



# แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว

## GUIDELINES FOR TOUR GUIDE DEVELOPMENT FOR TOURISM INDUSTRY

ชวีศร อรรถสาสน<sup>1</sup>, สิทธิโชค เลิศธีรดา<sup>2</sup>, กรองแก้ว พุทธิยาสภาพ<sup>3</sup>

<sup>1</sup>สถาบันพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ

<sup>2</sup>สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ

<sup>3</sup>ภาควิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และบุคลากรภาครัฐ ที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์อาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยเขียนสรุปในลักษณะ บรรยายความ ส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ และนำเสนอผลโดยใช้สถิติ เติงบรรยาย ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผล การวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ใน ระดับควรพัฒนามาก โดยควรพัฒนาในด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.16$ ) รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพ ( $\bar{X} = 4.15$ ) ด้านทักษะ ( $\bar{X} = 4.09$ ) และด้านความรู้ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ตามลำดับ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีความคิดเห็นว่าการพัฒนามัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ( $\bar{X} = 4.32$ ) ด้านความรู้ ( $\bar{X} = 4.21$ ) และด้านทักษะ ( $\bar{X} = 4.14$ ) ตามลำดับ ส่วนบุคลากรภาครัฐมีความเห็นว่า ควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์และบุคลากรในส่วนอื่นๆ ควรเพิ่ม ประสบการณ์ในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมโดยเฉพาะเรื่องการเอา รัด เอาเปรียบนักท่องเที่ยว ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนามัคคุเทศก์ ควรเน้นนโยบาย “4 ด” ประกอบด้วย 1) ด้านทักษะ ควรมีทักษะการสื่อสารที่ดี โดยสามารถสื่อสารได้หลายภาษา สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ การดูแล คณะทัวร์จะต้องให้ความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวชาวไทยโดยไม่ให้แตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาว ต่างประเทศสามารถสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่หมู่คณะสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและ สามารถเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวแต่ละชนชาติ 2) ด้านความรู้มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้ที่ จบสาขามัคคุเทศก์โดยตรง มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ระเบียบ ขนบธรรมเนียม ประเพณีของแต่ละสถานที่ มีความรู้รอบตัว และควรพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดย จะต้องสามารถให้ข้อมูลที่ง่ายแก่การเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว และควรมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาล เบื้องต้นในกรณีฉุกเฉิน 3) ด้านทัศนคติ ควรมองโลกในแง่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีใจรักในงานบริการ ห่วงแหนสมบัติของชาติ ภาคภูมิใจและซื่อสัตย์ในวิชาชีพ 4) ด้านบุคลิกภาพ จะต้องจริงใจต่อบริษัทธุรกิจ

นำเที่ยวและนักท่องเที่ยว รักษาความสะอาด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกๆ คน มีความน่ารักแบบไทยๆ  
โดยนอบน้อม ถ่อมตน มีสัมมาคารวะ สุภาพ เรียบร้อย และแต่งกายอย่างสุภาพ

**คำสำคัญ:** มัคคุเทศก์ การท่องเที่ยว

### Abstract

The objectives of this research were to study the views of foreign tourists, tourism business owners and government officers, about the guides in tourism business; and to provide suggestions in developing the human resources, especially the guides, in tourism industry. The samples in this research were 5 government officers, 30 tourism business owners, and 400 foreign tourists in Bangkok. The tools measuring instruments to survey and data analysis in this study were interviews and questionnaires. The result of this research revealed that from the foreign tourists' view, guides should definitely be improved; especially, their attitudes ( $\bar{X} = 4.16$ ), following by their personalities ( $\bar{X} = 4.15$ ), skills ( $\bar{X} = 4.09$ ), and knowledge ( $\bar{X} = 4.06$ ), respectively. The tourism business owners' opinions were that guides should definitely be improved, and the most important thing that should be improved was the guides' personalities ( $\bar{X} = 4.51$ ), following by their attitudes ( $\bar{X} = 4.32$ ), knowledge ( $\bar{X} = 4.21$ ), and skills ( $\bar{X} = 4.14$ ), respectively. The government officers suggested 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 their morality, especially the tourist exploitation. The guidelines for tourist guide development are "SKAP" which consist of 4 components. 1) Skill: Guides should have good communication skills. They should be able to speak at least 2 languages including local language, and have no bias in taking care of Thai and foreign tourists. Good guides can entertain tourists, solve problems, have many and understand the cultural differences of people from various nationalities. 2) Knowledge: Guides should graduate 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 case of emergency. 3) Attitude: Guides should be optimistic, have provide good services and be proud of their nationality and profession and 4) 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.

**Keywords:** Tour guide, Tourism

## บทนำ

“มัคคุเทศก์” เป็นอาชีพที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นบุคคลที่ต้องใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด คอยอำนวยความสะดวก รวมทั้งให้ความรู้ในเรื่องต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว จึงอาจกล่าวได้ว่าอาชีพมัคคุเทศก์คือ ผู้สร้างภาพลักษณ์ของประเทศแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งหากสามารถพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่แล้วจะยิ่งทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหันมาสนใจการท่องเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น และยังคงส่งผลไปถึงวิสัยทัศน์ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา ที่ต้องการให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืน มีคุณภาพ และได้มาตรฐานระดับโลก สมฤทธิ์ผลได้โดยง่าย อย่างไรก็ตามอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยในปัจจุบันยังมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงอยู่มาก เริ่มจากการศึกษาหลักสูตรเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่เน้นด้านทฤษฎีมากกว่าปฏิบัติ และเนื้อหาการเรียนการสอนไม่สอดคล้องกับสภาวะตลาดและความต้องการแรงงานของภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทักษะของแรงงานที่สำเร็จการศึกษาออกมาจึงไม่สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก รวมทั้งหลักสูตรการเรียนการสอนยังขาดมาตรฐานในระดับสากล และขาดความสอดคล้องเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกันระหว่างการศึกษาในระบบกับการศึกษานอกระบบ [1] นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะมัคคุเทศก์บางส่วนยังขาดคุณภาพที่ดี ขาดจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงการเอาเปรียบเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การตัดราคาการผลิต และฝึกรบรรมมัคคุเทศก์ในประเทศไทยขาดแผนระยะยาว [2-3] ทำให้มีจำนวนมัคคุเทศก์ที่ถูกว่าจ้างเปรียบเทียบกับจำนวนมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนมีความแตกต่างกันมาก ทำให้เกิดปัญหาการว่างงานและแรงงานล้นตลาดขึ้นขาดความมั่นคงในวิชาชีพและไม่เกิดการพัฒนาคุณภาพของมัคคุเทศก์เท่าที่ควร

ด้วยสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอาจส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวขาดความเชื่อมั่นต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย ทำให้ประเทศขาดโอกาสที่จะนำรายได้เข้าสู่

ประเทศเพิ่มมากยิ่งขึ้นเท่าที่ควรจะเป็น นอกจากนี้นโยบายการค้าเสรียังมีส่วนผลักดันให้ประเทศไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ได้เทียบเท่ามาตรฐานสากลเพื่อให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้อย่างทัดเทียม ดังนั้นหากมัคคุเทศก์ขาดประสิทธิภาพและไม่มีความรู้ในการทำงาน ประเทศต่างๆ อาจนำข้อบกพร่องและความไม่ได้มาตรฐานของมัคคุเทศก์และบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยนี้เป็นข้ออ้างในการกีดกันธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทย ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และบุคลากรภาครัฐที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยทำการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และบุคลากรภาครัฐที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยศึกษาการพัฒนาบุคลากร 4 ด้าน ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรม

การท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอาชีพมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพ

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากประชากรซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลักได้แก่ 1) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 400 คน 2) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่จดทะเบียนการค้าในรูปแบบของบริษัท โดยเลือกจากเขตที่มีจำนวนบริษัทนำเที่ยวมากที่สุด 5 เขต ได้แก่ เขตบางรัก เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา เขตราชเทวี และเขตคลองเตย ซึ่งมีจำนวนบริษัทรวมทั้งสิ้น 921 บริษัท ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยมีกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 30 บริษัท และ 3) บุคลากรภาครัฐ ประกอบด้วย อาจารย์ประจำหลักสูตรทางด้านการท่องเที่ยว คณาจารย์ผู้สอนหรือให้การอบรมมัคคุเทศก์ในสถาบันการศึกษาคณาจารย์ในสาขาวิชาการท่องเที่ยว วิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร และเจ้าหน้าที่จากสมาคมอาชีพมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 5 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภทได้แก่ 1) แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ชุดประกอบด้วย แบบสอบถามความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ แนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและแบบสอบถามความคิดเห็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว แนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนามัคคุเทศก์

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งนี้แบบสอบถามทั้ง 2 ชุด มีลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (rating scale) แบบลิเคิร์ต (Likert) ตั้งแต่มากที่สุด คือ 5 ถึง น้อยที่สุด คือ 1 และ 2) แบบสัมภาษณ์ เพื่อสอบถามบุคลากรภาครัฐถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต แนวทางการพัฒนาบุคลากรโดยเฉพาะอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ความเหมาะสมของหลักสูตรในสถานศึกษาสำหรับสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ และแนวทางการแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และบุคลิกภาพ

### ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำมาลงรหัส วิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ จึงทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) ตามประเด็นปัญหาที่กำหนดไว้เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต แนวทางการพัฒนาบุคลากรโดยเฉพาะอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ความเหมาะสมของหลักสูตรในสถานศึกษาสำหรับสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ และแนวทางการแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านบุคลิกภาพ

## ผลการวิจัย

**1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม** เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์(ตารางที่ 1) โดยได้แบ่งประเด็นในการศึกษาออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านศักยภาพพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่าง

ประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีความคิดเห็นว่าควรมีการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ในทุกๆ ด้านในระดับมาก โดยด้านที่ควรได้รับการพัฒนามากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.33 รองลงมาได้แก่ ด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.24 ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.14 และด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.12 ตามลำดับ

**ตารางที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

ประเด็นความคิดเห็น	กลุ่มตัวอย่าง								
	นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ			ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว			รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่ควรพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่ควรพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่ควรพัฒนา
<b>ด้านความรู้</b>									
1. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว	4.39	0.93	มาก	4.40	1.04	มาก	4.40	-	มาก
2. ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำรายการท่องเที่ยวต่างๆ ไป	4.23	0.93	มาก	4.13	0.73	มาก	4.18	-	มาก
3. เกร็ดความรู้อื่นๆ ในการเสริมการบรรยายแหล่งท่องเที่ยว	4.19	0.95	มาก	4.40	0.50	มาก	4.30	-	มาก
4. ความรู้ความเข้าใจในกิจการธุรกิจการท่องเที่ยว	4.06	1.00	มาก	3.93	0.69	มาก	4.00	-	มาก
5. ความพยายามเพิ่มวิทยฐานะทางด้านวิชาชีพ	4.02	1.08	มาก	3.93	0.69	มาก	3.98	-	มาก
6. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ราชการ และที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.93	0.90	มาก	4.53	0.51	มากที่สุด	4.23	-	มาก
7. ความรู้ในวิชาจิตวิทยาต่างๆ ไป	3.90	1.05	มาก	4.20	0.66	มาก	4.05	-	มาก
8. ความรู้ความเข้าใจในหลักวิชาการนั้นทันการกลางแจ้ง	3.77	1.06	มาก	4.13	0.73	มาก	3.95	-	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.06</b>	<b>-</b>	<b>มาก</b>	<b>4.21</b>	<b>-</b>	<b>มาก</b>	<b>4.14</b>	<b>-</b>	<b>มาก</b>

**ตารางที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	กลุ่มตัวอย่าง								
	นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ			ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว			รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่ควรพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่ควรพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่ควรพัฒนา
<b>ด้านทักษะ</b>									
1. ทักษะในการบรรยายเป็นภาษาไทย	4.23	0.71	มาก	4.00	0.73	มาก	4.12	-	มาก
2. ทักษะในการบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ	4.23	0.76	มาก	4.47	0.73	มาก	4.35	-	มาก
3. ความสามารถในการจัดรายการนำเที่ยว	4.20	0.83	มาก	4.20	0.66	มาก	4.20	-	มาก
4. ตามความต้องการของนักท่องเที่ยว									
5. ทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อช่วยในการจัดการท่องเที่ยว	4.17	0.82	มาก	4.00	0.74	มาก	4.09	-	มาก
6. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะ	4.13	1.00	มาก	4.40	0.62	มาก	4.27	-	มาก
7. ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวฟัง	4.06	0.68	มาก	4.33	0.71	มาก	4.20	-	มาก
8. ทักษะในการบริการนักท่องเที่ยว	4.03	0.66	มาก	4.47	0.63	มาก	4.25	-	มาก
9. ทักษะในการพูดภาษาท้องถิ่น เช่น ภาษาเหนือ ชาวเขา อีสาน ฯลฯ	3.97	0.83	มาก	3.53	1.11	มาก	3.75	-	มาก
10. ทักษะในการพูดภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาญี่ปุ่น จีน ฝรั่งเศส เป็นต้น	3.77	0.99	มาก	3.87	0.51	มาก	3.82	-	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.09</b>	<b>-</b>	<b>มาก</b>	<b>4.14</b>	<b>-</b>	<b>มาก</b>	<b>4.12</b>	<b>-</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านทัศนคติ</b>									
1. ให้ความสำคัญต่อการบริการผู้อื่น	4.33	0.75	มาก	4.47	0.51	มาก	4.40	-	มาก
2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน	4.26	0.82	มาก	4.33	0.48	มาก	4.30	-	มาก
3. ความรักและศรัทธาต่ออาชีพ	4.19	0.75	มาก	4.40	0.62	มาก	4.30	-	มาก
4. เป็นคนมองโลกในแง่ดี	4.19	0.79	มาก	4.13	0.73	มาก	4.16	-	มาก
5. มีจิตใจรักในงานบริการ (Service Mind)	4.16	0.74	มาก	4.40	0.72	มาก	4.28	-	มาก
6. เห็นคุณค่าของงานทุกประเภท	4.16	0.78	มาก	4.27	0.78	มาก	4.22	-	มาก
7. ความซื่อสัตย์ในอาชีพ	4.15	0.76	มาก	4.33	0.61	มาก	4.24	-	มาก
8. อุทิศเวลาให้กับงานมัคคุเทศก์อย่างเต็มที่	4.09	0.75	มาก	4.09	0.75	มาก	4.09	-	มาก
9. ความตั้งใจในการสร้างภาพพจน์อันดีงามแก่องค์กร	3.90	0.65	มาก	4.47	0.63	มาก	4.19	-	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.16</b>	<b>-</b>	<b>มาก</b>	<b>4.32</b>	<b>-</b>	<b>มาก</b>	<b>4.24</b>	<b>-</b>	<b>มาก</b>

**ตารางที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	กลุ่มตัวอย่าง								
	นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ			ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว			รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่ควรพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่ควรพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่ควรพัฒนา
<b>ด้านบุคลิกภาพ</b>									
1. ความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	4.43	0.67	มาก	4.80	0.41	มากที่สุด	4.62	-	มากที่สุด
2. มารยาทที่ดีแบบไทย เช่น มีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน ฯลฯ	4.39	0.72	มาก	4.53	0.63	มากที่สุด	4.46	-	มาก
3. ความรับผิดชอบ	4.30	0.69	มาก	4.67	0.48	มากที่สุด	4.49	-	มาก
4. การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น	4.23	0.76	มาก	4.33	0.61	มาก	4.28	-	มาก
5. ความตรงต่อเวลาเวลา	4.20	0.65	มาก	4.80	0.41	มากที่สุด	4.50	-	มากที่สุด
6. อารมณ์ร่าเริง เบิกบาน	4.16	0.78	มาก	4.40	0.62	มาก	4.28	-	มาก
7. มนุษย์สัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ดี ทั้งในระดับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยว	4.16	0.78	มาก	4.67	0.61	มากที่สุด	4.42	-	มาก
8. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	4.16	0.90	มาก	4.33	0.61	มาก	4.25	-	มาก
9. ร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง	3.99	0.82	มาก	4.27	0.69	มาก	4.13	-	มาก
10. แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	3.96	0.88	มาก	4.67	0.48	มากที่สุด	4.32	-	มาก
11. ความเชื่อมั่นในตนเอง	3.96	0.98	มาก	4.13	0.63	มาก	4.05	-	มาก
12. มีความเฉลียวฉลาด	3.83	0.96	มาก	4.47	0.63	มาก	4.15	-	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.15</b>	<b>-</b>	<b>มาก</b>	<b>4.51</b>	<b>-</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.33</b>	<b>-</b>	<b>มาก</b>

**2. ผลจากการสัมภาษณ์บุคลากรภาครัฐ**  
 พบว่า ในปัจจุบันสาขาวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ยังคงมีผู้สนใจเรียนอย่างต่อเนื่อง แต่เมื่อจบจากการศึกษามักเลือกที่จะทำงานในสายงานอื่น เนื่องจากอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีภาระงานหนักต้องอยู่ในสภาวะความกดดันสูงกับนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทำงานไม่เป็นเวลา และยังมีสถานภาพที่เป็น

แค่ลูกจ้างของบริษัทนำเที่ยวอีกด้วย ทั้งนี้ในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาชีพมัคคุเทศก์นั้น ควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์และบุคลากรในสาขาเกี่ยวเนื่องอื่นๆ รวมทั้งเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และควรส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม โดยเน้นไม่ให้มัคคุเทศก์เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตัวและ

เอาเปรียบนักท่องเที่ยวมากเกินไป เนื่องจากจะมีเงินเข้ามาเป็นปัจจัยดึงดูดให้มัคคุเทศก์เห็นแก่ตัว เช่น ค่าคอมมิชชั่นที่ได้รับจากร้านค้า โดยคิดเป็นค่าหัวคิวต่อคนของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้บุคลิกภาพภาครัฐยังได้ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย

**ด้านความรู้** มัคคุเทศก์ควรมีความรู้รอบตัวให้มาก ซึ่งส่วนใหญ่ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ยังมีน้อย ควรได้รับการพัฒนา โดยสามารถสื่อความรู้ของตนเองให้นักท่องเที่ยวด้วยการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย และผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ควรเป็นผู้ที่จบสาขาวิชาที่เกี่ยวกับมัคคุเทศก์โดยตรง

**ด้านทักษะ** ควรสามารถสื่อสารได้มากกว่า 2 ภาษา ในกรณีที่มีนักท่องเที่ยวชาวไทยร่วมเดินทางไปกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ควรให้ความ

เอาใจใส่แก่นักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน และสามารถเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวแต่ละชนชาติ

**ด้านทัศนคติ** มัคคุเทศก์จะต้องไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว มีใจรักในงานบริการ มีความรักชาติและหวงแหนสมบัติของชาติ และมีใจรักและภาคภูมิใจในวิชาชีพ

**ด้านบุคลิกภาพ** มัคคุเทศก์ควรมีความน่ารักแบบไทยๆ มีความนอบน้อม ถ่อมตน และซื่อสัตย์ต่อบริษัทธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว

**3. แนวทางในการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว** จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะแนวทางพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวดังสรุปได้ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** แนวทางในการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ด้านทักษะ (Skill)	ด้านความรู้ (Knowledge)	ด้านทัศนคติ (Attitude)	ด้านบุคลิกภาพ (Personality)
1. สามารถสื่อสารได้ 2 ภาษาขึ้นไป	1. ลึกซึ้งด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม	1. มีความรักชาติและหวงแหนสมบัติของชาติ	1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
2. มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	2. รู้ขนบธรรมเนียม ประเพณี และระเบียบ ของแต่ละสถานที่	2. อารมณ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	2. มีความเป็นไทย
3. สามารถพูดภาษาท้องถิ่น	3. มีความรู้ที่ทันสมัย	3. มีใจรักงานบริการ	3. นอบน้อม ถ่อมตน มีสัมมาคารวะ
4. มีความเสมอภาคใน 5. การปฏิบัติงาน	4. มีความรู้รอบตัว	4. มีทัศนคติเชิงบวก มองโลกในแง่ดี	4. สุภาพ เรียบร้อย
6. เข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยว	5. รู้ภาษาอังกฤษอย่างดี	5. มีใจรักและภาคภูมิใจในวิชาชีพ	5. แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ
7. สามารถสร้างความสนุกสนาน	6. สามารถให้ข้อมูลที่เข้าใจง่าย	6. ซื่อสัตย์ในอาชีพ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว	6. สะอาด
8. มีความกระตือรือร้น แคล่วคล่องว่องไว	7. มีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น		
	8. ควรจบสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์โดยตรง		



## สรุปและอภิปรายผล

### แนวทางการพัฒนาบุคลากรอาชีพ มัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

#### 1. ด้านความรู้

ทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างมีความคิดเห็นว่าบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านความรู้ในระดับควรพัฒนามาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ [4] และงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล [5] ที่ศึกษาคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยวต่างมีความเห็นว่ามัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทั้งในด้าน ประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง นอกจากความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวแล้ว ทั้งนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจเที่ยวยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับเกร็ดความรู้อื่นๆ ในการเสริมการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล [5] ที่เห็นว่ามัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในแง่มุมต่างๆ นอกจากนั้นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวยังให้ความสำคัญกับความรู้เกี่ยวกับระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ราชการ และที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ [4] ที่เห็นว่ามัคคุเทศก์ควรรู้กฎระเบียบข้อห้ามต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของความรู้ความเข้าใจในหลักวิชาการนั้น ทนายการกลาง แจ้งนั้น ผู้ประกอบการ-ธุรกิจนำเที่ยวเห็นว่าควรพัฒนาอยู่ในระดับมาก ซึ่งงานวิจัยของจันทร์ศร เจริญวุฒิ [6] ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำการท่องเที่ยว พบว่าคุณลักษณะด้านปฏิบัติกิจกรรมนั้น ทนายการระหว่างการเดินทางอยู่ในระดับปานกลาง ความรู้ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ มัคคุเทศก์ควรปรับปรุงและพัฒนาความรู้ของตนเองให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีความพยายามเพิ่มวิทยฐานะทางด้านวิชาชีพ และสามารถสื่อความรู้ของตนเองให้แก่นักท่องเที่ยว ด้วยการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย สอดคล้องกับชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ [4] กล่าวว่า มัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้

ด้านการใช้ภาษาและมีความสามารถที่จะถ่ายทอดให้นักท่องเที่ยวฟัง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล [5] ซึ่งพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่ามัคคุเทศก์ควรมีความใฝ่รู้และรู้จักพัฒนาตนเองอยู่เสมอและต้องสามารถถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวฟัง

#### 2. ด้านทักษะ

ทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างมีความคิดเห็นว่าบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านทักษะในระดับควรพัฒนามาก โดยเฉพาะทักษะการบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชญญา แซ่หุ่่น [7] ที่ศึกษาความต้องการ การสรรหา และการพัฒนาบุคลากรในสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของภาคธุรกิจเอกชนในกรุงเทพมหานครและภาคตะวันตก และงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล [5] ซึ่งต่างพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญและมีความต้องการบุคลากรที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ มีความรู้ภาษาอังกฤษรอบตัวทุกๆ ไปเป็นอย่างดี มีทักษะในการพูดภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี โดยมัคคุเทศก์ควรมีทักษะในการสื่อสารที่ดี เพื่อการสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว นอกจากทักษะความสามารถในการใช้ภาษาแล้ว นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต้องการมัคคุเทศก์ที่สามารถจัดรายการนำเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยจะต้องสามารถสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่หมู่คณะได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของจันทร์ศร เจริญวุฒิ [6] ซึ่งพบว่า คุณลักษณะด้านทักษะปฏิบัติการนำเที่ยว และการจัดการบริการทั่วไปเกี่ยวกับการพักผ่อนอยู่ในระดับมาก ทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างต้องการมัคคุเทศก์ที่มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและมีความคล่องคล่องว่องไวในทุกๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล [5] พบว่า ธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญในคุณสมบัติด้านลักษณะนิสัยในเรื่องมีนิสัยกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ [4] ที่เห็นว่าการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

### 3. ด้านทัศนคติ

ทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านทัศนคติในระดับควรพัฒนามาก โดยต้องให้ความสำคัญต่อการบริการผู้อื่นมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล [5] ซึ่งพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวต้องการการให้ความสำคัญต่อการบริการผู้อื่น นอกจากนั้นผลการวิจัยของสมชาติ กิจยรรยง [8] ยังเห็นว่ามัคคุเทศก์ควรสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับทุกคน ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกว่าการบริการของมัคคุเทศก์มีคุณค่าสำหรับเขา โดยพื้นฐานมัคคุเทศก์ควรมีใจรักในงานบริการ (service mind) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของธัญญา แซ่หุ่ [7] ที่พบว่า คุณลักษณะที่ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องการ คือ ต้องมีใจรักบริการ ทั้งนี้นอกจากมีใจรักงานบริการแล้ว ทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการควรรักและศรัทธาในอาชีพ ซึ่งความภูมิใจในอาชีพธุรกิจท่องเที่ยวเป็นคุณลักษณะนิสัยดีพนักงานที่พึงประสงค์สำหรับธุรกิจท่องเที่ยวเช่นเดียวกับราณี อมรินทร์รัตน์ [9] มีความเห็นว่าคุณภูมิใจในอาชีพจะทำให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างดีที่สุด นอกจากนี้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศยังให้ความสำคัญกับการเป็นคนมองโลกในแง่ดีหรือกล่าวได้ว่ามัคคุเทศก์ควรมีทัศนคติเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับสมชาติ กิจยรรยง [8] กล่าวว่า ทัศนคติที่ควรเสริมสร้างให้เกิดเป็นความรู้สึกที่มั่นคงในตนเอง ได้แก่ ทัศนคติที่เป็นบวก (positive attitudes)

### 4. ด้านบุคลิกภาพ

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านบุคลิกภาพในระดับควรพัฒนามาก ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการอาชีพมัคคุเทศก์ควรพัฒนาในด้านบุคลิกภาพในระดับควรพัฒนามากที่สุด โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างมีความคิดเห็นคล้ายกันว่า คุณภาพการอาชีพมัคคุเทศก์จะต้องมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญา แซ่หุ่ [7] และงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล [5] ซึ่งต่างพบว่า ธุรกิจท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้เป็นอันดับหนึ่ง นอกจากนั้นทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวยังมีความเห็นว่ามัคคุเทศก์ควรมีบุคลิกภาพในเรื่องความรับผิดชอบ และตรงต่อเวลา ซึ่งสอดคล้องกับสมชาติ กิจยรรยง [8] ที่กล่าวว่า ทัศนคติที่ควรเสริมสร้างให้เกิดเป็นความรู้สึกที่มั่นคงในตนเอง ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อการตรงต่อเวลา และสอดคล้องกับผลการวิจัยของธัญญา แซ่หุ่ [7] ที่พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องการบุคลากรที่มีคุณลักษณะมีความรับผิดชอบสูง นอกจากบุคลิกลักษณะดังที่กล่าวไปข้างต้น มัคคุเทศก์ยังควรจะต้องมีมารยาทที่ดีแบบไทย เช่น การมีสัมมาคาระ สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล [5] พบว่า ธุรกิจท่องเที่ยวให้ความสำคัญคุณสมบัติด้านลักษณะนิสัยในเรื่องมารยาทที่ดีแบบไทย เช่น มีสัมมาคาระ สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน มีความอดทน

### ข้อเสนอแนะการวิจัย

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ภาครัฐควรคำนึงถึงการปรับปรุงและพัฒนามัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพและทัศนคติเป็นสำคัญ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ในด้านบุคลิกภาพและทัศนคติของมัคคุเทศก์ควรได้รับการพัฒนาในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการพัฒนาด้านบุคลิกภาพควรให้มัคคุเทศก์มีความซื่อสัตย์และจริงใจต่อบริษัทธุรกิจนำเที่ยว และต่อนักท่องเที่ยว และมีความน่ารักแบบไทย ซึ่งจะต้องมีความอ่อนน้อม ถ่อมตน สุภาพ เรียบร้อย และมีสัมมาคาระ ส่วนในด้านทัศนคติควรพัฒนามัคคุเทศก์ให้มีความรักและห่วงหาพันสมบัติของชาติ ซื่อสัตย์ในอาชีพ และไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว

ทั้งนี้เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเชิงคุณภาพที่มีกำลังซื้อสูงมาเที่ยวประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

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

3. กระทรวงศึกษาธิการและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ควรพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรในสาขาวิชาชีพมัคคุเทศก์ให้เป็นที่ยอมรับและมีมาตรฐานเดียวกัน โดยเฉพาะหลักสูตรระยะสั้นควรเข้มงวดในการตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร และตรวจสอบความพร้อมของผู้จบจากหลักสูตรดังกล่าวในการประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์

4. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรพิจารณาให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่มัคคุเทศก์เพิ่ม

มากขึ้น เนื่องจากลักษณะงานของมัคคุเทศก์แม้จะได้ท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ แต่มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูง ทำให้ผู้ที่จบในสาขาวิชาชีพดังกล่าวไม่ทำงานในสาขาวิชานี้ และควรเพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้สนใจทำงานในสาขาวิชาชีพมัคคุเทศก์มากขึ้น และธุรกิจนำเที่ยวก็จะสามารถคัดเลือกผู้มีความสามารถในการประกอบอาชีพดังกล่าวได้มากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ ซึ่งอยู่ในธุรกิจนำเที่ยว การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในหมวดธุรกิจอื่น เช่น โรงแรม สถานบริการสปา เป็นต้น

2. ควรมีการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ที่ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับในวิชาชีพนี้ นอกเหนือจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และบุคลากรภาครัฐ โดยใช้การสนทนากลุ่ม (focus group) เพื่อทราบถึงแนวทางการพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์อย่างที่จะเป็นอีกหนึ่งมุมมอง



มัคคุเทศก์ควรมีเกร็ดความรู้อื่นๆ ในการเสริมการบรรยายแหล่งท่องเที่ยว



มัคคุเทศก์ต้องสามารถสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่หมู่คณะได้

