตลิ่งชัน เขาวราช ถนนสีลม ถนนข้าวสาร และบริเวณชอยนาโน โดยขอความร่วมมือกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และรับแบบสอบถามกลับคืนเมื่อนักท่องเที่ยวทำแบบสอบถามแล้วเสร็จ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีขั้นตอนดังนี้

ผู้วิจัยทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามถึงผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยโทรศัพท์ติดต่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

เดินทางไปยังบริษัทนำเที่ยวเพื่อทำแบบสอบถามกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หรือส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามพร้อมซองเปล่าติดแสตมป์ ส่งทางไปรษณีย์ และทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไปยังบริษัทธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะบริษัทที่ให้ความร่วมมือตามที่อยู่ระบุไว้ในเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

รอแบบสอบถามกลับคืนมาทางไปรษณีย์ และทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรภาครัฐ ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ติดต่อขอนัดสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อบันทึกข้อมูลวันเวลาในการสัมภาษณ์ ระหว่างการสัมภาษณ์มีการบันทึกเสียง และซักถามเพิ่มเติมในจุดที่ผู้วิจัยยังมีข้อสงสัยในประเด็นนั้นๆ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ภายหลังจากผู้วิจัยได้แบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ลงรหัสแบบสอบถามและบันทึกลงคอมพิวเตอร์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ นำเสนอด้วยค่าความถี่ และร้อยละ

2. ข้อมูลทั่วไปเฉพาะนักท่องเที่ยว ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการจะเข้าชม ความต้องการมัคคุเทศก์ และสิ่งที่ต้องการให้มัคคุเทศก์อำนวยความสะดวก นำเสนอด้วยค่าความถี่ และร้อยละ

3. ข้อมูลทั่วไปเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ได้แก่ ขนาดของบริษัท ลักษณะการประกอบการ ระยะเวลาในการประกอบการ รายได้จากการประกอบการต่อปี การให้บริการ จำนวนวันที่จัดนำเที่ยว อายุส่วนใหญ่ของมัคคุเทศก์ในบริษัท ลักษณะการจ้างมัคคุเทศก์

ความต้องการมัคคุเทศก์ที่จบสาขาการท่องเที่ยวโดยตรง ระดับการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ต้องการ และสาขาการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ต้องการ นำเสนอด้วยค่าความถี่ และร้อยละ

4. แนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในด้านความรู้ ทักษะ ทักษะ และบุคลิกภาพ นำเสนอโดยคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนำค่าเฉลี่ยมาประเมินค่าระดับที่บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนา (Best & Kahn, 1998) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	พัฒนาในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	ควรพัฒนาในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	ควรพัฒนาในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	ควรพัฒนาในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	ควรพัฒนาในระดับน้อยที่สุด

5. สรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในลักษณะบรรยายความ

ภายหลังการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ผู้วิจัยเขียนสรุปประเด็นสำคัญจากข้อค้นพบที่ได้ในลักษณะบรรยายความ และนำเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

หลังจากทำการสัมภาษณ์บุคลากรภาครัฐแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมด้วยการวิเคราะห์ความหมายที่แฝงอยู่ในเอกสาร คำพูด (www.popterms.mahidol.ac.th) และตีความความหมายที่แฝงอยู่ในบทสัมภาษณ์ โดยถอดเสียงและทำดัชนีข้อมูลทั้งหมด มีขั้นตอนดังนี้

1. ถอดเทปแล้วพิมพ์บันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์ลงในแผ่นกระดาษ
2. ทำดัชนีข้อมูล โดยกำหนดคำต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย เช่น ความรู้ ทักษะ ทักษะ บุคลิกภาพ การพัฒนาบุคลากร เป็นต้น
3. พิจารณาความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ จดบันทึกในแต่ละประเด็นนั้นๆ
4. วิเคราะห์ข้อมูลจากแง่คิด มุมมอง ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ ทำความเข้าใจในแต่ละประเด็นที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึง ทำการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงเหตุและผลตามสภาพความเป็นจริง เพื่อให้ได้เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
5. สร้างข้อสรุปจากประเด็นที่ได้เตรียมไว้จากขั้นตอนการสังเคราะห์ข้อมูล
6. เขียนสรุปรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะบรรยาย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
นำเสนอแบ่งเป็นหัวข้อดังนี้

1. ข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
2. ข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
3. ข้อมูลจากบุคลากรภาครัฐ
4. แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศตามแหล่งท่องเที่ยว
ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน แบ่งเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงร้อยละ 79.75
ส่วนเพศชายร้อยละ 20.25 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ
26.75 รองลงมาคือ อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 26.5 อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 23.5 และ อายุ 21 – 30
ร้อยละ 20.0 ตามลำดับ อายุต่ำกว่า 21 ปีเป็นกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีจำนวน
น้อยที่สุด ร้อยละ 3.25 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน ร้อย
ละ 60.5 และสถานภาพโสดร้อยละ 39.5 ดังประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับ
การศึกษา อาชีพ และรายได้นำเสนอด้วยจำนวนและร้อยละแสดงดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส
ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	81	20.25
เพศหญิง	319	79.75
อายุต่ำกว่า 21 ปี	13	3.25
อายุ 21 – 30 ปี	80	20.0
อายุ 31 – 40 ปี	94	23.5
อายุ 41 – 50 ปี	106	26.5
อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป	107	26.75

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
- โสด	158	39.5
- สมรส/อยู่ด้วยกัน	242	60.5
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	54	13.5
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	67	16.75
- ปวส./อนุปริญญา	68	17.0
- ปริญญาตรี	119	29.75
- สูงกว่าปริญญาตรี	92	23.0
อาชีพ		
- นักเรียน/นักศึกษา	27	6.75
- พนักงานบริษัทเอกชน	147	36.75
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	39	9.75
- ธุรกิจส่วนตัว	108	27.0
- อื่นๆ เช่น แม่บ้าน และว่างงาน	79	19.75
รายได้		
- ต่ำกว่า 10,001 บาท	13	3.25
- 10,001-20,000 บาท	53	13.25
- 20,001-30,000 บาท	54	13.5
- 30,000-40,000 บาท	147	36.75
- มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	133	33.25
รวม	400	100.0

จากตาราง 6 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 29.75 รองลงมาคือ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 23.0 ปวส. หรืออนุปริญญา ร้อยละ 17.0 และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. ร้อยละ 16.75 ตามลำดับ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายเป็นกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 13.5

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 36.75 รองลงมาเป็นธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 27.0 อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้านและว่างงาน ร้อยละ 19.75 และอาชีพ ข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 9.75 ตามลำดับ ส่วนนักเรียนหรือนักศึกษาเป็นกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 6.75

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีรายได้ 30,000 – 40,000 บาท ร้อยละ 36.75 รองลงมาคือ รายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 33.25 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 13.5 รายได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 13.25 ตามลำดับ รายได้ที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,001 บาท ร้อยละ 3.25

ข้อมูลทั่วไปเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ข้อมูลทั่วไปเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ประกอบด้วย สถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการจะเข้าชม ความต้องการมัคคุเทศก์ และสิ่งที่ต้องการให้มัคคุเทศก์อำนวยความสะดวก

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 400 คน จำแนกตามสถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการจะเข้าชม

สถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการจะเข้าชม	จำนวน	ร้อยละ
ธรรมชาติ	149	37.3
ศาสนา ประวัติศาสตร์ โบราณคดี	226	56.5
ศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณี	210	52.5
กิจกรรมของ ททท.	80	20.0

หมายเหตุ : กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบได้หลายคำตอบ

จากตาราง 7 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ต้องการท่องเที่ยว ณ สถานที่เกี่ยวกับศาสนา ประวัติศาสตร์ โบราณคดี ร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ สถานที่เกี่ยวกับศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณี ร้อยละ 52.5 และต้องการท่องเที่ยวธรรมชาติ ร้อยละ 37.3 ตามลำดับ ส่วนกิจกรรมของ ททท. นักท่องเที่ยวต้องการไปน้อยที่สุด ร้อยละ 20.0

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำแนกตามความต้องการมัคคุเทศก์

ความต้องการมัคคุเทศก์	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	107	26.8
ไม่ต้องการ	293	73.2
รวม	400	100.0

จากตาราง 8 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ไม่ต้องการมัคคุเทศก์ ร้อยละ 73.2 และต้องการมัคคุเทศก์ ร้อยละ 26.8

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำแนกตามสิ่งที่ต้องการให้มัคคุเทศก์
อำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	ร้อยละ
การเดินทาง	80	20.0
ที่พัก	40	10.0
อาหาร	54	13.5
ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว	199	49.7
อื่นๆ เช่น ความเอาใจใส่ เป็นต้น	27	6.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 9 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต้องการความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ร้อยละ 49.7 รองลงมาคือ ต้องการความสะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 20.0 ในการหาร้านอาหาร ร้อยละ 13.5 และในการหาที่พัก ร้อยละ 10.0 ตามลำดับ ความต้องการอำนวยความสะดวกเรื่องอื่นๆ มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต้องการน้อยที่สุด ร้อยละ 6.8

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และบุคลิกภาพ แสดงด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ด้านความรู้

ความรู้	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่ควรพัฒนา
1. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว	4.39	0.93	มาก
2. ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำรายการการท่องเที่ยวทั่วไป	4.23	0.93	มาก
3. เกร็ดความรู้ต่างๆ ในการเสริมการบรรยายแหล่งท่องเที่ยว	4.19	0.95	มาก
4. ความรู้ความเข้าใจในกิจการธุรกิจการท่องเที่ยว	4.06	1.00	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ความรู้	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับที่ ควรพัฒนา
5. ความพยายามเพิ่มวิทยฐานะทางด้านวิชาชีพ	4.02	1.08	มาก
6. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับสถานที่ ท่องเที่ยว สถานที่ราชการ และที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.93	0.90	มาก
7. ความรู้ในวิชาจิตวิทยาต่างๆ ไป	3.90	1.05	มาก
8. ความรู้ความเข้าใจในหลักวิชาการนั้นหนทางการ กลางแจ้ง	3.77	1.06	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06		มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนา
มัคคุเทศก์ในด้านความรู้ อยู่ในระดับควรพัฒนามากทุกๆ ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ 4.06

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาว
ต่างประเทศที่มีต่อแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมััคคุเทศก์ด้านทักษะ

ทักษะ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับที่ควร พัฒนา
1. ทักษะในการบรรยายเป็นภาษาไทย	4.23	0.71	มาก
2. ทักษะในการบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ	4.23	0.76	มาก
3. ความสามารถในการจัดรายการนำเที่ยวตามความ ต้องการของนักท่องเที่ยว	4.20	0.83	มาก
4. ทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อช่วยในการ จัดการท่องเที่ยว	4.17	0.82	มาก
5. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะ	4.13	1.00	มาก
6. ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ให้ นักท่องเที่ยวฟัง	4.06	0.68	มาก
7. ทักษะในการบริการนักท่องเที่ยว	4.03	0.66	มาก
8. ทักษะในการพูดภาษาท้องถิ่น เช่น ภาษาเหนือ ชาวเขา อีสาน ฯลฯ	3.97	0.83	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ทักษะ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับที่ควร พัฒนา
9. ทักษะในการพูดภาษาอื่น ๆ เช่น ภาษาญี่ปุ่น จีน ฝรั่งเศส เป็นต้น	3.77	0.99	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09		มาก

จากตาราง 11 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาภาคยุทธศาสตร์ด้านทักษะ อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ 4.09 ทักษะที่ควรพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คือ ทักษะในการบรรยายเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รองลงมาคือ ความสามารถในการจัดรายการนำเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อช่วยในการจัดการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ ส่วนทักษะในการพูดภาษาอื่น ๆ เช่น ภาษาญี่ปุ่น จีน ฝรั่งเศส เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าเฉลี่ย 3.77

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพภาคยุทธศาสตร์ด้านทัศนคติ

ทัศนคติ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับที่ ควรพัฒนา
1. ให้ความสำคัญต่อการบริการผู้อื่น	4.33	0.75	มาก
2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน	4.26	0.82	มาก
3. ความรักและศรัทธาต่ออาชีพ	4.19	0.75	มาก
4. เป็นคนมองโลกในแง่ดี	4.19	0.79	มาก
5. มีจิตใจรักในงานบริการ (Service Mind)	4.16	0.74	มาก
6. เห็นคุณค่าของงานทุกประเภท	4.16	0.78	มาก
7. ความซื่อสัตย์ในอาชีพ	4.15	0.76	มาก
8. อุทิศเวลาให้กับงานภาคยุทธศาสตร์อย่างเต็มที่	4.09	0.75	มาก
9. ความตั้งใจในการสร้างภาพพจน์อันดีงามแก่องค์กร	3.90	0.65	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16		มาก

จากตาราง 12 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาภาคเกษตรกรรมด้านทัศนคติอยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ 4.16 ทัศนคติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 คือ การให้ความสำคัญต่อการบริการผู้อื่น รองลงมาคือ ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย 4.26 และความรักและศรัทธาต่ออาชีพกับการเป็นคนมองโลกในแง่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ ส่วนทัศนคติเกี่ยวกับความตั้งใจในการสร้างภาพพจน์อันดีงามแก่องค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าเฉลี่ย 3.90

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพภาคเกษตรกรรมด้านบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่ควรพัฒนา
1. ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	4.43	0.67	มาก
2. มารยาทที่ดีแบบไทย เช่น มีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน ฯลฯ	4.39	0.72	มาก
3. ความรับผิดชอบ	4.30	0.69	มาก
4. การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น	4.23	0.76	มาก
5. ตรงต่อเวลา	4.20	0.65	มาก
6. อารมณ์ร่าเริง เบิกบาน	4.16	0.78	มาก
7. มนุษย์สัมพันธ์ดีเข้ากับผู้อื่นได้ดีทั้งในระดับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยว	4.16	0.78	มาก
8. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	4.16	0.90	มาก
9. ร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง	3.99	0.82	มาก
10. แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	3.96	0.88	มาก
11. ความเชื่อมั่นในตนเอง	3.96	0.98	มาก
12. มีความเฉลียวฉลาด	3.83	0.96	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15		มาก

จากตาราง 13 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาภาคเกษตรกรรมด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.15 บุคลิกภาพที่ควรพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 คือ ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ รองลงมาคือ มารยาทที่ดีแบบไทย เช่น มีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 4.39 และความ

รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ ส่วนความเฉลี่ยของตลาดเป็นบุคลิกภาพที่ควรพัฒนา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าเฉลี่ย 3.83

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์

แนวทางการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่ควรพัฒนา
1. ความรู้	4.06	0.80	มาก
2. ทักษะ	4.09	0.50	มาก
3. ทักษะ	4.16	0.53	มาก
4. บุคลิกภาพ	4.15	0.45	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12		มาก

จากตาราง 14 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ 4.12 ในด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือบุคลิกภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.15 และทักษะมีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ ส่วนด้านความรู้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าเฉลี่ย 4.06

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนามัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ด้านความรู้ ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มัคคุเทศก์ควรมีความรู้อย่างละเอียดลึกซึ้งเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ โดยพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ด้านทักษะ มัคคุเทศก์ควรมีทักษะการสื่อสารที่ดี ดูแลคณะทัวร์เป็นอย่างดี และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้

ด้านทัศนคติ มัคคุเทศก์จะต้องมีทัศนคติเชิงบวก

ด้านบุคลิกภาพ มัคคุเทศก์จะต้องซื่อสัตย์และจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกๆ คน และควรเป็นผู้สร้างบรรยากาศให้สนุกสนานระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

ข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา นำเสนอด้วยจำนวนและร้อยละแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	12	40.0
เพศหญิง	18	60.0
อายุต่ำกว่า 21 ปี	-	-
อายุ 21-30ปี	10	33.3
อายุ 31-40 ปี	10	33.3
อายุ 41-50 ปี	10	33.3
อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป	-	-
สถานภาพสมรส		
โสด	16	53.3
สมรส/อยู่ด้วยกัน	14	46.7
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	-
ปวส./อนุปริญญา	-	-
ปริญญาตรี	22	73.3
สูงกว่าปริญญาตรี	8	26.7
รวม	30	100.0

จากตาราง 15 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำนวน 30 คน แบ่งเป็น เพศหญิงร้อยละ 60.0 ส่วนเพศชายร้อยละ 40.0 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี จำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 33.3 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่มีสภาพสมรส หรืออยู่ด้วยกัน ร้อยละ 46.7 และ สถานภาพโสดร้อยละ 53.3 และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 73.3 รองมาคือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 26.7

ข้อมูลทั่วไปเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ข้อมูลทั่วไปเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ประกอบด้วย ขนาดบริษัท ลักษณะการประกอบการ ระยะเวลาในการประกอบการ รายได้จากการประกอบการต่อปี การให้บริการบริการที่จัดให้แก่นักท่องเที่ยว จำนวนวันที่จัดนำเที่ยว อายุส่วนใหญ่ของมัคคุเทศก์ในบริษัท ลักษณะการจ้างมัคคุเทศก์ ความต้องการมัคคุเทศก์ที่จบสาขาการท่องเที่ยวโดยตรง ระดับการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ต้องการ และสาขาการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ต้องการ แสดงดังนี้

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามขนาดบริษัท

จำนวนบุคลากรในบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10คน	10	33.3
ระหว่าง 10-50 คน	18	60.0
มากกว่า 50 คนขึ้นไป	2	6.7
รวม	30	100.0

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่มีบุคลากรในบริษัทระหว่าง 10-50 คน ร้อยละ 60.0 รองลงมาไม่เกิน 10 คน ร้อยละ 33.3 และมากกว่า 50 คนขึ้นไป ร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามลักษณะการประกอบการ

ลักษณะการประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
จัดเฉพาะภายในประเทศ	-	-
จัดทั้งในประเทศและต่างประเทศ	30	100.0
รวม	30	100.0

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทุกรายจัดบริการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามระยะเวลาในการประกอบการ

ระยะเวลาประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	10	33.3
ระหว่าง 5-10 ปี	8	26.7
ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป	12	40.0
รวม	30	100.0

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบการ ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป ร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ ระยะเวลาประกอบการน้อยกว่า 5 ปี และระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 33.3 และร้อยละ 26.7 ตามลำดับ

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามรายได้จากการประกอบการ

รายได้จากการประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1,000,000 บาท	8	26.7
ระหว่าง 1,000,001-2,000,000 บาท	12	33.3
มากกว่า 2,000,000 บาท	10	40.0
รวม	30	100.0

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้จากการประกอบการต่อเดือนมากกว่า 2,000,000 บาท ร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ ระหว่าง 1,000,001 – 2,000,000 บาท และน้อยกว่า 1,000,000 บาท ร้อยละ 33.3 และร้อยละ 26.7 ตามลำดับ

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามการให้บริการที่จัดให้แก่นักท่องเที่ยว

ลักษณะการประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการจัดนำเที่ยวลักษณะชุดการท่องเที่ยว (Package Tour)	24	80.0
บริการจัดนำเที่ยวเดินป่า (Trekking Tour)	6	20.0
บริการจัดนำเที่ยวเป็นหมู่คณะตามความต้องการ	20	66.7

ตาราง 20 (ต่อ)

ลักษณะการประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการจัดนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่	6	20.0
บริการจัดนำเที่ยวเฉพาะทางเรือ	6	20.0
จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน	20	66.7
บริการรถเช่า	14	46.7
บริการจองห้องพัก	26	86.7
บริการอื่นๆ เช่น จัดแคมป์กลางป่า เป็นต้น	2	6.7

หมายเหตุ : กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบได้หลายคำตอบ

จากตาราง 20 พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้บริการจองห้องพักมากที่สุด ร้อยละ 86.7 รองลงมาคือ บริการจัดนำเที่ยวชุดการท่องเที่ยว (Package Tour) ร้อยละ 80.0 และ จัดเที่ยวเป็นหมู่คณะตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ร้อยละ 66.7 ตามลำดับ ส่วนบริการอื่นๆ มีจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวให้บริการน้อยที่สุด ร้อยละ 6.7

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามจำนวนวันที่จัดนำเที่ยว

จำนวนวันจัดนำเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
1-3 วัน	6	20.0
4-6 วัน	14	46.7
7-10 วัน	10	33.3
มากกว่า 10 วันขึ้นไป	-	-
รวม	30	100.0

จากตาราง 21 พบว่า จำนวนวันที่จัดนำเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 4-6 วัน ร้อยละ 46.7 รองลงมาคือ จัดนำเที่ยว 7-10 วัน และ 1-3 วัน ร้อยละ 33.3 และร้อยละ 20.0 ตามลำดับ และไม่มีผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมากกว่า 10 วันขึ้นไป

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามอายุส่วนใหญ่ของ
มัคคุเทศก์ในบริษัท

อายุมัคคุเทศก์	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	12	40.0
26-35 ปี	18	60.0
36-40 ปี	-	-
41-45 ปี	-	-
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	30	100.0

จากตาราง 22 พบว่าส่วนใหญ่มัคคุเทศก์ในบริษัทมีอายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 40.0 ไม่พบมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ในบริษัทที่มีอายุมากกว่า 36 ปีขึ้นไป

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามลักษณะการจ้างมัคคุเทศก์

ลักษณะการจ้างมัคคุเทศก์	จำนวน	ร้อยละ
งานประจำ	12	40.0
งานชั่วคราว	18	60.0
รวม	30	100.0

จากตาราง 23 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจ้างมัคคุเทศก์แบบเป็นงานชั่วคราว (Freelance) ร้อยละ 60.0 ส่วนน้อยที่จ้างเป็นงานประจำ ร้อยละ 40.0

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามระดับการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ต้องการ

ระดับการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4	13.3
ปวส./อนุปริญญา	2	6.7
ปริญญาตรี	20	66.7
สูงกว่าปริญญาตรี	4	13.3
รวม	30	100.0

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการมัคคุเทศก์ที่จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยวในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป หรือจบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 13.3 ส่วนปวส.หรืออนุปริญญา ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่จบปวส.หรืออนุปริญญา มีจำนวนน้อยสุด คือร้อยละ 6.7

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามสาขาการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ต้องการ

สาขาการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
การท่องเที่ยว	18	60.0
การโรงแรม	2	6.7
อักษรศาสตร์	-	-
อุตสาหกรรมบริการ	6	20.0
ประวัติศาสตร์	4	13.3
อื่นๆ	-	-
รวม	30	100.0

จากตาราง 25 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการมัคคุเทศก์ที่จบสาขาการท่องเที่ยว ร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ สาขาอุตสาหกรรมบริการ ร้อยละ 20.0 และสาขาประวัติศาสตร์ ร้อยละ 13.3 ตามลำดับ ส่วนสาขาการโรงแรมเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความต้องการจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 6.7

ตาราง 26 จำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามความต้องการมัคคุเทศก์ที่จบสาขาการท่องเที่ยวโดยตรง

ความต้องการมัคคุเทศก์ที่จบสาขาการท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	22	73.3
ไม่ต้องการ	8	26.7
รวม	30	100.0

จากตาราง 26 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการมัคคุเทศก์ที่จบการศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวโดยตรง ร้อยละ 73.3 และที่ไม่ต้องการมีเพียง ร้อยละ 26.7

ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และบุคลิกภาพ แสดงด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ด้านความรู้

ความรู้	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่ควรพัฒนา
1. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ราชการ และที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	4.53	0.51	มากที่สุด
2. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว	4.40	1.04	มาก
3. เกร็ดความรู้อื่นๆ ในการเสริมการบรรยายแหล่งท่องเที่ยว	4.40	0.50	มาก
4. ความรู้ในวิชาจิตวิทยาต่างๆ ไป	4.20	0.66	มาก
5. ความรู้ความเข้าใจในหลักวิชาการนั้นทนาการกลางแจ้ง	4.13	0.73	มาก
6. ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำรายการท่องเที่ยวต่างๆ ไป	4.13	0.73	มาก
7. ความรู้ความเข้าใจในกิจการธุรกิจการท่องเที่ยว	3.93	0.69	มาก
8. ความพยายามเพิ่มวิทยฐานะทางด้านวิชาชีพ	3.93	0.69	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21		มาก

จากตาราง 27 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการพัฒนามัคคุเทศก์ด้านความรู้อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.21 ความรู้ที่ควรพัฒนามากเป็นความรู้เกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ราชการ และที่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ทั้งในด้านประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง และเกร็ดความรู้อื่น ๆ ในการเสริมการบรรยายแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.40 ความรู้ในวิชาจิตวิทยาต่างๆ ไป มีค่าเฉลี่ย 4.20 ความรู้ความเข้าใจในหลักวิชานั้นทนาการกลางแจ้งและความรู้ความเข้าใจในการจัดทำรายการท่องเที่ยวต่างๆ ไป มีค่าเฉลี่ย

4.13 ตามลำดับ ส่วนความรู้ความเข้าใจในกิจการธุรกิจการท่องเที่ยว และความพยายามเพิ่มวิทยฐานะทางด้านวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าเฉลี่ย 3.93

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ด้านทักษะ

ทักษะ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่ควรพัฒนา
1. ทักษะในการบริการนักท่องเที่ยว	4.47	0.63	มาก
2. ทักษะในการบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ	4.47	0.73	มาก
3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะ	4.40	0.62	มาก
4. ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ให้กับนักท่องเที่ยวฟัง	4.33	0.71	มาก
5. ความสามารถในการจัดรายการนำเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว	4.20	0.66	มาก
6. ทักษะในการบรรยายเป็นภาษาไทย	4.00	0.73	มาก
7. ทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อช่วยในการจัดการท่องเที่ยว	4.00	0.74	มาก
8. ทักษะในการพูดภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาญี่ปุ่น จีน ฝรั่งเศส เป็นต้น	3.87	0.51	มาก
9. ทักษะในการพูดภาษาท้องถิ่น เช่น ภาษาเหนือ ชาวเขา อีสาน ฯลฯ	3.53	1.11	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14		มาก

จากตาราง 28 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการพัฒนามัคคุเทศก์ด้านทักษะ อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 ทักษะในการบริการนักท่องเที่ยว และทักษะในการบรรยายเป็นภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะ และความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ให้กับนักท่องเที่ยวฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.40 และ 4.33 ตามลำดับ ส่วนทักษะในการพูดภาษาท้องถิ่น เช่น ภาษาเหนือ ชาวเขา อีสาน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าเฉลี่ย 3.53

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ด้านทัศนคติ

ทัศนคติ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่ควรพัฒนา
1. ความตั้งใจในการสร้างภาพพจน์อันดีงามแก่องค์กร	4.47	0.63	มาก
2. ให้ความสำคัญต่อการบริการผู้อื่น	4.47	0.51	มาก
3. ความรักและศรัทธาต่ออาชีพ	4.40	0.62	มาก
4. มีจิตใจรักในงานบริการ (Service Mind)	4.40	0.72	มาก
5. ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน	4.33	0.48	มาก
6. ความซื่อสัตย์ในอาชีพ	4.33	0.61	มาก
7. เห็นคุณค่าของงานทุกประเภท	4.27	0.78	มาก
8. เป็นคนมองโลกในแง่ดี	4.13	0.73	มาก
9. อุทิศเวลาให้กับงานมัคคุเทศก์อย่างเต็มที่	4.09	0.75	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32		มาก

จากตาราง 29 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาบุคลากรด้านทัศนคติอยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.32 ความตั้งใจในการสร้างภาพพจน์อันดีงามแก่องค์กร และการให้ความสำคัญต่อการบริการผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ ความรักและศรัทธาต่ออาชีพ และจิตใจรักในงานบริการ (Service Mind) มีค่าเฉลี่ย 4.40 ความพึงพอใจในหน้าที่การงานและความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ ส่วนการอุทิศเวลาให้กับงานมัคคุเทศก์อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าเฉลี่ย 4.09

ตาราง 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับที่ควรพัฒนา
1. ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	4.80	0.41	มากที่สุด
2. ตรงต่อเวลา	4.80	0.41	มากที่สุด
3. แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	4.67	0.48	มากที่สุด

ตาราง 30 (ต่อ)

บุคลิกภาพ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับที่ ควรพัฒนา
4. มนุษย์สัมพันธ์ดีเข้ากับผู้อื่นได้ดีทั้งในระดับ หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยวน	4.67	0.61	มากที่สุด
5. ความรับผิดชอบ	4.67	0.48	มากที่สุด
6. มารยาทที่ดีแบบไทย เช่น มีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน ฯลฯ	4.53	0.63	มากที่สุด
7. มีความเฉลียวฉลาด	4.47	0.63	มาก
8. อารมณ์ร่าเริง เบิกบาน	4.40	0.62	มาก
9. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	4.33	0.61	มาก
10. การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น	4.33	0.61	มาก
11. ร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง	4.27	0.69	มาก
12. ความเชื่อมั่นในตนเอง	4.13	0.63	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51		มากที่สุด

จากตาราง 30 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการพัฒนา
มัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับควรพัฒนามากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.51 ความ
ซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ และการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมาคือ การแต่ง
กายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย และมนุษย์สัมพันธ์ดีเข้ากับผู้อื่นได้ดีทั้งในระดับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน
และนักท่องเที่ยวน และ ความรับผิดชอบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.67 มารยาทที่ดีแบบไทย
เช่น มีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 4.53 ตามลำดับ ส่วนความเชื่อมั่นใน
ตนเองมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าเฉลี่ย 4.13

ตาราง 31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำ
เที่ยวที่มีต่อแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์

แนวทางการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับที่ ควรพัฒนา
1. ความรู้	4.21	0.30	มาก
2. ทักษะ	4.14	0.42	มาก
3. ทักษะ	4.35	0.43	มาก

ตาราง 31 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับที่ ควรพัฒนา
4. บุคลิกภาพ	4.51	0.33	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.30		มาก

จากตาราง 31 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.30 ด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ และด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.35 และ 4.21 ตามลำดับ ส่วนด้านทักษะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าเฉลี่ย 4.14

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนามัคคุเทศก์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ด้านความรู้ มัคคุเทศก์ควรมีความรู้ประวัติศาสตร์ที่ถูกต้อง มีความรู้ในระเบียบขนบธรรมเนียม ประเพณีของแต่ละสถานที่ และมีความรู้ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี นอกจากนี้ในระหว่างการปฏิบัติงานที่ มัคคุเทศก์ควรมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉินด้วย

ด้านทักษะ มัคคุเทศก์จะต้องสามารถสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่หมู่คณะ และไม่ให้เกิดความน่าเบื่อ โดยมีทักษะความแคล่วคล่องว่องไวในทุกๆ ด้าน และสามารถพูดภาษาท้องถิ่นหรือภาษาอังกฤษได้ เพื่อสะดวกในการเข้าถึงลูกค้า

ด้านทัศนคติ มัคคุเทศก์ควรเป็นคนมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีใจรักการบริการต่อนักท่องเที่ยว และซื่อสัตย์ต่ออาชีพตนเอง

ด้านบุคลิกภาพ มัคคุเทศก์ควรสุภาพ เรียบร้อย และแต่งกายอย่างสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสะอาด และมีสัมมาคารวะ

ข้อมูลจากบุคลากรภาครัฐ

สถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต

ในปัจจุบันมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นก็จริง แต่ในเชิงคุณภาพกลับลดลง กล่าวคือ แม้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวจะเพิ่มมากขึ้น แต่จำนวนเงินรายได้ที่ได้จากการท่องเที่ยวลดลง และทรัพยากรธรรมชาติเสียหายมากขึ้น ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยก็มีจำนวนน้อยลงเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจ ปัญหาการเมือง และสภาพอากาศแปรปรวน

แนวโน้มในอนาคต ในภาพรวมยังคงมีสถานการณ์ที่ดี เนื่องจากมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และธุรกิจสืบเนื่อง เช่น ภัตตาคาร และโรงแรมยังสามารถตอบสนองธุรกิจท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี แต่การทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และ

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นต้น ไม่มีการประสานงานระหว่างกัน ทำให้มีแต่นักท่องเที่ยวที่กำลังซื้อน้อยเข้ามาในประเทศไทยจำนวนมาก แหล่งท่องเที่ยวภายในประเทศเสื่อมโทรมลง ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีกำลังซื้อมากขึ้นไปท่องเที่ยวยังประเทศอื่น เงินเข้าประเทศมีจำนวนลดลง มัคคุเทศก์ไทยและพนักงานด้านท่องเที่ยวอาจไม่มีงานทำ เนื่องจากมีมัคคุเทศก์ต่างเข้ามาแย่งงานทำมากเกินไป

การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ในปัจจุบันสาขาวิชาชีพเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ยังคงมีผู้สนใจเรียนอยู่เรื่อยๆ แต่บัณฑิตส่วนใหญ่เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วกลับทำงานในสาขาอาชีพอื่นๆ เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่เหนื่อย มีภาระงานหนัก ต้องอยู่ในสภาวะกดดันสูงกับนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย และยังมีสถานภาพที่เป็นลูกจ้างของบริษัทนำเที่ยวอีกด้วย

การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์และบุคลากรในส่วนอื่นๆ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม โดยอย่าเห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตัวและเอาเปรียบนักท่องเที่ยวจนมากเกินไป เนื่องจากจะมีเงินเข้ามาเป็นปัจจัยดึงดูดให้มัคคุเทศก์เห็นแก่ตัว เช่น ค่าคอมมิชชั่นที่ได้รับจากร้านค้า โดยคิดเป็นค่าหัวคิวต่อคนของนักท่องเที่ยว

ความเหมาะสมของหลักสูตรในสถานศึกษาสำหรับมัคคุเทศก์

หลักสูตรสำหรับมัคคุเทศก์ในแต่ละสถานศึกษามีความแตกต่างกันมาก ควรจะมีมาตรฐานเดียวกัน สำหรับหลักสูตรระยะสั้น เช่น หลักสูตร 3 เดือน ใช้ระยะเวลาเรียนน้อยเกินไป อย่างน้อยหลักสูตรระยะสั้นควรมีเวลาเรียน 6 เดือนหรือ 1 ปี ทำให้หลักสูตรระยะสั้นในปัจจุบันยังไม่ค่อยมีมาตรฐานเท่าใดนัก และก่อนการจบหลักสูตรควรมีการทดสอบที่ได้มาตรฐาน

การศึกษาในสถานศึกษามีความเหมาะสมเฉพาะในทางทฤษฎี แต่ไม่ได้ผลในทางปฏิบัติ โดยนักศึกษามีโอกาสน้อยในปฏิบัติงานจริง

นักศึกษาที่จบหลักสูตรทางด้านเกี่ยวกับการท่องเที่ยวควรมีทักษะการสื่อสารอย่างน้อย 2 ภาษา

ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนามัคคุเทศก์ของบุคลากรภาครัฐ

ด้านความรู้ มัคคุเทศก์ควรมีความรู้รอบตัวให้มาก ซึ่งความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ยังมีน้อย ควรได้รับการพัฒนา โดยสามารถสื่อความรู้ของตนเองให้นักท่องเที่ยวด้วยการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย และผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ควรเป็นผู้ที่จบสาขาวิชาที่เกี่ยวกับมัคคุเทศก์โดยตรง

ด้านทักษะ ควรสามารถสื่อสารได้ 2 ภาษาขึ้นไป ในกรณีที่มีนักท่องเที่ยวชาวไทยร่วมเดินทางไปกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ควรให้ความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวชาวไทยโดยไม่ให้แตกต่างจากต่างชาติ และสามารถเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวแต่ละชนชาติ

ด้านทัศนคติ มัคคุเทศก์จะต้องไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว มีใจรักในงานบริการ มีความรักชาติและหวงแหนสมบัติของชาติ และมีใจรักและภาคภูมิใจในวิชาชีพ

ด้านบุคลิกภาพ มัคคุเทศก์ควรมีความน่ารักแบบไทยๆ มีความนอบน้อม ถ่อมตน และซื่อสัตย์ต่อบริษัทธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะสำหรับสถานการณ์การท่องเที่ยว

สถานการณ์การท่องเที่ยวควรปรับปรุงแก้ไขโดยจัดสร้างกลไกให้ทุกหน่วยงานมีการทำงานที่ไปในทิศทางเดียวกัน โดยพัฒนาการท่องเที่ยวให้สามารถรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีคุณภาพเข้ามาเที่ยวมากยิ่งขึ้น ลดจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อน้อยลง โดยส่งเสริมบริษัทนำเที่ยวให้มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างประเทศเชิงคุณภาพ

แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

1. แนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนวิชามัคคุเทศก์ในระดับปริญญาตรี

ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและบุคลากรภาครัฐ มานำเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนวิชามัคคุเทศก์ในระดับปริญญาตรี โดยแบ่งแนวทางการพัฒนาออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1.1 แนวทางการพัฒนาด้านความรู้

1.1.1 แผนงานเพื่อการบรรจุวิชาภาษาอังกฤษที่ใช้ในรายวิชาเฉพาะสำหรับมัคคุเทศก์ ซึ่งจากการตรวจสอบตามสถาบันการศึกษาต่างๆ พบว่ามีแต่หลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังไม่มียารวิชาเฉพาะสำหรับมัคคุเทศก์โดยตรง ควรจัดให้เป็นวิชาบังคับในหลักสูตรการท่องเที่ยวของแต่ละสถาบัน ทั้งในระดับอุดมศึกษาและระดับอนุปริญญา จะทำให้บัณฑิตสามารถใช้ภาษาอังกฤษในแบบลักษณะที่เป็นทางการและมีภาษาที่ไพเราะงดงาม เหมาะสมกับที่มัคคุเทศก์จะสามารถนำไปใช้ทุกช่วงเวลาและกับทุกสถานการณ์ได้

1.1.2 แผนงานปรับปรุงหลักสูตรด้านภาษาต่างประเทศให้เป็นวิชาเลือกนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ เช่นภาษาฝรั่งเศส ญี่ปุ่น จีนกลาง เยอรมัน เกาหลีและรัสเซีย สำหรับนิสิตที่เรียนวิชามัคคุเทศก์ในระดับปริญญาตรีและมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษดีแล้ว หรือเลือกเรียนเพิ่มเติมเพื่อให้มีความรู้ด้านภาษาที่สาม โดยสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการทำงานในอนาคต โดยหลักสูตรดังกล่าวจะต้องมีเนื้อหาที่ครอบคลุมไปถึงหลักการสนทนาขั้นสูง ที่ไม่เพียงแต่ให้ผู้เรียนได้ใช้เพียงแค่พูดโต้ตอบในชีวิตประจำวันเท่านั้น แต่จะต้องสามารถนำไปใช้ในการพูดบรรยายความยาวๆ เพื่อสนทนาโต้ตอบไขข้อข้องใจกับนักท่องเที่ยวได้ ทั้งนี้ประโยชน์ที่ได้ไม่เพียงแต่จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้าใจคุณภาพในการสื่อสารของผู้เรียนได้ดีเท่านั้น แต่ยังเป็นที่ยื่นชมและสร้างภาพพจน์ที่ดีของประเทศไทยด้านศักยภาพของมัคคุเทศก์อีกด้วย

1.1.3 แผนงานการเพิ่มวิชาเรียนเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น โดยการออกภาคสนามไปยังภูมิภาคต่างๆ หลักสูตรนี้ควรเน้นในเรื่องของการเข้าถึงทั่วทั้งแหล่งท่องเที่ยว ทั้งนี้เป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นของบริเวณชุมชนรอบสถานที่ท่องเที่ยว การเข้าถึงและมีความรู้แต่เพียงเฉพาะสถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆ ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากนักท่องเที่ยวบางส่วนยังต้องการที่จะเรียนรู้ถึงขนบธรรมเนียม ประเพณี แนวคิด แนวปฏิบัติและความเป็นไปในสังคมของท้องถิ่นนั้นด้วย การเรียนรู้และทำความเข้าใจจากประสบการณ์ตรงด้านวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นบริเวณแหล่งท่องเที่ยว จะช่วยสร้างความเชี่ยวชาญ ความเชื่อมั่นในการประกอบอาชีพ และสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี รวมทั้งทำให้นักท่องเที่ยวสามารถวางตัวได้กลมกลืนกับท้องถิ่น จัดความขัดแย้งด้านพฤติกรรมต่างถิ่นได้

1.1.4 โครงการอบรมความรู้เชิงประวัติศาสตร์และโบราณคดีเฉพาะถิ่น โดยอาจเป็นการเปิดหลักสูตรสำหรับภาคฤดูร้อน โดยที่นิสิตจะสามารถใช้เวลาทำความเข้าใจกับสถานที่นั้นๆ อย่างถ่องแท้ในการเก็บข้อมูลหรือรายละเอียดต่างๆ ทั้งนี้เนื่องจากการเรียนในแต่ละวิชาในภาคเรียนปกติจะมีชั่วโมงเรียนที่จำกัด โดยเฉพาะในรายวิชานี้จะมีเนื้อหาที่ค่อนข้างมาก ทำให้แม้จะได้เรียนวิชาประวัติศาสตร์และโบราณคดีครบทุกสถานที่จริง แต่ก็ไม่สามารถรู้ทุกรายละเอียดอย่างลึกซึ้งได้ หลักสูตรอบรมความรู้เชิงประวัติศาสตร์และโบราณคดีในแบบเฉพาะถิ่นนี้ จึงเป็นทางเลือกสำหรับนิสิตที่ต้องการเรียนรู้ประวัติศาสตร์และโบราณคดีในแบบเฉพาะเจาะจงและเข้าถึงสถานที่อย่างแท้จริง

1.1.5 โครงการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างนิสิตด้านการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นโดยเฉพาะมัคคุเทศก์ระดับเยาวชนที่อยู่ในวัยของการแสวงหาความรู้และประสบการณ์เพิ่ม เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ของแต่ละฝ่าย มาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์สูงสุด โดยนิสิตของมหาวิทยาลัยจะได้รับประโยชน์ทางด้านข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวและรับรู้ได้ถึงสภาพท้องถิ่นของชุมชนนั้นๆ ส่วนมัคคุเทศก์เยาวชนท้องถิ่นก็จะได้มีความรู้ และวิธีการปฏิบัติตัวในการเป็นมัคคุเทศก์ตามแบบหลักสูตรการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการก้าวไปสู่การเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นแบบมืออาชีพ โครงการนี้มีจุดประสงค์เพื่อการเอื้อประโยชน์ทางความรู้และข้อมูลต่างๆ ให้แก่กัน อีกทั้งยังเป็นการประหยัดงบประมาณ ซึ่งก็คือการที่ไม่ต้องจ้างวิทยากรหรือบุคลากรผู้มีความรู้ใดๆ มาคอยสอนหรือแนะนำ

1.2 แนวทางการพัฒนาด้านทักษะ

1.2.1 แผนงานการเพิ่มหลักสูตรในวิชามัคคุเทศก์ด้านการออกปฏิบัติภาคสนาม เพื่อเพิ่มความชำนาญและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้มีวิชาเลือกที่นิสิตจะสามารถเลือกเรียน เพื่อที่จะได้มีโอกาสนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ได้ยังสถานที่จริงและฝึกงานควบคู่กับมืออาชีพ ทั้งนี้หลักสูตรที่เรียนส่วนใหญ่มักจะเป็นวิชาที่เรียนกันแต่ในห้องเรียน ทำให้บางครั้งผู้ที่เรียนจบไปแล้วยังคงยึดติดในรูปแบบทฤษฎีอยู่ จึงทำให้เวลาที่จะต้องปฏิบัติงานจริงยังขาด

ประสิทธิภาพและประสบการณ์ ขาดความคิดสร้างสรรค์และไม่มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดี การออกภาคสนามจึงเป็นหนทางฝึกความชำนาญ ทดสอบและเตรียมความพร้อมเพื่อการเป็นมัคคุเทศก์อาชีพในอนาคต

1.2.2 แผนงานการเพิ่มวิชาการเรียนการสอนเกี่ยวกับการศึกษาวัฒนธรรมนานาชาติ เพื่อให้นิสิตวิชามัคคุเทศก์ได้เข้าใจถึงอุปนิสัยที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศต่างๆ การเรียนวิชานี้จะเป็นประโยชน์ในตอนที่มัคคุเทศก์จะต้องทำงานกับคณะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหรือการติดต่อกับบริษัทนำเที่ยวจากต่างประเทศ

1.2.3 โครงการทดสอบคุณภาพนิสิตชั้นปีสุดท้าย เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการก้าวไปสู่การเป็นมัคคุเทศก์อาชีพ เป้าหมายของโครงการนี้คือภายหลังจากที่นิสิตสำเร็จการศึกษาแล้ว นิสิตควรจะเข้ารับการทดสอบการเป็นมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพของตนเองเสียก่อนที่จะออกไปทำงานจริง ซึ่งประโยชน์ที่ได้จากการเข้ารับการทดสอบการเป็นมัคคุเทศก์คุณภาพนี้ก็คือ นิสิตจะได้ตระหนักและเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองในแต่ละด้าน ได้มีโอกาสที่จะรู้ว่าทักษะด้านไหนที่ขาดหายไปหรือยังมีไม่เพียงพอ

1.2.4 โครงการจัดตั้งบริษัทนำเที่ยวจำลองโดยเชิญมัคคุเทศก์มืออาชีพมาเป็นพี่เลี้ยงในการร่วมเดินทาง เพื่อให้นิสิตทุกระดับชั้นได้เสริมสร้างทักษะการเป็นมัคคุเทศก์อาชีพในการปฏิบัติงานจริง ทำให้เกิดความเข้าใจในการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานที่มีหน้าที่ที่แตกต่างกันไป และยังทำให้นิสิตมีความเป็นมืออาชีพตั้งแต่ยังอยู่ในรั้วมหาวิทยาลัยอีกด้วย

1.2.5 โครงการศึกษาดูงานบริษัทนำเที่ยวต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ในบริษัทจำลองที่มหาวิทยาลัย การออกไปดูงานตามบริษัทนำเที่ยวนั้น จะทำให้นิสิตได้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพของมัคคุเทศก์ในขณะที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งนิสิตจะได้เห็นข้อดีและข้อเสียของมัคคุเทศก์แต่ละคนและจะสามารถนำมาปรับใช้กับตนเองได้ในภายภาคหน้า

1.3 แนวทางการพัฒนาด้านทัศนคติ

1.3.1 แผนงานการเพิ่มหลักสูตรธรรมาภิบาล เพื่อความเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีในองค์กร โดยมีเป้าหมายคือให้นิสิตได้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในอนาคตอย่างมี ศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวงที่มัคคุเทศก์ที่ดีพึงมีและพึงประพฤติ อีกทั้งเป็นการวางระบบปลูกฝังจิตสำนึก รวมไปถึงการไม่ทุจริต ไม่ประพฤติมิชอบอีกด้วย โดยผลที่ได้จะทำให้นิสิตซึ่งก็คือมัคคุเทศก์ในอนาคตนั้น มีการทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการของบริษัทที่สังกัดนั้นขยายตัวและเจริญก้าวหน้า

1.3.2 แผนงานการปรับปรุงวิชาการบริการ ให้มีอัตลักษณ์การบริการแบบไทย เข้าใจในขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรมต่างถิ่นมากขึ้น โดยเป็นการสอนเรื่องการวางตนในสังคม การรู้จักการพูดจา การรู้จักควบคุมอารมณ์ การสำรวมกิริยา การรู้จักควบคุมอริยาบถและการมีน้ำใจไมตรี ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่มัคคุเทศก์ทุกคนควรมีอยู่ในตัวเอง เพราะไม่เพียงแต่จะสร้างความ

นิยมให้กับมัคคุเทศก์ผู้นั้นเท่านั้น แต่จะยังทำให้ประเทศไทยได้รับการยกย่องในเรื่องของการมีมารยาทไทยอันดีงามอีกด้วย

1.4 แนวทางการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ

1.4.1 แผนงานการบรรจุวิชามนุษยสัมพันธ์และการเข้าสังคม เริ่มตั้งแต่มารยาทในการวางตัว การรับประทานอาหาร การเสิร์ฟอาหาร ฯลฯ เพื่อเป็นวิชาบังคับเลือกให้นิสิตที่สนใจ โดยเป็นทางเลือกหนึ่งในแผนการเรียนมัคคุเทศก์ที่จะสามารถเรียนและนำมาใช้ประโยชน์ได้ในการทำงาน ทั้งนี้อาชีพที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะต้องมีการทำงานเป็นทีมและทำงานกับคนกลุ่มใหญ่ และโดยเฉพาะมัคคุเทศก์ที่จะต้องทำงานร่วมกับนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเป็นมัคคุเทศก์ที่มีเสน่ห์ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้างได้ โดยไม่เป็นที่ดูถูกของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศว่ามัคคุเทศก์ไทยเซยและเข้าสังคมไม่เป็น

1.4.2 โครงการฝึกอบรมผู้นำ คือการสร้างบุคลิกภาพแบบผู้นำ เป็นการทำให้ นิสิต ที่ได้รับความรู้จากการเข้าฝึกอบรม สามารถได้รับการยอมรับจากเพื่อนๆ โดยมีจุดมุ่งหมายคือการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันและมีความเคารพซึ่งกันและกันในกลุ่มเพื่อนนิสิต ทั้งนี้ในการที่จะเรียนเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีได้นั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ความรู้ทั้งศาสตร์และศิลป์ที่สามารถกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่อยากจะเดินทางไปด้วยกับเรา

2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์อาชีพและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยและข้อมูลจากทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและบุคลากรภาครัฐ เพื่อเขียนแผนงานนำเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์อาชีพและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยแบ่งแนวทางการพัฒนาออกเป็น 4 ด้านดังนี้

2.1 แนวทางการพัฒนาด้านความรู้

2.1.1 แผนงานอบรมหลักสูตรระยะสั้นวิชาภาษาอังกฤษที่ใช้ในแบบเฉพาะสำหรับมัคคุเทศก์ โดยขอความร่วมมือกับสถาบันภาษาของมหาวิทยาลัยมาช่วยทำการสอน โดยอาจจะเป็นหลักสูตร 3 เดือน หรือ 6 เดือนก็ได้ ซึ่งจากการตรวจสอบตามสถาบันการศึกษาต่างๆ พบว่ามีแต่หลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังไม่มีความเฉพาะสำหรับมัคคุเทศก์โดยตรง การจัดให้มีการอบรมหลักสูตรระยะสั้นวิชาภาษาอังกฤษที่ใช้ในแบบเฉพาะสำหรับมัคคุเทศก์นั้น จะทำให้มัคคุเทศก์มือใหม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในแบบลักษณะที่เป็นทางการได้ดีขึ้นอย่างมั่นใจและมีประสิทธิภาพ

2.1.2 แผนงานอบรมหลักสูตรระยะสั้นด้านภาษาต่างประเทศที่นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ เพราะปัจจุบันนี้มีนักท่องเที่ยวจากหลายประเทศที่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้แล้ว เข้ามาท่องเที่ยวยังประเทศไทย ส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวที่มาจากฝรั่งเศส เยอรมัน เกาหลี ญี่ปุ่น จีนและรัสเซีย โดยหลักสูตรดังกล่าวจะต้องมีเนื้อหาที่ครอบคลุมไปถึงหลักการสนทนาขั้นสูง ที่

ผู้รับการอบรมจะสามารถนำไปใช้ในการพูดบรรยายในงานอาชีพนี้ ให้ฟังดูไพเราะและชัดเจน ทั้งนี้ประโยชน์ที่ได้ไม่เพียงแต่จะทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้าใจคุณภาพในการสื่อสารของผู้เรียนได้ดีเท่านั้น แต่ยังเป็นที่ยินชมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกลุ่มที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารเดินทางมาเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น

2.1.3 แผนงานการอบรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น โดยการออกภาคสนามไปยังภูมิภาคต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นของบริเวณชุมชนรอบแหล่งท่องเที่ยว ทั้งนี้การเข้าถึงและมีความรู้แต่เพียงเฉพาะสถานที่ท่องเที่ยว นั้นๆ ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากนักท่องเที่ยวบางส่วนยังต้องการที่จะเรียนรู้ถึงประวัติความเป็นมาและความเป็นไปในสังคมของท้องถิ่นนั้นด้วย เพื่อการเรียนรู้และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นบริเวณแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้จะทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจท้องถิ่นและแหล่งท่องเที่ยวอย่างลึกซึ้งแล้ว ยังช่วยสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวผู้มาเยือน ขจัดปัญหาความขัดแย้งที่นักท่องเที่ยวบางคนอาจจะมีพฤติกรรมที่เจ้าบ้านคิดว่าเป็นการดูถูกหรือทำลายวัฒนธรรมท้องถิ่นได้ เช่น การแต่งกายที่สุภาพก่อนเข้าวัด นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มระดับความชำนาญแก่มัคคุเทศก์อีกด้วย

2.1.4 โครงการอบรมความรู้เชิงประวัติศาสตร์และโบราณคดีเฉพาะถิ่น โดยจัดทำเป็นรูปแบบหลักสูตรระยะสั้นที่ผู้เรียนจะสามารถได้เข้าใจสถานที่นั้นๆ อย่างถ่องแท้ หลักสูตรอบรมความรู้เชิงประวัติศาสตร์และโบราณคดีนี้ เป็นทางเลือกสำหรับมัคคุเทศก์อาชีพที่ต้องการเรียนรู้ประวัติศาสตร์และโบราณคดีเพิ่มเติมได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น

2.2 แนวทางการพัฒนาด้านทักษะ

2.2.1 แผนงานอบรมมัคคุเทศก์และการออกปฏิบัติภาคสนามร่วมกันกับมัคคุเทศก์กลุ่มอื่นๆ รวมถึงบริษัทนำเที่ยวและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยจัดให้มีการสัมมนาเรื่องการปฏิบัติการภาคสนามของมัคคุเทศก์กลุ่มต่างๆ โดยเฉพาะในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว เพื่อให้มัคคุเทศก์แต่ละคนออกมาแสดงความคิดเห็น ร่วมอภิปรายซักถาม แก้ปัญหาแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการนำเที่ยว และอาจเชิญวิทยากรมาร่วมเสริมความรู้ ความเข้าใจด้านอื่นๆ ที่กำลังอยู่ในความนิยม เช่น ความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ การท่องเที่ยวเส้นทางสีเขียว การแก้ปัญหาโลกร้อน ฯลฯ

2.2.2 แผนงานอบรมเกี่ยวกับการศึกษาวัฒนธรรมนานาชาติ โดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ ที่สังกัดกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อให้ผู้เรียนวิชามัคคุเทศก์ได้เข้าใจถึงอุปนิสัยที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศต่างๆ การเรียนวิชานี้จะเป็นประโยชน์ในตอนที่ยังมัคคุเทศก์จะต้องทำงานกับคณะนักท่องเที่ยวจากหลายประเทศ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีมีให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศดูถูกมัคคุเทศก์ไทยได้ อาทิเช่น ในเรื่องของการวางตัวเมื่อเข้าสังคมหรือเรื่องมารยาทในระหว่างรับประทานอาหาร เป็นต้น

2.2.3 โครงการทดสอบคุณภาพและวัดมาตรฐาน โดยอาจมีการสอบเพิ่มระดับเป็นระยะๆ และให้ใบรับรองต่อมัคคุเทศก์อาชีพ เพื่อที่มัคคุเทศก์มืออาชีพจะได้รู้และเข้าใจถึงปัญหาของตัวเองในแต่ละด้าน ได้มีโอกาสรู้ว่าทักษะด้านไหนที่ขาดหายไปหรือยังมีไม่เพียงพอ และเป็น การเพิ่มทักษะของตัวเองให้ได้มาตรฐานที่ถูกต้อง

2.3 แนวทางการพัฒนาด้านทัศนคติ

2.3.1 โครงการสร้างคุณค่าและปรับเปลี่ยนมุมมองทั่วไปของมัคคุเทศก์ เพื่อการเสริมสร้างความรักและศรัทธาในอาชีพ ที่มาของโครงการนี้เป็นการมองเหตุการณ์ปัจจุบัน ที่สังคมมักจะมองว่ามัคคุเทศก์มุ่งแต่จะแสวงหารายได้ โดยการรับเงินส่วนแบ่งจากการพานักท่องเที่ยวไปยังร้านค้าต่างๆ ซึ่งในความเป็นจริงยังมีมัคคุเทศก์อีกมากที่ไม่ได้ประพฤติตนเช่นนั้น โครงการนี้จึงเป็นการรวมตัวและส่งเสริมในการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน รวมไปถึงการรักษาภาพลักษณ์ในหมู่ มัคคุเทศก์อาชีพ ทั้งนี้อาจมีหน่วยงาน เช่น สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพให้การสนับสนุนและเป็นสื่อกลาง ในการดำเนินการต่างๆ อาจมีการประกวดและให้รางวัลมัคคุเทศก์ที่มีคุณงามความดีเป็นระยะๆ

2.3.2 แผนงานการอบรมหลักสูตรธรรมาภิบาล เพื่อความเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีใน องค์การ มีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งมัคคุเทศก์ที่ดีควรพึงมี และพึงประพฤติ อีกทั้งเป็นการวางระบบปลูกฝังจิตสำนึก รวมไปถึงการไม่ทุจริต ไม่ประพฤติมิชอบ

2.3.3 โครงการปลูกจิตสำนึกความเป็นไทย เพื่อให้มัคคุเทศก์มีความรักชาติและ มีความภาคภูมิใจในการเป็นมัคคุเทศก์ไทย

2.3.4 โครงการสร้างคุณค่าและปรับเปลี่ยนมุมมองทั่วไปของมัคคุเทศก์ เพื่อการเสริมสร้างความรักและศรัทธาในอาชีพ

2.4 แนวทางการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ

2.4.1 แผนงานอบรมบุคลิกภาพด้านการวางตัวเพื่อให้มัคคุเทศก์ประพฤติตัว ตามแบบอย่างประเพณีไทยอันดีงาม และตามแบบอย่างสากลอย่างมีขอบข่ายในระหว่างปฏิบัติงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายตานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

2.4.2 โครงการฝึกอบรมผู้นำ เนื่องจากการที่มัคคุเทศก์เปรียบเสมือนหัวหน้า ผู้นำ และผู้จัดการ ที่ในการเดินทางแต่ละครั้ง นักท่องเที่ยวจะต้องถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด หาก มัคคุเทศก์ทำตัวไม่น่าเลื่อมใส จะทำให้นักท่องเที่ยวดูถูก ไม่เชื่อถือและไม่สนใจในการปฏิบัติตาม คำสั่ง การวางตัวเป็นผู้นำเที่ยวที่ดี จะช่วยให้การเดินทางมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จเป็นไป ตามกำหนดการ เป็นที่ประทับใจของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำอีกใน ภายหลัง ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรเจ้าของบริษัทนำเที่ยวและประเทศไทยด้วย เพราะการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมหลักที่นำรายได้เข้าประเทศและสร้างความสุขแก่มวลมนุษย์

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์" มีสังเขปของงานวิจัยดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 400 คน
2. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 30 คน
3. บุคลากรภาครัฐ ประชากรที่ศึกษา คือ อาจารย์ประจำหลักสูตรทางด้านการท่องเที่ยว คณาจารย์ผู้สอนหรือให้การอบรมมัคคุเทศก์ในสถาบันศึกษา เจ้าหน้าที่จากสมาคมอาชีพมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยแบบสอบถาม 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ส่วนแบบสัมภาษณ์เป็นการสอบถามถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต แนวทางการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ความเหมาะสมของหลักสูตรในสถานศึกษาสำหรับสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ และแนวทางการแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และบุคลิกภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และเขียนสรุปในลักษณะบรรยายความ

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ 30,000 – 40,000 บาทต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่มีความต้องการท่องเที่ยว ณ สถานที่เกี่ยวกับศาสนา ประวัติศาสตร์ โบราณคดี มีความต้องการให้มัคคุเทศก์อำนวยความสะดวกในเรื่องการให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ไม่ต้องการมีมัคคุเทศก์

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยควรพัฒนาในด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.15 และด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ ส่วนการพัฒนาทางด้านความรู้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าเฉลี่ย 4.06

2. ข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 21 – 50 ปี มีสถานภาพสมรส และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ขนาดของธุรกิจส่วนใหญ่มีบุคลากรจำนวน 10 – 50 คน กลุ่มตัวอย่างทุกราย จัดบริการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่วนใหญ่เปิดบริษัทมาตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท โดยให้บริการจองห้องพักมากที่สุด จำนวนวันที่จัดนำเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 4-6 วัน สำหรับมัคคุเทศก์ในบริษัทส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี โดยลักษณะการจ้างเป็นงานชั่วคราว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการมัคคุเทศก์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาการท่องเที่ยวโดยตรง

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการพัฒนามัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 ควรพัฒนาในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ และด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.32 และ 4.21 ตามลำดับ ส่วนด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าเฉลี่ย 4.14

3. ข้อมูลจากบุคลากรภาครัฐ พบว่า ในปัจจุบันมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น แต่ในเชิงคุณภาพกลับลดลง เช่น รายได้ที่ได้จากนักท่องเที่ยวลดลง ทรัพยากรธรรมชาติเสียหายเพิ่มขึ้น เป็นต้น อย่างไรก็ตาม แนวโน้มในอนาคต โดยภาพรวมยังคงมีสถานการณ์ที่ดี เนื่องจากปัจจุบันมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และมีธุรกิจสืบเนื่อง แต่การทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่มีการประสานงานกัน ทำให้มีแต่นักท่องเที่ยวที่กำลังซื้อน้อยเข้ามาในประเทศจำนวนมาก และแหล่งท่องเที่ยวภายในประเทศเสื่อมโทรมลง

การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบันยังคงมีผู้สนใจเรียนในสาขาวิชาชีพเกี่ยวกับมัคคุเทศก์แต่เมื่อจบมักทำงานสาขาอื่น บุคลากรภาครัฐให้ความเห็นว่าควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์และบุคลากรในส่วนอื่นๆ ควรเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมโดยเฉพาะเรื่องการเห็นแก่ตัว

ความเหมาะสมของหลักสูตรในสถานศึกษาสำหรับมัคคุเทศก์ บุคลากรภาครัฐให้ความเห็นว่า การศึกษาในสถานศึกษามีความเหมาะสมเฉพาะในทางทฤษฎี แต่ไม่ได้ผลในทางปฏิบัติ ซึ่งมัคคุเทศก์ควรมีทักษะการสื่อสารอย่างน้อย 2 ภาษา หลักสูตรระยะสั้น 3 เดือน ใช้ระยะเวลาในการเรียนน้อยเกินไป ควรเพิ่มระยะเวลาในการเรียนเป็น 6 เดือน หรือ 1 ปี และควรมีการทดสอบที่ได้มาตรฐาน และหลักสูตรในแต่ละสถานศึกษาควรมีมาตรฐานเดียวกัน

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนามัคคุเทศก์ สรุปจากข้อเสนอแนะทุกกลุ่มตัวอย่างที่เสนอไว้ในงานวิจัย แบ่งเป็น 4 ด้านดังนี้

ความรู้

- ควรมีความรู้อย่างละเอียดลึกซึ้งเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์
- ควรมีความรู้ในระเบียบ ขนบธรรมเนียม ประเพณีของแต่ละสถานที่
- ปรับปรุงและพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
- ควรมีความรู้รอบตัวให้มาก
- ควรมีความรู้ภาษาอังกฤษรอบตัวทั่วๆ ไปเป็นอย่างดี
- สามารถให้ข้อมูลที่ง่ายแก่การเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว
- ควรมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉิน
- ควรเป็นผู้ที่จบสาขาวิชาที่เกี่ยวกับมัคคุเทศก์โดยตรง

ทักษะ

- มีทักษะการสื่อสารที่ดี โดยสามารถสื่อสารได้ 2 ภาษาขึ้นไป
- สามารถพูดภาษาท้องถิ่นหรือภาษาอังกฤษ เพื่อสะดวกในการเข้าถึงลูกค้า
- สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
- ดูแลคณะทัวร์ โดยให้ความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวชาวไทยโดยไม่ให้แตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
- สามารถเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวแต่ละชนชาติ
- สามารถสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่หมู่คณะ และไม่ให้เกิดความน่าเบื่อ
- มีทักษะความแคล่วคล่องว่องไวในทุกๆ ด้าน

ทัศนคติ

- มีทัศนคติเชิงบวก มองโลกในแง่ดี
- อารมณ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- มีใจรักในงานบริการ
- มีความรักชาติและหวงแหนสมบัติของชาติ
- มีใจรักและภาคภูมิใจในวิชาชีพ

- ชื่อสัตย์ในอาชีพ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว

บุคลิกภาพ

- ชื่อสัตย์ และจริงใจ ต่อปรีชาธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยว
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกๆ คน
- มีความน่ารักแบบไทยๆ
- นอบน้อม ถ่อมตน มีสัมมาคารวะ สุภาพ เรียบร้อย และแต่งกายสุภาพ
- สะอาด

อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลที่ได้จากการวิจัย ในแต่ละหัวข้อ ดังนี้

แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านความรู้

ทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างมีความคิดเห็น ว่า บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านความรู้ในระดับควร พัฒนามาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 และ 4.21 ตามลำดับ โดยความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.40 ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็น อันดับสองในความเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว สอดคล้องกับ ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2540: 45-46) และงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล (2545) ที่ศึกษาคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่ ฟังประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว ต่างมีความเห็นว่ามัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับแหล่ง ท่องเที่ยวทั้งในด้าน ประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

นอกจากความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวแล้ว ทั้งนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจ นำเที่ยวให้ความสำคัญเกี่ยวกับเกร็ดความรู้อื่นๆ ในการเสริมการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวเป็นลำดับ ที่ 3 และ 2 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล (2545) ที่เห็นว่ามัคคุเทศก์ จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในแง่มุมต่างๆ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวให้ ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานทีราชการ และที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2540: 45-46) ที่เห็น ว่ามัคคุเทศก์ควรรู้กฎระเบียบข้อห้ามต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

มัคคุเทศก์ควรมีความรู้ความเข้าใจในหลักวิชาการนั้นทนาการกลางแจ้ง ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 4 และมีระดับที่ควรพัฒนาอยู่ในระดับมาก ซึ่งงานวิจัยของจันทร์ศร เจริญวุฒิ (2539) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำการท่องเที่ยว พบว่าคุณลักษณะด้านปฏิบัติการนันทนาการระหว่างการเดินทางอยู่ในระดับปานกลาง

ความรู้ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ มัคคุเทศก์ควรปรับปรุงและพัฒนาความรู้ของตนเองให้ ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีความพยายามเพิ่มวิทยฐานะทางด้านวิชาชีพ และสามารถสื่อความรู้ของ ตนเองให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย สอดคล้องกับชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2540) กล่าวว่า มัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้ด้านการใช้ภาษาและมีความสามารถที่จะถ่ายทอดให้

นักท่องเที่ยวพืง และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล (2545) ศึกษาคุณลักษณะ นักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว พบว่า ธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่ามัคคุเทศก์ควรมีความรู้และรู้จักพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และต้องสามารถถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวพืง

แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านทักษะ

ทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างมีความคิดเห็น ว่า บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านทักษะในระดับควรพัฒนามาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09 และ 4.14 ตามลำดับ โดยเฉพาะทักษะการบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.23 และ 4.47 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญา แซ่หุุ่น (2539) ศึกษาความต้องการ การสรรหา และการพัฒนาบุคลากรในสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภาคธุรกิจเอกชนในกรุงเทพมหานครและภาคตะวันตก และงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล (2545) ศึกษาคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว ต่างพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญและมีความต้องการบุคลากรที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ มีความรู้ภาษาอังกฤษรอบตัวทั่วๆ ไปเป็นอย่างดี มีทักษะในการพูดภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี โดยมัคคุเทศก์ควรมีทักษะในการสื่อสารที่ดี

นอกจากทักษะความสามารถในการใช้ภาษาแล้ว นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ต้องการมัคคุเทศก์ที่สามารถจัดรายการนำเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยจะต้องสามารถสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่หมู่คณะได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์ศร เจริญวุฒิ (2539) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำการท่องเที่ยว พบว่า คุณลักษณะด้านทักษะ ปฏิบัติการนำเที่ยว และการจัดการบริการทั่วไปเกี่ยวกับการพักผ่อนอยู่ในระดับมาก ทั้ง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างต้องการมัคคุเทศก์ที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และมีความคล่องคล่องว่องไวในทุกๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล (2545) ศึกษาคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว พบว่า ธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญในคุณสมบัติด้านลักษณะนิสัยในเรื่อง มีนิสัยกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2540) ที่เห็นว่าการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรมีความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านทัศนคติ

ทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างมีความคิดเห็น ว่า บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านทัศนคติในระดับควรพัฒนามาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 และ 4.35 ตามลำดับ โดยให้ความสำคัญต่อการบริการผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.33 และ 4.47 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล (2545) ศึกษาคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว พบว่าธุรกิจนำเที่ยวต้องการการให้ความสำคัญต่อการบริการผู้อื่น ซึ่งงานวิจัยของสมชาติ กิจยรรยง (2546 หน้า 155-

157) เห็นว่ามัคคุเทศก์ควรสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับทุกคน ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกว่าการบริการของมัคคุเทศก์มีคุณค่าสำหรับเขา โดยพื้นฐานมัคคุเทศก์ควรมีใจรักในงานบริการ (Service mind) สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญา แซ่หุ่ (2539) ศึกษาความต้องการ การสรรหา และการพัฒนาบุคลากรในสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภาคธุรกิจเอกชนในกรุงเทพมหานครและภาคตะวันตก พบว่า คุณลักษณะที่ธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการ คือ ต้องมีใจรักบริการ

นอกจากมีใจรักงานบริการแล้ว ทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างมีความคิดเห็นวามัคคุเทศก์ควรรักและศรัทธาในอาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.19 และ 4.40 ตามลำดับ ซึ่งความภูมิใจในอาชีพธุรกิจท่องเที่ยวเป็นคุณลักษณะนิสัยดีพนักงานที่พึงประสงค์สำหรับธุรกิจท่องเที่ยวเช่นเดียวกัน ราณี อมรินทร์รัตน์ (2540: 50 – 51) มีความเห็นวามารู้สึกภูมิใจในอาชีพจะทำให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างดีที่สุด นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศยังให้ความสำคัญกับการเป็นคนมองโลกในแง่ดี หรือกล่าวได้ว่า มัคคุเทศก์ควรต้องมีทัศนคติเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับสมชาติ กิจยรรยง (2546: 12) กล่าวว่า ทัศนคติที่ควรเสริมสร้างให้เกิดเป็นความรู้สึกที่มั่นคงในตนเอง ได้แก่ ทัศนคติที่เป็นบวก

แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านบุคลิกภาพ

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นวามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านบุคลิกภาพในระดับควรพัฒนามาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.15 ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นวามัคคุเทศก์ควรพัฒนาในด้านบุคลิกภาพในระดับควรพัฒนามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.51 โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างมีความคิดเห็นวามัคคุเทศก์จะต้องมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.43 และ 4.80 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญา แซ่หุ่ (2539) ศึกษาความต้องการ การสรรหา และการพัฒนาบุคลากรในสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภาคธุรกิจเอกชนในกรุงเทพมหานครและภาคตะวันตก และงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหมวงคล (2545) ศึกษาคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว พบว่า ธุรกิจท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้เป็นอันดับหนึ่ง

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความเห็นวามัคคุเทศก์ควรมีบุคลิกภาพในเรื่องความรับผิดชอบเป็นลำดับที่ 2 และ 3 ค่าเฉลี่ย 4.67 และ 4.30 ตามลำดับ ส่วนความเห็นเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ควรตรงต่อเวลาผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นวามัคคุเทศก์ควรตรงต่อเวลาเป็นลำดับที่ 1 ค่าเฉลี่ย 4.80 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเห็นวามัคคุเทศก์ควรตรงต่อเวลาเป็นลำดับที่ 5 ค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งสอดคล้องกับสมชาติ กิจยรรยง (2546: 12) กล่าวว่า ทัศนคติที่ควรเสริมสร้างให้เกิดเป็นความรู้สึกที่มั่นคงในตนเอง ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อการตรงต่อเวลา และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญา แซ่หุ่ (2539) ศึกษาความต้องการ การสรรหา และการพัฒนาบุคลากรในสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภาคธุรกิจเอกชนในกรุงเทพมหานครและภาคตะวันตก พบว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการบุคลากรที่มีคุณลักษณะมีความรับผิดชอบสูง

นอกจากบุคลิกลักษณะดังที่กล่าวไปข้างต้น มัคคุเทศก์ยังควรจะต้องมีมารยาทที่ดีแบบไทย เช่น การมีสัมมาคาระ สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องการเป็นลำดับที่ 2 และลำดับที่ 3 ค่าเฉลี่ย 4.39 และ 4.53 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล (2545) ศึกษาคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว ต่างพบว่า ธุรกิจท่องเที่ยวให้ความสำคัญคุณสมบัติด้านลักษณะนิสัยในเรื่องมารยาทที่ดีแบบไทย

สรุปแนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ทักษะ ทักษะคิด และบุคลิกภาพ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการพัฒนามัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยควรพัฒนาในด้านทักษะคิด และบุคลิกภาพ มากและมากที่สุด สาเหตุที่ควรพัฒนาใน 2 ด้านนี้มากเป็นเพราะสถานศึกษาให้ความสำคัญในการพัฒนาด้านความรู้และทักษะมาก ซึ่งจัดได้ว่าเป็นการเรียนการสอนในทางทฤษฎี แต่ด้านทักษะคิดและบุคลิกภาพซึ่งมีผลโดยตรงในทางปฏิบัติ นักศึกษามีโอกาสน้อยในการปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับภราเดช พยัคศรีเชียร (2545) ที่ว่าการเรียนในปัจจุบันเน้นทฤษฎีมากกว่าปฏิบัติ นอกจากนี้หลักสูตรที่สถานศึกษาให้การอบรมเป็นหลักสูตรระยะสั้นโดยอบรมเพียง 3 เดือนก็สามารถประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ ทำให้มัคคุเทศก์ปัจจุบันไม่มีมาตรฐานเท่าที่ควรจะเป็น โดยเฉพาะในด้านของทักษะคิดและบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นลักษณะที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก จะต้องใช้เวลาในการอบรมบ่มนิสัยเพื่อให้บัณฑิตเปลี่ยนแปลงทัศนคติและบุคลิกภาพของตน แต่หากหลักสูตรใช้เวลาในระยะสั้น ก็จะส่งผลให้ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติและบุคลิกภาพของผู้เรียนให้เป็นไปในแนวทางที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องการจะได้

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าควรพัฒนาคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ในระดับมาก และคุณภาพของมัคคุเทศก์เป็นที่ต้องการของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญา แซ่หุ่ (2539) ศึกษาความต้องการ การสรรหา และการพัฒนาบุคลากรในสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภาคธุรกิจเอกชนในกรุงเทพมหานครและภาคตะวันตก พบว่า บริษัทนำเที่ยวยังขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ และงานวิจัยของสมดิษฐ์ พิศาลกอสกุล (2549) และจันทร์ศร เจริญวุฒิ (2539 :115) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครต้องการ พบว่า คุณลักษณะส่วนตัวของมัคคุเทศก์เป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการอยู่ในระดับมากและมากที่สุดตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ภาครัฐควรคำนึงถึงการปรับปรุงและพัฒนามัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพและทัศนคติเป็นสำคัญ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ในด้านบุคลิกภาพและทัศนคติของมัคคุเทศก์ควรได้รับการพัฒนาในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในการพัฒนาด้านบุคลิกภาพควรให้มัคคุเทศก์มีความซื่อสัตย์และจริงใจต่อบริษัทธุรกิจนำเที่ยว และต่อนักท่องเที่ยว และมีความน่ารักแบบไทย

ซึ่งจะต้องมีความอ่อนน้อม ถ่อมตน สุภาพ เรียบร้อย และมีสัมมาคารวะ ส่วนในด้านทัศนคติควรพัฒนามัคคุเทศก์ให้มีความรักและหวงแหนสมบัติของชาติ ซื่อสัตย์ในอาชีพ และไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ทั้งนี้เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเชิงคุณภาพที่มีกำลังซื้อสูงมาเที่ยวประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

2. มัคคุเทศก์ควรมีความรู้เรื่องขนบธรรมเนียม ประเพณี และประวัติศาสตร์ของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และฝึกทักษะการถ่ายทอดความรู้ให้สามารถเข้าใจได้ง่าย เช่น การใช้ภาษาพูด ไม่ใช้ภาษาเชิงวิชาการมากเกินไป เป็นต้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ต้องการให้มัคคุเทศก์อำนวยความสะดวกในเรื่องความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด โดยแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสนใจคือสถานที่เกี่ยวกับศาสนา ประวัติศาสตร์ และโบราณคดี

3. กระทรวงศึกษาธิการและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ควรพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรในสาขาวิชาชีพมัคคุเทศก์ให้เป็นที่ยอมรับและมีมาตรฐานเดียวกัน โดยเฉพาะหลักสูตรระยะสั้นควรเข้มงวดในการตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร และตรวจสอบความพร้อมของผู้จบจากหลักสูตรดังกล่าวในการประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์

4. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรพิจารณาให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่มัคคุเทศก์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากลักษณะงานของมัคคุเทศก์แม้จะได้ท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ แต่ต้องมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูง ทำให้ผู้ที่จบในสาขาวิชาชีพดังกล่าวไม่ทำงานในสาขาวิชานี้ และควรเพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้สนใจทำงานในสาขาวิชาชีพมัคคุเทศก์มากขึ้น และธุรกิจนำเที่ยวก็จะสามารถคัดเลือกผู้มีความสามารถในการประกอบอาชีพดังกล่าวได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ ซึ่งอยู่ในธุรกิจนำเที่ยว การศึกษาคั้งต่อไปควรศึกษาการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในหมวดธุรกิจอื่น เช่น โรงแรม สถานบริการสปา เป็นต้น

2. ควรมีการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ที่ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับในวิชาชีพนี้ นอกเหนือจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และบุคลากรภาครัฐ โดยใช้การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อทราบถึงแนวทางการพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์อย่างที่จะเป็นอีกหนึ่งมุมมอง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองวิชาการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: กองวิชาการ.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2543). *สถานการณ์ท่องเที่ยวไทย*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2536). *เอกสารการอบรมทางวิชาการภาคใต้ จังหวัดสงขลา*. สงขลา : ม.ป.ท.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). *สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมเยือน ปี 2549*. สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2550 จาก http://www2.tat.or.th/stat/web/static_tst.php
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2551). *วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ.2551-2554)*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- คณะกรรมการจัดทำคู่มือประกอบการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป. มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2541). *คู่มือมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: บริษัทอัมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- จันทร์ศร เจริญวุฒิ (2539). *คุณลักษณะของผู้นำการท่องเที่ยว*. การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. (2540). "ลักษณะของบุคลากรที่เหมาะสมกับการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว" *จุลสารการท่องเที่ยว*. 6(2) : 45-56.
- ชาติชาย เทพแบ่ง. (2550, มกราคม-มิถุนายน) "มัคคุเทศก์อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย" *กระแสวัฒนธรรม*. 8(13) : 53-56.
- ดุษฎี ชุมสาย, มล. (2539). "มัคคุเทศก์" *การท่องเที่ยว*. 5(4) : 16-25.
- ธัญญา แซ่หุ่่น. (2539). "ความต้องการ การสรรหา และการพัฒนาบุคลากรในสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภาคธุรกิจเอกชนในกรุงเทพมหานครและภาคตะวันตก" *การวิจัยเพื่อการพัฒนา*. 25(89) : 60-68.
- นวลนิตย์ ฤทธิ์รักษ์. (2549). "กรอบแนวคิดแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549)" *จุลสารการท่องเที่ยว* 15(1) : 64-69.
- บุบผา คูนานนท์. (2538). *หลักการมัคคุเทศก์*. เอกสารนิเทศการศึกษา ฉบับ 279. กรุงเทพฯ: หน่วยงานนิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- พลดา พันธุ์ชูแพร่. (2543, เมษายน-มิถุนายน) "40 ปี การท่องเที่ยวกับเส้นทางการอบรมมัคคุเทศก์" *จุลสารการท่องเที่ยว* 19(2) : 28-35.
- พศิน แดงจวง. (2548, ตุลาคม). "ศักยภาพของแรงงานและการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว" *วารสาร สอ.ประเทศไทย* 8(2) : 36-52.

- ไพฑูรย์ พงศบุตร และวิลาศวงศ์ พงศบุตร. (2531). *คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภราเดช พยัฆวิเชียร. (2545, มกราคม-มีนาคม). "วิสัยทัศน์และแนวความคิดในการพัฒนาการท่องเที่ยว" *จุลสารการท่องเที่ยว*. 21(1) : 6-19.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2550) *คณะมนุษยศาสตร์ การเดินทางและการท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2550 จาก http://eduserv.ku.ac.th/luksud50/index_fac.php?fac_code=00390&Submit=%B5%A1%C5%A7&add=fac
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2550) *โครงสร้างหลักสูตร*. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2550 จาก http://dusithost.dusit.ac.th/~manage-sci/managesci_new/index.php?option=com_content&task=view&id=88&Itemid=125&de=tour
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2550) *หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต*. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2550 จาก <http://qa.swu.ac.th/fismain/thai/cur/curdetail.asp?fc=70&cid=188>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2535). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญพิมพ์.
- ราณี อมรินทร์รัตน์. (2542, กรกฎาคม-ธันวาคม). "การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว" *ศรีปทุม*. 2(1) : 44-52.
- วิจิตร ณ ระนอง. (2549). *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการและเทคนิคการบริการในภัตตาคาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2548). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศรัณยา วรากุลวิทย์. (2546). *ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เฟื่องฟ้าพรินต์.
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2550). *หลักสูตรการศึกษา*. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2550 จาก <http://klogic.kmutnb.ac.th:8080/kris/curri/index.jsp>
- สมชาติ กิจยรรยง. (2546). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- สมดิษฐ์ พิศาลกอสกุล. (2549). *คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม.(การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2548). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมหลัก*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2550). *จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้าเมืองจำแนกตามเพศ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.

- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2551). *สรุปประเด็นสำคัญแนวทางและนโยบายด้านการท่องเที่ยวและกีฬา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร. (2548). *รายชื่อธุรกิจนำเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2550 จาก www.tat.or.th
- สุภาวดี ล้อมหมวงคล. (2545). *คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว*. การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- Alberecht, Karl. (1990). *Service Within*. Homewood, Illinois : Dow Jones-Irwin.
- Best, J. W., & Kahn, J. V. (1998). *Research in Education* (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Content Analysis. (2549). วันที่ค้นข้อมูล 26 พฤศจิกายน 2549, เข้าถึงได้จาก www.popterms.mahidol.ac.th
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collin
- Hill, Ivan. (1991). *Common Sense and Everyday Ethics*. (1st ed). Washington, D.C.: Ethics Resource Center, Inc.
- United States. Civil Service Assembly. (1971). *Employee Training in Public Service*. Chicago : Civil Service Assembly of the United States and Canada.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics An Introductory Analysis*. New York: Harper & row publishers.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยว
เรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
: กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / หน้าข้อความหรือช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและความต้องการมัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 21 ปี

() 2. 21-30 ปี

() 3. 31-40 ปี

() 4. 41-50 ปี

() 5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน

() 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

() 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

() 3. ปวส./อนุปริญญา

() 4. ปริญญาตรี

() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() 1. นักเรียน/นักศึกษา

() 2. พนักงานบริษัทเอกชน

() 3. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

() 4. ธุรกิจส่วนตัว

() 5. อื่นๆ ระบุ _____

6. รายได้ต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 10,001 บาท

() 2. 10,001-20,000 บาท

() 3. 20,001-30,000 บาท

() 4. 30,000-40,000 บาท

() 5. มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเฉพาะนักท่องเที่ยว

1. สถานที่ท่องเที่ยว 3 แห่งที่ท่านต้องการมัคคุเทศก์ไปด้วยโปรดเลือกประเภทของแหล่งท่องเที่ยวที่ท่านสนใจ

- () 1. ธรรมชาติ () 2. ศาสนา ประวัติศาสตร์ โบราณคดี
() 3. ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี () 4. กิจกรรมของ ททท.

3. ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวท่านต้องการมัคคุเทศก์หรือไม่

- () 1. ต้องการ () 2. ไม่ต้องการ

4. ท่านต้องการให้มัคคุเทศก์อำนวยความสะดวกแก่ท่านในเรื่องใดมากที่สุด

- () 1. การเดินทาง () 2. ที่พัก
() 3. อาหาร () 4. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว
() 5. อื่นๆ (ระบุ) _____

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คำชี้แจง จากคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ท่านเห็นว่าควรจะพัฒนาความรู้/

ความสามารถในแต่ละเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด กรุณาใส่เครื่องหมาย / ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การพัฒนามัคคุเทศก์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ความรู้</u>					
1. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว					
2. เกร็ดความรู้อื่นๆ ในการเสริมการบรรยายแหล่งท่องเที่ยว					
3. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ราชการ และที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง					
4. ความรู้ความเข้าใจในหลักวิชาการนั้นทนาการกลางแจ้ง					
5. ความรู้ในวิชาจิตวิทยาต่างๆ ไป					
6. ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำรายการท่องเที่ยวต่างๆ ไป					
7. ความรู้ความเข้าใจในกิจการธุรกิจการท่องเที่ยว					
8. ความพยายามเพิ่มวิทยฐานะทางด้านวิชาชีพ					
<u>ทักษะ</u>					
1. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะ					

การพัฒนามัคคุเทศก์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ให้กับนักท่องเที่ยว					
3. ทักษะในการบริการนักท่องเที่ยว					
4. ทักษะในการบรรยายเป็นภาษาไทย					
5. ทักษะในการพูดภาษาท้องถิ่น เช่น ภาษาเหนือ ภูเขา อีสาน ฯลฯ					
6. ทักษะในการบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ					
7. ทักษะในการพูดภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาญี่ปุ่น จีน ฝรั่งเศส เป็นต้น					
8. ทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อช่วยในการจัดการท่องเที่ยว					
9. ความสามารถในการจัดรายการนำเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว					
<u>ทัศนคติ</u>					
1. ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน					
2. ความรักและศรัทธาต่ออาชีพ					
3. ความซื่อสัตย์ในอาชีพ					
4. ความตั้งใจในการสร้างภาพพจน์อันดีงามแก่องค์กร					
5. มีจิตใจรักในงานบริการ (Service Mind)					
6. อุทิศเวลาให้กับงานมัคคุเทศก์อย่างเต็มที่					
7. เป็นคนมองโลกในแง่ดี					
8. เห็นคุณค่าของงานทุกประเภท					
9. ให้ความสำคัญต่อการบริการผู้อื่น					
<u>บุคลิกภาพ</u>					
1. มีความเฉลียวฉลาด					
2. ร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง					
3. อารมณ์ร่าเริง เบิกบาน					
4. แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย					
5. มารยาทที่ดีแบบไทย เช่น มีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน ฯลฯ					

การพัฒนามัคคุเทศก์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. มนุษย์สัมพันธ์ดีเข้ากับผู้อื่นได้ดีทั้งในระดับหัวหน้าเพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยว					
7. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น					
8. ความเชื่อมั่นในตนเอง					
9. ความรับผิดชอบ					
10. ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้					
11. การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น					
12. ตรงต่อเวลาเวลา					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ด้านความรู้

ด้านทักษะ

ด้านทัศนคติ

ด้านบุคลิกภาพ

ภาคผนวก ข.

Tourist Questionnaire

**Subject: GUIDELINE FOR HUMAN RESOURCES FOR TOURISM INDUSTRY,
CASE STUDY : GUIDE**

Please state using a sign (/) in front the answer which is your information and your interesting in. We separate this questionnaire in three parts which is

Part 1: General information and tour guide needed for traveling

Part 2: Way to develop guide career in tourist industry

Part 3: Suggestion for develop still tour guide industry

Part1: General Information

1. Gender

() 1. Male () 2. Female

2. Age

() 1. Under 21 Yrs () 2. 21-30 Yrs
() 3. 31-40 Yrs () 4. 41-50 Yrs () 5. Over than 50 Yrs

3. Status

() 1. Single () 2. Married / live together
() 3. Divorce / Separated

4. Education

() 1. High School Incomplete () 2. High School/Certificated
() 3. College/Diploma () 4. Degree
() 5. Master () 5. Doctorate/Ph. D

5. Occupation

() 1. Student () 2. Private Company
() 3. Government /State Enterprises () 4. Own Business
() 5. Others ,please note _____

6. Salary

() 1. Lower than 10,001 Bath () 2. 10,001-20,000 Bath
() 3. 20,001-30,000 Bath () 4. 30,000-40,000 Bath
() 5. More than 40,000

Part 2: General Information only for tourism

1. Please select 3 interesting places that you like a tour guide to go with you.

- () 1. Natural () 2. Historic place
() 3. Cultural () 4. Activities from TAT(Tourism Authority of Thailand)

2. Do you need a tour guide with you when you travel?

- () 1. I do () 2. I don't

3. What would you need the most from a tour for your convenience?

- () 1. Transportation () 2. Accommodation
() 3. Food () 4. Knowledge about tourist attractions
() 5. Other, please note _____

Part3: Way to develop people in tour guide industry

About the tour guide, do you think they should develop their knowledge and their ability more or less, please state by using (/) that directly to your opinion.

Way to develop tour guide	the most	very much	medium	less	the least
<u>Knowledge</u>					
1 Knowledge about tourist attraction					
2 Other tips to support knowledge about tourism					
3 General knowledge rules and policy at tourism attraction before take tourist					
4. Understanding in running outdoor activity					
5. Knowledge in Psychology					
6. Know and understand how to produce program tour					
7. Understanding in tourism business					
8. Attempt to expand the career standard					
<u>Skill</u>					
1. Ability to solve the problem					
2. Ability to give information to tourism					
3. Have a service skill to the tourism					
4. Have ability to speak local language					

Way to develop tour guide	the most	very much	medium	less	the least
5. Ability to discuss in English language					
6. Ability to speak others languages					
7. Ability to use new technologies in order to improve the tourism					
8. Ability to arrange the tour program based upon tourism wishes					
<u>Attitude in work</u>					
1. Satisfaction to work					
2. Respect to work					
3. Be Honest to work					
4. Have the attention to create a good image for the tourist industry					
5. Have service mind					
6. Be active					
7. Positive Thinking					
8. Appreciate with any tasks					
9. Give a service by heart					
<u>Characteristic</u>					
1. Smart					
2. Good healthy					
3. Be in a good temper, and be joyful;					
4. Dress up properly nice and neat					
5. Having a good Thai manner					
6. Be friendly with everyone					
7. Be Sympathy					
8. Be full of confidence self					
9. Take responsibilities					
10. Honestly and trust					
11. Accept other opinion					
12. Be on time					

Part4: Suggestion for develop tour guide industry

Knowledge

Skill

Attitude

Characteristic

Thank you very much for your cooperation!

ภาคผนวก ค.

**แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
เรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
: กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์**

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / หน้าข้อความหรือช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 21 ปี () 2. 21-30 ปี
() 3. 31-40 ปี () 4. 41-50 ปี () 5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด () 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน
() 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย () 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
() 3. ปวส./อนุปริญญา () 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

1. จำนวนบุคลากรในบริษัท

() 1. ไม่เกิน 10 คน () 2. ระหว่าง 10-50 คน
() 3. มากกว่า 50 คนขึ้นไป

2. ลักษณะการประกอบการ

() 1. จัดบริการท่องเที่ยวเฉพาะภายในประเทศ
() 2. จัดบริการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3. ระยะเวลาในการประกอบการ
- () 1. น้อยกว่า 5 ปี () 2. ระหว่าง 5-10 ปี () 3. ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป
4. รายได้จากการประกอบการต่อเดือน
- () 1. น้อยกว่า 1,000,000 บาท () 2. ระหว่าง 1,000,001-2,000,000 บาท
- () 3. มากกว่า 2,000,000 บาท
5. ธุรกิจของท่านมีการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. บริการจัดนำเที่ยวลักษณะชุดการท่องเที่ยว (Package Tour)
- () 2. บริการจัดนำเที่ยวเดินป่า (Trekking Tour)
- () 3. บริการจัดนำเที่ยวเป็นหมู่คณะตามความต้องการของนักท่องเที่ยว
- () 4. บริการจัดทำเที่ยวเฉพาะพื้นที่
- () 5. บริการจัดนำเที่ยวทางเรือ
- () 6. จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน
- () 7. บริการรถเช่า
- () 8. บริการจองที่พัก
- () 9. บริการอื่นๆ ระบุ _____
6. จำนวนวันที่จัดนำเที่ยวในแต่ละรอบโดยส่วนใหญ่
- () 1. 1-3 วัน () 2. 4-6 วัน
- () 3. 7-10 วัน () 4. มากกว่า 10 วันขึ้นไป
7. มัคคุเทศก์ในบริษัทของท่านส่วนใหญ่อายุเท่าใด
- () 1. ต่ำกว่า 25 ปี () 2. 26-35 ปี
- () 3. 36-45 ปี () 4. มากกว่า 45 ปีขึ้นไป
8. มัคคุเทศก์ที่ทำงานกับบริษัทของท่านส่วนใหญ่เป็นการจ้างงานในลักษณะใด
- () 1. งานประจำ () 2. งานชั่วคราว (Freelance)
9. ท่านต้องการมัคคุเทศก์ที่จบการศึกษาทางการท่องเที่ยวโดยตรงหรือไม่
- () 1. ต้องการ () 2. ไม่ต้องการ
10. ท่านต้องการมัคคุเทศก์ที่จบการศึกษาทางการท่องเที่ยวในระดับใดมากที่สุด
- () 1. มัธยมศึกษาปลาย () 2. ปวช.
- () 3. ปวส./อนุปริญญา () 4. ปริญญาตรี
- () 5. สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป
11. มัคคุเทศก์ที่จบการศึกษาทางการท่องเที่ยวท่านต้องการสาขาวิชาใดมากที่สุด
- () 1. การท่องเที่ยว () 3. การโรงแรม
- () 2. อักษรศาสตร์ () 4. อุทสาหกรรมบริการ
- () 5. ประวัติศาสตร์ () 6. อื่นๆ _____

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คำชี้แจง จากคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ท่านเห็นว่าควรจะพัฒนาความรู้/
ความสามารถในแต่ละเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด กรุณาใส่เครื่องหมาย / ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การพัฒนามัคคุเทศก์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ความรู้</u>					
1. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ทั้งในด้านประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง					
2. เกร็ดความรู้อื่นๆ ในการเสริมการบรรยายแหล่งท่องเที่ยว					
3. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ราชการ และที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง					
4. ความรู้ความเข้าใจในหลักวิชาการนั้นทนาการกลางแจ้ง					
5. ความรู้ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป					
6. ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำโครงการท่องเที่ยวทั่วไป					
7. ความรู้ความเข้าใจในกิจการธุรกิจการท่องเที่ยว					
8. ความพยายามเพิ่มวิทยฐานะทางด้านวิชาชีพ					
<u>ทักษะ</u>					
1. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
2. ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ให้กับนักท่องเที่ยวฟัง					
3. ทักษะในการบริการนักท่องเที่ยว					
4. ทักษะในการพูดภาษาไทย					
5. ทักษะในการพูดภาษาท้องถิ่น เช่น ภาษาเหนือ ภาษาล้านนา ฯลฯ					
6. ทักษะในการพูดภาษาอังกฤษ					

การพัฒนามัคคุเทศก์	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
7. ทักษะในการพูดภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาญี่ปุ่น ฝรั่งเศส เป็นต้น					
8. ทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อช่วยในการจัดการท่องเที่ยว					
9. ความสามารถในการจัดรายการนำเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว					
<u>ทัศนคติ</u>					
1. ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน					
2. ความรักและศรัทธาต่ออาชีพ					
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร					
4. ความตั้งใจในการสร้างภาพพจน์อันดีงามแก่องค์กร					
5. มีจิตใจรักในงานบริการ (Service Mind)					
7. เป็นคนมองโลกในแง่ดี					
8. เห็นคุณค่าของงานทุกประเภท					
9. ให้ความสำคัญต่อการบริการผู้อื่น					
<u>บุคลิกภาพ</u>					
1. มีความเฉลียวฉลาด					
2. ร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง					
3. อารมณ์ร่าเริง เบิกบาน					
4. แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย					
5. มารยาทที่ดีแบบไทย เช่น มีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน ฯลฯ					
6. มนุษย์สัมพันธ์ดีเข้ากับผู้อื่นได้ดีทั้งในระดับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยว					
7. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น					
8. ความเชื่อมั่นในตนเอง					
9. ความรับผิดชอบ					
10. ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้					
11. การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น					
12. ตรงต่อเวลา					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ด้านความรู้

ด้านทักษะ

ด้านทัศนคติ

ด้านบุคลิกภาพ

-ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม-

ภาคผนวก ง.
แบบสัมภาษณ์บุคลากรภาครัฐ
ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการท่องเที่ยว

ข้อคำถาม

1. สถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบันเป็นอย่างไร และแนวโน้มในอนาคตจะเป็นอย่างไร
2. เราควรพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยเฉพาะสาขาวิชาชีพมัคคุเทศก์ เพื่อรองรับสถานการณ์ในปัจจุบันและในอนาคตอย่างไร
3. การเรียนในสถานศึกษามีความสอดคล้องและเหมาะสมสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์อย่างไร
4. ท่านคิดว่ามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีปัญหาและแนวทางแก้ไขในแต่ละด้านต่อไปนี้หรือไม่
 - ความรู้
 - ทักษะ
 - ทัศนคติ
 - บุคลิกภาพ

-ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม-

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายสิทธิโชค เลิศธีรดา
วันเดือนปีเกิด	11 ตุลาคม พ.ศ. 2523
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	181/305 ถนนอิสรภาพ 43 บางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดสุทธิวราราม
พ.ศ. 2544	ศึกษาศาสตรบัณฑิต (ภาษาไทย) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2546	ประกาศนียบัตรบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2551	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ