

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

The Desirable Traits of Registered Tour Operators and Guides in The Thai Tourism Industry for The Integration

ญาณวุฒิ เสวตธิติกุล¹, ไกรวิน วัฒนะริตน์², ริมาพร ธัญญเฉลิม³, และ ยุคลวิษร์ ภักดีจักรวิทย์⁴
Yanawuti Svetthitikun, Kraiwin Wattanarat, Timaporn Thanyachalerm
and Yukolwat Bhakdechakriwut⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ของไทย และ 2) ศึกษาโครงสร้างที่สำคัญของคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ คือ นักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน ทั้ง 9 ชาติ ได้แก่ บรูไน กัมพูชา อินโดนีเซีย ลาว มาเลเซีย เมียนมาร์ ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และเวียดนาม จำนวน 632,986 คน (ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 58 ถึง วันที่ 31 มี.ค. 58) จากกลุ่มสถิติและเศรษฐกิจการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว โดยสรุปข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2558 โดยขนาดตัวอย่างจะได้ 400 หน่วยตัวอย่าง และแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.796 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัปดาห์ปัจจัย

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้วยวิธีการวิเคราะห์สัปดาห์ปัจจัย (Factor Analysis) ผู้วิจัยสามารถ

สรุปรายละเอียดของแต่ละกลุ่ม โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) คุณลักษณะด้านความซื่อสัตย์ เชื่อใจ และอดทน 2) คุณลักษณะด้านการมีวินัย รับผิดชอบ และตรงต่อเวลา 3) คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและภาษาต่างประเทศ 4) คุณลักษณะด้านการมีความรักในวิชาชีพ และ 5) คุณลักษณะด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อบริการนักท่องเที่ยว

คำสำคัญ: วิเคราะห์สัปดาห์ปัจจัย / คุณลักษณะอันพึงประสงค์ผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ / ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

Abstract

This research aims to 1) to study the desirable traits of registered tour operators and guides in the Thai tourism industry, and 2) to analyze the structure of the desirable traits of registered tour operators and guides in the Thai tourism industry for the integration

^{1,2,3,4} อาจารย์ประจำ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

of the ASEAN Economic Community. The samples used in the survey are travelers in Thailand who are members of the ASEAN Economic Community, namely Brunei, Cambodia, Indonesia, Laos, Malaysia, Myanmar, Philippines, Singapore and Vietnam. The subjects of this study were 400 units. The research instrument was the questionnaire with the reliability of 0.796. And this research data were statistically analyzed by frequency, percentage, average, standard deviation and factor analysis (EFA).

The research found that the dimensional structure of the desirable traits of registered tour operators and guides in the Thai tourism industry for the integration of the ASEAN Economic Community can be divided into five groups are 1) the honesty, trust and patience 2) the discipline, responsibility and punctuality 3) the basic knowledge and communication skills about tourism and foreign languages 4) the faith in the profession, and 5) the problem-solving skills while giving service to tourists.

Keywords: factors analysis, / desirable traits, registered tour operators and guides, / ASEAN Economic Community,

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบ เศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญ นำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนา ระบบโครงสร้างพื้นฐานของภาคคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุน เมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศสามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในเวลาที่รวดเร็วกว่าภาคผลิตและบริการอื่นๆ อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีแนวโน้มการแข่งขันรุนแรงขึ้นตามลำดับ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความอ่อนไหวง่ายจากปัจจัยลบทั้งภายในและภายนอกประเทศโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้สถานการณ์และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง ที่เป็นความท้าทายต่อ

การท่องเที่ยวของประเทศไทยมาจากหลายประเด็น ดังนี้ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2554)

ประเด็นผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ความถดถอยของเศรษฐกิจโลก การปรับตัวเข้าสู่ เศรษฐกิจโลกแบบหลายศูนย์กลาง การขยายตัวของชีวอำนาจทางเศรษฐกิจใหม่ อาทิ บราซิล รัสเซีย อินเดีย และจีน ส่งผลต่อการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาคต่างๆ และการเปลี่ยนแปลงในตลาดการเงินของโลกที่ก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายเงินทุน สินค้าและบริการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี ส่งผลให้ประเทศไทยต้อง พัฒนาการตลาดท่องเที่ยวเชิงรุก และเตรียมความพร้อมต่อการผันผวนของค่าเงิน รวมทั้งจะต้องพัฒนา บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ ปรับปรุงกฎระเบียบต่างๆ

ประเด็นผลกระทบด้านสังคม การให้ความสนใจกับชุมชน มรดกทางวัฒนธรรม และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรผู้สูงอายุ ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องปลอดภัย สะอาด มีการรักษา สภาพแวดล้อม และใช้สื่อสารสนเทศในการท่องเที่ยวมากขึ้น รูปแบบของการท่องเที่ยวจึงมีแนวโน้ม ท่องเที่ยวแบบอิสระสนใจการท่องเที่ยวเฉพาะทาง เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health and Wellness Tourism) การท่องเที่ยวแบบผจญภัย (Adventure Tourism) การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism) เป็นต้น นอกจากนี้ผลกระทบด้านสังคม กระแสโลกาภิวัตน์และวัฒนธรรมโลกที่เข้ามา ในประเทศไทยการเปิดการค้าเสรีก่อให้เกิดการอพยพย้ายถิ่น การเคลื่อนย้ายแรงงาน ส่งผลต่อวิถีชีวิตคนไทย ทั้งระดับครอบครัว ชุมชน และประเทศ เกิดการสูญหายของวัฒนธรรมพื้นถิ่น ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผล ต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

ประเด็นผลกระทบด้านทรัพยากรธรรมชาติและ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ส่งผลให้ สถานการณ์และแนวโน้มความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทวีความรุนแรงขึ้น โดยเฉพาะ ปัญหามลพิษ อุณหภูมิโลกที่ร้อนขึ้น การกัดเซาะของชายฝั่ง ภาวะภัยแล้ง และน้ำท่วม ส่งผลต่อความงดงาม และบรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญหลายแห่ง ประเทศไทยได้เข้าร่วมลงนาม และเป็นภาคีในกรอบ อนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (UNFCCC) รวมทั้งได้ร่วมลงนามรับรอง พิธีสารโตเกียวร่วมรับผิดชอบการดำเนินการด้านการเปลี่ยนสภาพอากาศ ดังนั้น ประเทศไทยจะต้องเตรียมพร้อมรองรับผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยการคำนึงถึงการ

ท่องเที่ยวที่สะอาด (Green Tourism) การพัฒนามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในทุกกระดับให้มี ศักยภาพรองรับการเปลี่ยนแปลงบนพื้นฐานการเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างสมดุลและยั่งยืน

ประเด็นการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดดส่งผลให้ภาคการท่องเที่ยวต้องปรับ เตรียมความพร้อมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยต้องบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ รวมทั้ง ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการส่งเสริมการท่องเที่ยว นอกจากนี้การวิสมรรถนะเทคโนโลยี ด้านการบินและการขยายตัวของกิจการสายการบินต้นทุนต่ำ ส่งเสริมให้เกิดการเดินทางบ่อยขึ้น และระยะเวลาในการพำนักของนักท่องเที่ยวแต่ละครั้งสั้นลง

ประเด็นในด้านภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ซึ่งในระยะ 4-5 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยประสบ ปัญหาภาวะวิกฤติต่างๆ ทั้งโดยเฉพาะปัญหาการเมืองภายในประเทศ การแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่ สายพันธุ์ใหม่ ปัญหาจากอุทกภัยและวาตภัย ความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวความปลอดภัย และปัญหาการก่อการร้ายใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ของนักท่องเที่ยวต่อประเทศไทย เป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวกลุ่มตลาดหลักเปลี่ยนจุดหมายไปยัง แหล่งท่องเที่ยวในภูมิภาคอื่นๆ ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อจำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศ สถานการณ์ต่างๆ ดังที่กล่าวมานอกจากจะส่งผลกระทบต่ออัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวม ภายในประเทศ (GDP) แล้ว ยังส่งผลกระทบต่อการทำงานของภาคธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจเชื่อมโยงอีกด้วย เพื่อให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ เกิดการเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน และแข่งขันได้ในตลาดโลก คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2552 ให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ (National Agenda) และมีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 21 เมษายน 2552 มอบหมายให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจัดทำยุทธศาสตร์แผนงานฟื้นฟูวิกฤติการท่องเที่ยวระยะสั้น และระยะยาว รวมทั้งสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติที่จะต้อง จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในฐานะเลขาธิการคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติจึงได้จัดทำร่างแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 - 2559 เสนอต่อที่ประชุมคณะ

กรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติพิจารณา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อฟื้นฟูและกระตุ้นภาคการท่องเที่ยวให้ขยายตัวและเกิดความยั่งยืน และเพื่อเร่งรัดและสร้างศักยภาพ ในการหารายได้จาก การท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีความพร้อมทั้งด้านคุณภาพ การแข่งขัน และให้เกิดการสร้างรายได้และกระจายรายได้ ควบคู่ไปกับการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนั้น แผนพัฒนา การท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับนี้จึงได้มุ่งเน้น การป้องกันแก้ไขผลกระทบด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ทั้งในและต่างประเทศตามแนวทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 และวิสัยทัศน์ ประเทศไทยสู่ปี 2570 โดยน้อมนำแนวคิด “เศรษฐกิจพอเพียง” และ “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” มาใช้ ในการจัดทำแผนเพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบองค์รวมที่สร้างทั้งรายได้และกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม และยั่งยืน

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่เศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก รัฐบาลในยุคปัจจุบันก็ยิ่งออกนโยบายที่จะรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ เพื่อที่จะกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวจำนวนมากเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ผู้ที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งที่จะทำให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยประสบความสำเร็จ อันจะนำมาซึ่งรายได้จำนวนมากที่จะเข้ามาช่วยเสริมภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้น และเนื่องจากที่ผ่านมาได้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวกันมาโดยตลอด จึงมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าสู่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก

อีกทั้งประเทศไทยในฐานะที่เป็นหนึ่งในประชาคมอาเซียน และในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยจะเข้าสู่ “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community)” จะต้องเปิดเสรีทางการค้าและวิชาชีพ ในธุรกิจบริการโดยเฉพาะด้านการธุรกิจนำเที่ยวจึงต้องมีการพัฒนาของผู้ที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพื่อให้มีคุณภาพและเพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นทุกปี เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวของชาติในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนระหว่าง 3 เดือนแรกของปี 2558 กับ ปี 2557 พบว่า เพียง 3 เดือนแรกของปี 2558 เท่านั้น ปริมาณนักท่องเที่ยวของชาติอาเซียนมีร้อยละเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวใน ปี 2557 ทั้งปี ถึงร้อยละ 25.18 ซึ่งเป็นแนวโน้มและทิศทางที่ดีมากสำหรับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในอนาคตหลังจากเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ

นอกจากนี้ ประเด็นในเรื่องของภาพลักษณ์ของผู้ที่ประกอบธุรกิจน่าเที่ยวและมัคคุเทศก์ยังขาดความน่าเชื่อถืออันเนื่องมาจากการหลอกลวงตามที่พบเจอในข่าวปัจจุบันทำให้เกิดกรณีการใช้ชาวต่างประเทศเข้ามาทำเที่ยวในประเทศไทย อันเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย รวมถึงปัญหาอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย ทั้งนี้ แนวทางในการระบุคุณลักษณะของผู้ประกอบการในธุรกิจน่าเที่ยวและมัคคุเทศก์ควรสอดคล้องตามความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อให้ผู้ประกอบการในธุรกิจน่าเที่ยวและมัคคุเทศก์สามารถปรับการให้บริการของตนเอง รวมถึงภาพลักษณ์ต่างๆ ในด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศไทยให้เป็นที่น่าจดจำและประทับใจ เพื่อให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาท่องเที่ยวประเทศไทยอีกครั้ง ซึ่งวิธีการดังกล่าวถือเป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับการเข้าสู่สภาวะการแข่งขันด้านธุรกิจน่าเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่กำลังเปิดกว้างยิ่งขึ้นในภูมิภาคอาเซียน ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ประกอบการในธุรกิจน่าเที่ยวและมัคคุเทศก์ในมุมมองของนักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนนี้ คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการในธุรกิจน่าเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการในธุรกิจน่าเที่ยว และมัคคุเทศก์ของไทย
2. เพื่อศึกษาโครงสร้างที่สำคัญของคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการในธุรกิจน่าเที่ยว และมัคคุเทศก์ของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

บททวนวรรณกรรม

ในการทบทวนวรรณกรรมของบทความวิจัยนี้จะกล่าวถึงลักษณะการทำงานในการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวหรือธุรกิจด้านอื่นๆ เกณฑ์มาตรฐานสำหรับมัคคุเทศก์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์คุณลักษณะในการประกอบวิชาชีพด้านการบริการ มัคคุเทศก์ และนันทนาการ

1. เจน จันทรสุภาเสน (2557: 25 - 31) ได้กล่าวว่า การประกอบธุรกิจทางด้านการท่องเที่ยวหรือธุรกิจด้านอื่นๆ ส่วนใหญ่ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม โดยได้เสนอลักษณะการทำงานเป็นทีมอ้างอิงจาก Goetrch และ Davis (2006:315-317) ด้วยกันทั้งหมด 12 ลักษณะ ดังนี้

- 1.1 ทีมงานทุกคนจะต้องมีความซื่อสัตย์ต่อกัน (Honesty)
- 1.2 ทีมงานจะต้องเต็มใจที่จะทำงานเพื่อผลงานของทีมงานมากกว่าประโยชน์ของตน (Selflessness)
- 1.3 ทีมงานจะต้องสามารถไว้วางใจได้ และพึ่งพาอาศัยได้อย่างสม่ำเสมอ (Dependability)
- 1.4 ทีมงานจะต้องมีความกระตือรือร้น(Enthusiasm)
- 1.5 สมาชิกของทีมจะต้องรับผิดชอบในสิ่งที่ตัวเองถูกคาดหวังให้ทำ (Responsibility)
- 1.6 สมาชิกของทีมต้องร่วมมือกัน (Cooperativeness)
- 1.7 ความคิดริเริ่ม (Initiative)
- 1.8 ความอดทน (Patience)
- 1.9 ทีมงานจะต้องรู้จักใช้เนื้อหาสาระและความคิดอย่างชาญฉลาดเพื่อจัดการกับปัญหาต่างๆ (Resource fullness)
- 1.10 ความตรงต่อเวลา (Punctuality)
- 1.11 การทนได้ ใจกว้าง ให้อภัยและยอมรับในความแตกต่าง (Tolerance)
- 1.12 ควรมีความวิริยะอุตสาหะ (Perseverance)

2. เกณฑ์มาตรฐานสำหรับมัคคุเทศก์ (โครงการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจน่าเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2555)

2.1 ความหมายของศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

2.1.2 มาตรฐานมัคคุเทศก์ หมายถึง การกำหนดคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ ที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคลอย่างมีคุณภาพ โดยมัคคุเทศก์ต้องมีมาตรฐาน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และ

ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยมัคคุเทศก์ดังกล่าวจะต้องผ่านการประเมินตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ ตามประกาศกรมการท่องเที่ยว

2.1.3 ดัชนีชี้วัดมาตรฐานมัคคุเทศก์ หมายถึง การกำหนดให้มีดัชนีชี้วัดมาตรฐานมัคคุเทศก์ 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์

2.1.4 ระดับมาตรฐานของมัคคุเทศก์ หมายถึง การจัดระดับของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 “Bronze” สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไป ที่มีอายุงานไม่น้อยกว่า 2 ปี และมีการเพิ่มพูนความรู้วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวหรือสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีระดับผลการประเมินในระดับผ่านจากหน่วยงานหรือนักท่องเที่ยว

ระดับที่ 2 “Silver” สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไปที่ผ่านมาตรฐานระดับที่ 1 และทำงานด้านมัคคุเทศก์ต่อเนื่องมาอีก 2 ปี และมีการเพิ่มพูนความรู้วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวหรือสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีระดับผลการประเมินในระดับผ่านจากหน่วยงานหรือนักท่องเที่ยว

ระดับที่ 3 “Gold” สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไปที่ผ่านมาตรฐานระดับที่ 2 และทำงานด้านมัคคุเทศก์ต่อเนื่องมาอีก 2 ปี และมีการเพิ่มพูนความรู้วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวหรือสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีระดับผลการประเมินในระดับผ่านจากหน่วยงานหรือนักท่องเที่ยว

2.1.5 การประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ หมายถึง วิธีการประเมินมาตรฐาน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ และมาตรฐานแต่ละด้านประกอบด้วย ตัวชี้วัดที่กำหนดเกณฑ์การวัดและวิธีวัดอย่างชัดเจน

2.1.6 เครื่องหมายรับรองมาตรฐานมัคคุเทศก์ หมายถึง เครื่องหมายรับรองที่ออกให้โดยกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อมอบให้แก่บุคคลที่ผ่านการประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ โดยมีอายุ 2 ปี

2.1.7 หนังสือรับรอง หมายถึง หนังสือรับรองมาตรฐานมัคคุเทศก์ ที่ออกให้โดยกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อมอบให้แก่บุคคลที่ผ่านการประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ โดยมีอายุ 2 ปี

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะและทักษะพื้นฐานของบุคลากรในวิชาชีพ

3.1 เรื่องยศ วัชรเกตุ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานของบุคลากรในวิชาชีพนันทนาการ โดยทำสำรวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 21 คน ทำการวิเคราะห์ทางเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ผลการวิจัยพบ ดังนี้

1) คุณลักษณะทางวิชาชีพ ได้แก่ ด้านสถานภาพทางวิชาชีพ มีทั้งหมด 16 ข้อ ที่สำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความรักและศรัทธาในวิชาชีพนันทนาการ ส่วนด้านสถานภาพทางวิชาการมีทั้งหมด 9 ข้อที่สำคัญอันดับแรก คือ มีความใฝ่รู้ทางวิชาการในวิชาชีพนันทนาการเช่น การเข้าร่วมประชุม สัมมนา อบรมทางวิชาการ

2) ทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการสอนและการฝึกอบรม ที่สำคัญสูงสุด คือ ประสบการณ์ในการเป็นผู้นำนันทนาการ

2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ ที่สำคัญสูงสุด คือ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

2.3 ด้านการศึกษาผู้เข้าร่วมกิจกรรม ที่สำคัญสูงสุด คือ ผ่านการศึกษา อบรมเทคนิคการเป็นผู้นำนันทนาการ

2.4 ด้านการใช้ภาษาและการสื่อสาร ที่สำคัญสูงสุด คือ ทักษะ และประสบการณ์เกี่ยวกับการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ

2.5 ด้านการจัดการทั่วไป ที่สำคัญสูงสุด คือ มีคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารงาน

3.2 อัญชนา พันธุ์อรุณ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นมัคคุเทศก์ทั่วไป จำนวน 372 คน ผลการวิจัยพบดังนี้

1) มัคคุเทศก์ที่มีรายได้และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

2) ปัจจัยภายใน คือ ความเชื่ออำนาจตนเอง แรงจูงใจ และคุณลักษณะที่ดี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางบวก

3) ปัจจัยภายนอก คือ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางบวก ส่วนความคิดเห็น คำตอบแทนและรางวัลมีความสัมพันธ์ทางลบ

3.3 ปัญหา ขมกลิ่น (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้นำกิจกรรมนันทนาการตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจนันทนาการในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจนันทนาการ 4 ประเภท คือผู้ประกอบธุรกิจสโมสร เพื่อพัฒนาสุขภาพ กีฬา กอล์ฟ สวนสนุก และการท่องเที่ยว จำนวน 234 คน ผลการวิจัยพบดังนี้

1) คุณลักษณะส่วนตัว

1.1 ด้านบุคลิกภาพ ผู้ประกอบธุรกิจนันทนาการประเภทการท่องเที่ยว สโมสรเพื่อพัฒนาสุขภาพและกีฬา กอล์ฟ มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของผู้นำกิจกรรมนันทนาการในการมีระเบียบวินัยในการทำงานมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนธุรกิจนันทนาการสวนสนุก มีความคาดหวังในเรื่องปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงานมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง

1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้ประกอบธุรกิจนันทนาการประเภทการท่องเที่ยว สโมสรเพื่อพัฒนาสุขภาพและสวนสนุก มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ในเรื่อง การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนธุรกิจนันทนาการประเภทกีฬา กอล์ฟ มีความคาดหวังในเรื่องติดต่อประสานงานกับผู้อื่นให้ดีที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง

1.3 ด้านเจตคติ ผู้ประกอบธุรกิจนันทนาการทุกประเภทมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านเจตคติ ของผู้นำกิจกรรมนันทนาการ เช่นเดียวกันในเรื่องความพึงพอใจในงานที่ทำมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง

3.4 พลอยระดา ภูมิ และคณะ (2559: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำหนองหานกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี พบว่า

ผู้เข้าร่วมโครงการมีระดับการรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกในแต่ละประเด็น พบว่า 1) บทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น 2) การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ และ 3) ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและกฎหมายสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีระดับความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 78.92, 78.00 และ 84.30 ตามลำดับ) ส่วนความรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มีระดับความรู้อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 65.00) และความรู้ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น มีระดับความรู้อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 47.40) การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ที่เกี่ยวข้องกับ การวิเคราะห์คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการ ในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีรายละเอียดดังนี้

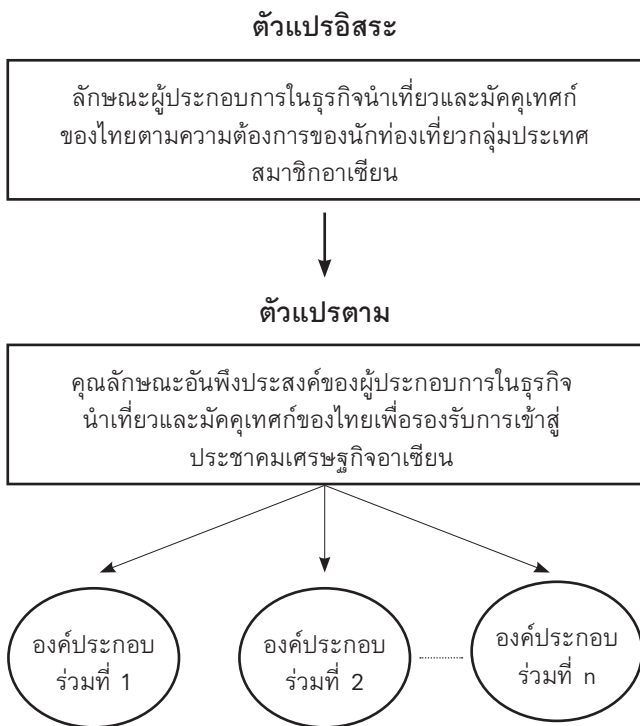
1. ประชากรที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ ประชากรที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ นักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน ทั้ง 9 ชาติ ได้แก่ บรูไน กัมพูชา อินโดนีเซีย ลาว มาเลเซีย เมียนมาร์ ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และเวียดนาม จำนวน 632,986 คน (ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 58 ถึง วันที่ 31 มี.ค. 58) จากกลุ่มสถิติและเศรษฐกิจการท่องเที่ยวกรมการท่องเที่ยว โดยสรุปข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2558 โดยขนาดของตัวอย่าง คือ จำนวนผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตาม ที่ผู้วิจัยกำหนด โดยขนาดของตัวอย่างได้มาจากการกำหนด ตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาไรยามานะ (Taroyamane) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2548) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน

2. แผนการสุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน ทั้ง 9 ชาติ ได้แก่ บรูไน กัมพูชา อินโดนีเซีย ลาว มาเลเซีย เมียนมาร์ ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และเวียดนาม ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในที่นี้คณะผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะกรุงเทพมหานครโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบขั้นตอน (Multistage Sampling) คือ

2.1 การกำหนดโควตาของเขตในกรุงเทพมหานคร เป็น 50% ของเขตทั้งหมด 50 เขตในกรุงเทพมหานครซึ่งจะได้ทั้งหมด 25 เขต และทำการสุ่มโดยการจับฉลากได้เขต 25 เขตจากนั้นจึงสอบถามกับนักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศ

สมาชิกอาเซียนในขั้นตอนถัดไปซึ่งคณะผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนได้เข้าไปตอบแบบสอบถาม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.2 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ศึกษา เพื่อเป็นคำถามคัดกรองสำหรับคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมในการวิจัย โดยจะเริ่มต้นจากการสอบถามตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่เจาะจง แล้วจึงคัดกรองตัวอย่างตามกระบวนการ ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดตามเงื่อนไข 1) จะต้องเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน โดยสอบถามตามสัดส่วน 2) จะต้องเป็นเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เมื่อได้หน่วยตัวอย่างแล้ว หลังจากนั้นจึงทำการสัมภาษณ์ผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ผู้วิจัยกำหนดที่ตกเป็นตัวอย่าง (เก็บข้อมูล

ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2558 ถึง 31 มกราคม 2559)

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการสร้างเครื่องมือไว้ ดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสารบทความแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของ

ผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทย เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อให้ได้ตัวแปรที่จะศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถาม

3.3 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ด้านการบริหารธุรกิจ และด้านการสื่อสาร เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะแล้วทำการปรับปรุงแก้ไข

3.4 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะและนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งเพื่อให้สมบูรณ์ก่อนการนำไปทดสอบความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตัวอย่างเพื่อเป็นการตรวจสอบความน่าเชื่อถือก่อนนำมาปรับปรุงแก้ไขจนสมบูรณ์แล้วจึงดำเนินการเก็บข้อมูลในสนามจริง

4. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรของวิธีสัมประสิทธิ์แบบอัลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Conbach's Alpha โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.796

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือวารสาร บทความข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เอกสาร สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบออฟไลน์ และในรูปแบบของเว็บเพจ (Web pages) รวมถึงแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและนำลิงค์ไปลงบนเว็บไซต์ที่ให้บริการร้านค้าออนไลน์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามโดยผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

6. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ 2) วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยง

เบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สกัดปัจจัยวิธีการใช้ Exploratory Factor Analysis (EFA) เนื่องจากเป็นเครื่องมือใหม่ นักวิจัยสร้างเครื่องมือโดยการศึกษานำร่องแล้วนำผลมาพัฒนาเป็นแนวคำถามใหม่

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.00 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 35.00 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมา คือ 21 – 30 ปี ต่ำกว่า 20 ปี 41 - 50 ปี 51 – 60 ปี และตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.75, 9.75, 6.75, 2.00 และ 0.50 ตามลำดับ ซึ่งภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ภูมิลำเนาจากมาเลเซีย คิดเป็นร้อยละ 46.14 รองลงมา คือ สาธารณรัฐสิงคโปร์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐอินโดนีเซีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ และรัฐบรูไนดารุสซาลาม คิดเป็นร้อยละ 12.06, 11.90, 9.41, 6.72, 6.17, 3.94, 3.44 และ 0.22 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามากที่สุด คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย วิทยาลัย ปริญญาโท มัธยมศึกษาตอนต้น ประถมศึกษา และปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 23.50, 15.00, 5.50, 4.50, 3.50 และ 0.75 ตามลำดับ ด้านอาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน/พ่อบ้าน และเกษียณ คิดเป็นร้อยละ 19.25, 18.25, 12.00, 3.75 และ 0.50 ตามลำดับ ส่วนด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 30,001 - 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา คือ 15,000 - 30,000 บาท 45,001 - 60,000 บาท ต่ำกว่า 15,000 บาท และตั้งแต่ 60,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.75, 15.75, 10.50 และ 8.75 ลำดับ

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเคยยังประเทศไทยมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมา คือ เคยมาเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 40.50 และวัตถุประสงค์ที่เดินทางมายังประเทศไทยอันดับ 1 คือ เพื่อการพักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 69.25 และเพื่อธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 68.25 ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 อันดับแรกของตัวแปรรายละเอียดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเข้าและมีคฤศเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ อันดับที่ 1 มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อันดับที่ 2 การดูแลสุขภาพจิตภาพและความปลอดภัยตลอดเวลาการเดินทางท่องเที่ยว และอันดับที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 7.81, 6.97 และ 6.04 ตามลำดับ

ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ Factor Analysis คณะผู้วิจัยสามารถตัวชื่อกลุ่มของตัวแปรคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเข้าและมีคฤศเทศก์ของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของแต่ละ Factor (ตารางที่ 1) ได้แก่

Factor ที่ 1 “คุณลักษณะด้านความซื่อสัตย์ เชื่อใจ และอดทน” ประกอบด้วยตัวแปร (ที่งานทุกคนจะต้องมีความซื่อสัตย์ต่อกัน, ที่งานจะต้องสามารถไว้วางใจได้และพึงพอใจได้อย่างสม่ำเสมอ) (การมีความคิดริเริ่มกล้าเสี่ยงและอดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ และความตั้งใจแน่วแน่ที่จะให้ประสบความสำเร็จความอดทนและความมีริยะอุตสาหะตามลำดับ) Factor ที่ 2 “คุณลักษณะด้านการมีวินัย รับผิดชอบ และตรงต่อเวลา” ประกอบด้วยตัวแปร (ความตรงต่อเวลา, สมาชิกของทีมจะต้องรับผิดชอบในสิ่งที่ตัวเองถูกคาดหวังให้ทำ, ความมีวินัยในตนเอง และความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ตามลำดับ) Factor ที่ 3 “คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและภาษาต่างประเทศ” ประกอบด้วยตัวแปร (ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ, ความรู้ในองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ, ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว และความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์เอกลักษณ์ไทย ศิลปะและวัฒนธรรมไทย ตามลำดับ)

ตารางที่ 1 แสดงผลการหมุนแกนแบบ VARIMAX-Rotated Common Factor Analysis: Principal axis factoring Matrices (ตัด X6 - ทีมงานจะต้องมีความกระตือรือร้น และ X11 - ความเป็นระเบียบ)

Reduced Sets of Variables	VARIMAX-ROTATED LOADING					Communality (h ²)
	Factor ^a					
	1	2	3	4	5	
x4 - ทีมงานทุกคนจะต้องมีความซื่อสัตย์ต่อกัน	.959					0.935
x9 - ทีมงานจะต้องสามารถไว้วางใจได้ และฟังพาท้ายได้อย่างสม่ำเสมอ	.959					0.935
x18 - การมีความคิดริเริ่ม กล้าเสี่ยง และอดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์	.918					0.876
x16 - ความตั้งใจแน่วแน่ที่จะให้ประสบความสำเร็จ อดทน และความวิริยะอุตสาหะ	.859					0.757
x2 - ความตรงต่อเวลา		.948				0.920
x7 - สมาชิกของทีมจะต้องรับผิดชอบในสิ่งที่ตัวเองถูกคาดหวังให้ทำ		.948				0.920
x12 - ความมีวินัยในตนเอง		.877				0.892
x19 - ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์		.877				0.892
x8 - ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ			.944			0.900
x3 - ความรู้ในองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ			.944			0.900
x20 - ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว			.939			0.901
x14 - ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย			.939			0.901
x5 - ทีมงานจะต้องเต็มใจที่จะทำงานเพื่อผลงานของทีมงานมากกว่าประโยชน์ของตน				.935		0.994
x10 - รักและศรัทธาในอาชีพมัคคุเทศก์				.935		0.994
x1 - มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					-.853	0.740
x17 - ความรู้สึกไวต่อความต้องการของคน					.722	0.837
x13 - การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยตลอดเวลา การเดินทางท่องเที่ยว					.719	0.635
						Total
Sum of Squares (eigenvalue)	5.397	3.965	2.895	1.479	1.194	2.986
Percentage of trace^a	31.749	23.321	17.029	8.698	7.025	87.822

^aFactor loadings less than 0.50 have not been printed and variables have been sorted by loadings on each factor

ที่มา: ตารางจัดทำขึ้นโดยผู้วิจัย

Factor ที่ 4 “คุณลักษณะด้านการมีความรักในวิชาชีพ” ประกอบด้วยตัวแปร (ทีมงานจะต้องเต็มใจที่จะทำงานเพื่อผลงานของทีมงานมากกว่าประโยชน์ของตน และรักและศรัทธาในอาชีพมัคคุเทศก์ตามลำดับ) Factor ที่ 5 ชื่อ “คุณลักษณะด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อบริการนักท่องเที่ยว” ประกอบด้วยตัวแปร (มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า, ความรู้สึกไวต่อความต้องการของคน และการดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยตลอดเวลาการเดินทางท่องเที่ยวตามลำดับ)

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาคั้งนี้ พบว่า ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ Factor Analysis ในแต่ละ Factor สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

Factor ที่ 1 ชื่อ “คุณลักษณะด้านความซื่อสัตย์ ซื่อใจ และอดทน” ประกอบด้วย

Factor ที่ 2 ชื่อ “คุณลักษณะด้านการมีวินัย รับผิดชอบ และตรงต่อเวลา”

โดยใน Factor ที่ 1 และ 2 สอดคล้องกับเจน จันทรสุภาเสน (2557: 25 - 31) ได้กล่าวว่า การประกอบธุรกิจทางด้านการท่องเที่ยวต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม โดยได้เสนอลักษณะการทำงานเป็นทีมอ้างอิงจาก Goetsch และ Davis (2006:315-317) ไว้ว่าทีมงานทุกคนจะต้องมีความซื่อสัตย์ต่อกัน (honesty) ทีมงานจะต้องเต็มใจที่จะทำงานเพื่อผลงานของทีมงานมากกว่าประโยชน์ของตน (selflessness) ทีมงานจะต้องสามารถไว้วางใจได้ และพึงพา ทีมงานจะต้องมีความกระตือรือร้น (enthusiasm) สมาชิกของทีมจะต้องรับผิดชอบในสิ่งที่ตัวเองถูกคาดหวังให้ทำ (responsibility) สมาชิกของทีมต้องร่วมมือกัน (cooperativeness) ความคิดริเริ่ม (initiative) ความอดทน (patience) ทีมงานจะต้องรู้จักใช้เนื้อหาสาระและความคิดอย่างชาญฉลาดเพื่อจัดการกับปัญหาต่างๆ (resource fullness) ความตรงต่อเวลา (punctuality) การทนได้ใจกว้าง ให้อภัยและยอมรับในความแตกต่าง (tolerance) และควรมีความวิริยะอุตสาหะ (perseverance) อาศัยได้อย่างสม่ำเสมอ (dependability) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานสำหรับมัคคุเทศก์ (โครงการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2555)

ที่ได้กำหนดคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ ที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคลอย่างมีคุณภาพ โดยมัคคุเทศก์ต้องมีมาตรฐาน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยมัคคุเทศก์ดังกล่าวจะต้องผ่านการประเมินตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ ตามประกาศกรมการท่องเที่ยว

Factor ที่ 3 ชื่อ “คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและภาษาต่างประเทศ” ซึ่งสอดคล้องเกี่ยวกับเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจาก ัญชนา พันธุ์อรุณ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่ามัคคุเทศก์ที่มีรายได้และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ปัจจัยภายใน คือ ความเชื่อ อารมณ์ตนเอง แรงจูงใจ และคุณลักษณะที่ดี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางบวก และปัจจัยภายนอก คือ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางบวก ส่วนความคิดเห็นค่าตอบแทนและรางวัลมีความสัมพันธ์ทางลบ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ พลอยระดา ภูมิ และคณะ (2559: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ชุมชนนำร่องหอนกมภาวปี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการ มีระดับการรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกในแต่ละประเด็น พบว่า 1) บทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น 2) การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ และ 3) ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและกฎหมายสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีระดับความรู้อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ ส่วนความรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มีระดับความรู้อยู่ในระดับมาก การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมพบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับเรื่องยศ วัชรเกตุ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานของบุคลากรในวิชาชีพนันทนาการ พบว่า ทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสอนและการฝึกอบรมที่สำคัญสูงสุด คือ ประสบการณ์ในการเป็นผู้นำนันทนาการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ที่สำคัญสูงสุด คือ สามารถ

ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ด้านการศึกษา ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ที่สำคัญสูงสุด คือ ผ่านการศึกษาอบรมเทคนิคการเป็นผู้นำนั้นหนนาการ ด้านการใช้ภาษาและการสื่อสาร ที่สำคัญสูงสุด คือ ทักษะ และประสบการณ์เกี่ยวกับการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ ด้านการจัดการทั่วไป ที่สำคัญสูงสุด คือ มีคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารงาน

Factor ที่ 4 ชื่อ “คุณลักษณะด้านการมีความรักในวิชาชีพ” ซึ่งสอดคล้องกับเรื่องยศ วัชรเกตุ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานของบุคลากรในวิชาชีพนั้นหนนาการ โดยทำสำรวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 21 คน ทำการวิเคราะห์ทางเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) พบว่า คุณลักษณะทางวิชาชีพ ได้แก่ ด้านสถานภาพทางวิชาชีพที่สำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความรักและศรัทธาในวิชาชีพนั้นหนนาการ ส่วนด้านสถานภาพทางวิชาการที่สำคัญอันดับแรก คือ มีความใฝ่รู้ทางวิชาการในวิชาชีพนั้นหนนาการเช่น การเข้าร่วมประชุม สัมมนา อบรมทางวิชาการ

Factor ที่ 5 ชื่อ “คุณลักษณะด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อบริการนักท่องเที่ยว” สอดคล้องกับบัญชา ชมกลิ่น (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานนั้นหนนาการตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจนั้นหนนาการในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ด้านบุคลิกภาพ ผู้ประกอบธุรกิจนั้นหนนาการประเภทการท่องเที่ยว สโมสรเพื่อพัฒนาสุขภาพ และกีฬาอล์ฟ มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานนั้นหนนาการในการมีระเบียบวินัยในการทำงานมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนธุรกิจนั้นหนนาการสวนสนุก มีความคาดหวังในเรื่องปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง ด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้ประกอบธุรกิจนั้นหนนาการประเภทการท่องเที่ยว สโมสรเพื่อพัฒนาสุขภาพและสวนสนุก มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ในเรื่อง การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนธุรกิจนั้นหนนาการประเภทกีฬาอล์ฟ มีความคาดหวังในเรื่องติดต่อประสานงานกับผู้อื่นให้ดีที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง ด้านเจตคติ ผู้ประกอบธุรกิจนั้นหนนาการทุกประเภท มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านเจตคติ ของผู้นำกิจกรรมนั้นหนนาการ เช่นเดียวกันในเรื่องความพึงพอใจในงานที่ทำมากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง

จากผลการวิจัย เรื่อง คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้วยวิธีการวิเคราะห์สัปดาห์ปัจจัย (Factor Analysis) ผู้วิจัยสามารถสรุปรายละเอียดของแต่ละกลุ่ม โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

Factor ที่ 1 ชื่อ “คุณลักษณะด้านความซื่อสัตย์ เชื่อใจ และอดทน” คือ คุณลักษณะที่นักท่องเที่ยวคาดหวังที่จะให้ผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทยมีความซื่อสัตย์ เชื่อใจได้ และมีความอดทนต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น

Factor ที่ 2 ชื่อ “คุณลักษณะด้านการมีวินัย รับผิดชอบ และตรงต่อเวลา” คือ คุณลักษณะที่นักท่องเที่ยวคาดหวังที่จะให้ผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทยมีวินัย รับผิดชอบ และตรงต่อเวลา

Factor ที่ 3 ชื่อ “คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและภาษาต่างประเทศ” คือ คุณลักษณะที่นักท่องเที่ยวคาดหวังที่จะให้ผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทยหมั่นค้นคว้าหาความรู้ และพัฒนาทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและภาษาต่างประเทศ

Factor ที่ 4 ชื่อ “คุณลักษณะด้านการมีความรักในวิชาชีพ” คือ คุณลักษณะที่นักท่องเที่ยวคาดหวังที่จะให้ผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทยมีใจรักการบริการ และศรัทธาในวิชาชีพ

Factor ที่ 5 ชื่อ “คุณลักษณะด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อบริการนักท่องเที่ยว” คือ คุณลักษณะที่นักท่องเที่ยวคาดหวังที่จะให้ผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ หากเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ หรืออาจมีการเตรียมแผนสำรอง เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอย่างมีระบบ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์สัปดาห์ปัจจัย (Factor Analysis) ข้างต้นมาทดสอบเพื่อพิสูจน์ ตรวจสอบหรือยืนยันนทฤษฎีที่ค้นพบข้างต้นด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2558.
จาก กรมการท่องเที่ยว: <http://www.tourism.go.th/home/content>

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2558. จาก กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา: <http://www.mots.go.th>

_____. (2547). คู่มือปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและกีฬาสำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด มิลเล็ทกรุ๊ป.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2558. จาก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย: <http://thai.tourismthailand.org>

_____. (2548). แผนการท่องเที่ยวปี 2547-2548. กรุงเทพฯ : สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์, อัดสำเนา. (2536, มีนาคม). "บทความพิเศษ", ECOTOURISM NETWORK. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด มิลเล็ทกรุ๊ป.

เจน จันทรสุภาเสณ. (2557). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยว. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 พฤศจิกายน 2557 - เมษายน 2558, หน้า 25 – 31.

บัญชา ชมกลีน. (2546). คุณลักษณะของผู้นำนันทนาการตามความคาดหวังของผู้ประกอบการธุรกิจนันทนาการ. ปริญญาโท วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พลอยระดา ภูมิ, วรวัฒน์ ทิพจ้อย, และณัฐนันท์ สุวรรณวงค์. (2559). การเสริมสร้างศักยภาพมัคคุเทศก์

ท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำหนองหานกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี. วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต 4(2): 249 – 260. สำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

เรืองยศ วัชรเกตุ. (2526). คุณลักษณะและทักษะพื้นฐานของบุคลากรในวิชาชีพนันทนาการ. ปริญญาโท วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อัญชญา พันธุ์อรุณ. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Gaetrch, David L. and Davis, Stambley B. (2006). **Quality Management**. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.