

# แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ FREELANCE TOUR GUIDE COMPETENCY DEVELOPMENT GUIDELINES FOR ECOTOURISM

สุภาพร สุกสีเหลือง<sup>1,2</sup>, ไสว รักษาชาติ<sup>3</sup>, ชวิศร์ อรรถสาสน์<sup>2</sup>

<sup>1</sup>ภาควิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<sup>2</sup>สถาบันพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<sup>3</sup>บริษัท ดีทแฮล์ม แทรเวล ประเทศไทย

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา 1) ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล แรงจูงใจในการประกอบอาชีพ จิตสำนึกในการรักษาระบบนิเวศและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งความพึงพอใจในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ 2) ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ และ 3) นโยบายในการบริหารจัดการของบริษัทนำเที่ยว ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และแรงจูงใจ ซึ่งถือว่ามีความจำเป็นในยุคที่ชาวโลกประสบปัญหาวิกฤตการณ์โลกร้อนและสภาพอากาศแปรปรวนแปร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระประเภทนำเที่ยวภายในประเทศแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ (Inbound) จำนวน 107 คน และผู้บริหารบริษัทนำเที่ยว จำนวน 5 คน โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนา มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นควรประกอบด้วยพื้นฐาน 6 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาความรู้ มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี แต่หลักสูตรในระบบเก่าไม่ได้มุ่งเน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มัคคุเทศก์ควรศึกษาหรืออบรมเพิ่มเติม เนื่องจากปัจจุบันการท่องเที่ยวสีเขียวเริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้น 2) การให้ค่าตอบแทน หน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องควรวางเกณฑ์การให้ค่าตอบแทนแก่มัคคุเทศก์เพื่อเป็นมาตรฐาน วิธีนี้จะช่วยแก้ปัญหามัคคุเทศก์ที่ได้รับค่าตอบแทนต่ำแล้วหาทางชดเชยด้วยการเอารถเอาเปรียบนักท่องเที่ยวโดยพาไปซื้อสินค้าราคาแพงในร้านค้าที่ให้ค่าตอบแทนสูงแก่มัคคุเทศก์โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพสินค้าเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ 3) การพัฒนาจริยธรรมและจิตสำนึกสาธารณะ การอบรมที่จัดขึ้นควรมีการสอดแทรกและปลูกฝังเรื่องจริยธรรม เพราะคุณสมบัติเหล่านี้จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจ 4) การสร้างแรงจูงใจและสวัสดิการ

การให้รางวัลหรือเพิ่มค่าตอบแทนให้มัคคุเทศก์ที่ทำงานดีจะสามารถสร้างขวัญและกำลังใจให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น 5) ควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ในกลุ่มมัคคุเทศก์ และ 6) ควรมีการจัดตั้งกองทุนสงเคราะห์หรือมูลนิธิเพื่อช่วยเหลือมัคคุเทศก์ในยามที่ประสบความเดือดร้อน บาดเจ็บ ทูพพลภาพ การให้กู้ยืมเงินในช่วงที่ไม่มีงานทำ หรือจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อรักษาพยาบาลตนเอง หรือบุคคลในความดูแล หรือการให้ความช่วยเหลือในยามชราหรือเมื่อหมดความสามารถในการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นคงในอาชีพการงานสาขามัคคุเทศก์โดยเฉพาะ

**คำสำคัญ:** มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ, การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

### Abstract

The purposes of this research were to study 1) personnel information, the motivation, the consciousness in environmental conservation and the satisfaction of tour guides in working 2) the obstacles and the problems in working as freelance tour guides and 3) management policy of tour companies including allowance, welfare and motivation. The sampling groups of the study consist of 107 inbound freelance tour guides and 5 executives of the recognized tour companies by using the questionnaire and interview methods. The data analysis was carried out through the application of percentage, arithmetic mean, and standard deviation whereas the qualitative data using the content analysis. The result of this study can generate the guidelines to develop freelance tour guide competency for ecotourism as follows; 1) Knowledge training - the tour companies should provide training courses on the essential knowledge related to environmental preservation and eco-system to freelance tour guides. 2) Standard allowance and welfare - the concerned government sectors should set the same standard of wages, allowances and other fringe benefits to freelance tour guides. 3) Motivation and primary welfares - the tour companies should provide primary welfares to create motivation to freelance tour guides for the sake of their security in career and their loyalty to the company. 4) Regularly provide trainings on both ecotourism and ethics in career to freelance tour guides. 5) It is advisable for freelance tour guides to exchange ideas, point of view among themselves and share working experience or the problems occurred while working in order to find possible solution in particular issue. Lastly, a foundation should be established to assist the freelance tour guides in need such as when sick, hurt, handicapped or get laid off from their job. In addition, the foundation will also increase the job security and help out during retirement, especially for a freelance tour guide.

**Key words:** Freelance tour guide, Ecotourism

## บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักที่ทำรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก จากสถิติรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2550 สามารถทำรายได้ให้กับประเทศในรูปเงินตราต่างประเทศเป็นจำนวนถึง 547,782 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์) ซึ่งในจำนวนดังกล่าว รายได้กว่า 55,600 ล้านบาท เป็นยอดขายของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร อุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วเป็นผลพลอยให้ทำให้อุตสาหกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนมากขึ้นเพื่อรองรับการเติบโตในอุตสาหกรรมดังกล่าว เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ฯลฯ เมื่อมีการเติบโตอย่างรวดเร็วทำให้อุตสาหกรรมต่างๆ ต้องพึ่งพาแรงงานในสัดส่วนที่สูง บริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานครมีการจ้างแรงงานประมาณ 45,000 คนต่อปี ซึ่งแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสามารถสร้างมูลค่าได้เท่ากับ 1,235,555 บาท ในขณะที่องค์การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (World Travel & Tourism Council (WTTC)) ได้คาดการณ์ว่าในช่วงปี พ.ศ. 2543 - 2553 จะมีการจ้างงานทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวนถึง 4.8 ล้านคนหรือคิดเป็นร้อยละ 13 ของแรงงานทั้งหมดของประเทศ (พรทิพย์ เรียรวิทย์, 2548)

มัคคุเทศก์จัดเป็นบุคคลที่มีความสำคัญมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะเป็นผู้แทนของประเทศด้านการประชาสัมพันธ์ ให้บริการ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวในทุกด้านเกี่ยวกับประเทศไทยตลอดระยะเวลาที่จัดรายการนำเที่ยวดังนั้น มัคคุเทศก์จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมี

ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่ออาชีพ และต่อนักท่องเที่ยวเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ พร้อมทั้งจะเป็นตัวแทนของประเทศในการต้อนรับผู้มาเยือนจากทุกมุมโลก

ปัจจุบันสถานการณ์โลกร้อนและอากาศแปรปรวนได้กลายเป็นประเด็นร้อนที่นานาชาติทั่วโลกให้ความสนใจ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็มีส่วนในการช่วยเพิ่มวิกฤติการณ์ดังกล่าวด้วย ดังนั้นการท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันจึงพยายามเน้นที่การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและนำสู่การจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน องค์การสหประชาชาติได้ประกาศให้ปี ค.ศ. 2002 เป็นปีสากลแห่งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (International Year of Ecotourism) สมัชชาภาคีอนุสัญญาฯ ได้เข้าร่วมกันประชุมเสนอการศึกษาวิเคราะห์ร่วมกันวางนโยบายกำหนดแนวทาง โปรแกรมและกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ที่มีความสำคัญสำหรับความหลากหลายทางชีวภาพ (สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2546) ซึ่งมัคคุเทศก์ควรจะต้องขานรับนโยบายในการช่วยลดวิกฤติโลกร้อนและอากาศแปรปรวนด้วยงานวิจัยในครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้มีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการเป็นเจ้าของทรัพยากรธรรมชาติร่วมกัน มีความพร้อมในการบริการและเป็นเจ้าบ้านที่ดี และเพื่อเป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งสถาบันการศึกษาที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนหลักสูตรมัคคุเทศก์ ได้นำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อการผลิตมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล แรงจูงใจในการประกอบอาชีพ จิตสำนึกในการรักษาระบบนิเวศและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ

2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ

3. เพื่อศึกษานโยบายในการบริหารจัดการของบริษัทนำเที่ยว ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และแรงจูงใจ

4. เพื่อวางแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

## วิธีดำเนินการวิจัย

### กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling technique) ที่เหมาะสมตามลักษณะของประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ ที่ได้รับการอนุญาตให้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ประเภทนำเที่ยวภายในประเทศ (Inbound) ถือบัตรสีบรอนซ์เงิน และประกอบอาชีพในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 107 คน

2. ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทนำเที่ยวชั้นนำที่ดำเนินธุรกิจในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางนโยบาย ด้านค่าตอบแทน และแรงจูงใจในการทำงานของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้บริหารจากบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม (East West

Siam) บริษัทดีทแฮล์ม แทรเวล ประเทศไทย (Diethelm Travel Thailand) บริษัทเอเชียน เทรลส์ (Asian Trails) บริษัทแอล ที ยู (LTU) และบริษัทเดสทินเนชั่น เอเชีย (Destination Asia)

### วิธีการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการทำการวิจัย 2 รูปแบบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. **แบบสอบถาม** ใช้ในการสอบถามความคิดเห็นมัคคุเทศก์อิสระ ซึ่งครอบคลุมประเด็นต่างๆ ตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน ความรู้พื้นฐาน จิตสำนึก ทักษะที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ปัจจัยที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งด้านลักษณะงาน ผลตอบแทนที่เป็นทั้งตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2. **แบบสัมภาษณ์เชิงลึก** ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทนำเที่ยว ซึ่งครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ เกณฑ์ในการคัดเลือกมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ เกณฑ์ในการให้ค่าตอบแทน แรงจูงใจในการทำงาน ทักษะที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุปสรรคและแนวทางในการแก้ปัญหา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ ในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณได้ใช้เทคนิคทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา แล้วนำเสนอในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา

## ผลการวิจัย

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามจากมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระจำนวน 107 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 56.1 อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.9 มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 57.9 สมรสแล้ว มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 84.1 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่เฉลี่ยประมาณ 20,001 บาท และร้อยละ 87.6 ประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ด้านเดียว อาชีพเสริมได้แก่ อาชีพค้าขาย ขายตรง และสอนภาษามีระยะเวลาในการประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ 11 - 15 ปีมากที่สุด คือ ร้อยละ 23.4 ภาษาที่ใช้ในการประกอบอาชีพส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษร้อยละ 62.6 รองลงมา ได้แก่ ภาษาเยอรมัน ฝรั่งเศส ภาษาญี่ปุ่น ภาษาสเปน ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในเรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับพอสมควร คิดเป็นร้อยละ 77.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยได้รับความรู้และข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมาก่อนคิดเป็นร้อยละ 88.8 และผู้ที่ไม่เคยรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเลยร้อยละ 11.2 สื่อโทรทัศน์เป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศร้อยละ 82.2

การทดสอบความคิดเห็นมัคคุเทศก์อิสระที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า มัคคุเทศก์อิสระส่วนใหญ่มีความเข้าใจในด้านการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นอย่างดี จากแบบสอบถามที่ใช้ทดสอบความรู้ความสามารถ ทักษะคิด และจิตสำนึก

สามารถสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบนิเวศน้อยที่สุด เพราะมีความรับผิดชอบต่อพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และแหล่งท่องเที่ยวน้อยกว่าการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่น สาเหตุที่ทรัพยากรการท่องเที่ยวเสื่อมโทรม เนื่องจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงวัฒนธรรมพื้นบ้าน เพื่อเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ที่มีประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะจัดการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม สร้างจิตสำนึกแก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์สามารถจูงใจให้เห็นถึงคุณค่าและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น มัคคุเทศก์ควรให้ความรู้ และคำตักเตือนแก่นักท่องเที่ยวล่วงหน้า ในเรื่อง การปฏิบัติตนก่อนการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ

ปัจจัยที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ พบว่า มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในลักษณะงานอยู่ในระดับสูง เพราะความน่าสนใจ ตรงกับความ ต้องการ และ ตรงกับ ความรู้ ความสามารถ ด้านผลตอบแทนเป็นตัวเงิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผลตอบแทนไม่เป็นตัวเงิน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกประเด็น ประเด็นที่มีความสำคัญ คือ การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การที่บริษัทเอาใจใส่ในสวัสดิภาพของพนักงาน

อย่างสม่ำเสมอ และการให้บริการด้านสนทนาการ  
ของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเพียง 2.77

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า  
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกประเด็น  
โดยมีประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่  
บรรยากาศที่เป็นมิตรในการทำงาน

### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการ**

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจาก  
ผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยวจำนวน 5 บริษัท  
พบว่า เกณฑ์ในการคัดเลือกมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ  
ผู้ประกอบการจะเน้นในเรื่องความซื่อสัตย์  
โดยจะทำการตรวจสอบประวัติไปยังหน่วยงาน หรือ  
หน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สมาคมมัคคุเทศก์  
และสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยว เพื่อให้มั่นใจ  
ว่าเป็นมัคคุเทศก์ที่มีบัตรอนุญาตถูกต้องตาม  
กฎหมาย ด้านเกณฑ์ในการให้ค่าตอบแทน จะมี  
การจ่ายค่าจ้างตามความขาดแคลนของภาษา  
ที่มัคคุเทศก์มีความถนัด ถ้าเป็นภาษาที่ขาดแคลน  
หรือทำงานให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความ  
ต้องการเฉพาะเป็นพิเศษ จะจ่ายค่าตอบแทน  
ให้สูงกว่า สำหรับแรงจูงใจนอกจากรายได้แล้วบาง  
บริษัทจะมีการจัดอบรมมัคคุเทศก์ ในรูปแบบ  
ของการจัดทัศนศึกษา เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น  
และประสบการณ์ของบุคคลในกลุ่มอาชีพเดียวกัน

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับมัคคุเทศก์กับการ  
ท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น ผู้ประกอบการมีความเห็นว่า  
มีความสำคัญค่อนข้างมาก เนื่องจากมัคคุเทศก์  
มีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้นำและให้ความรู้  
เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และสามารถชี้แนะ  
นักท่องเที่ยวให้ช่วยกันอนุรักษ์ธรรมชาติได้โดยตรง  
แต่เนื่องจากในปัจจุบันมีบริษัทนำเที่ยวที่ดำเนิน

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศไม่มากนัก ถ้ามีการให้ความ  
สำคัญของความรู้ และจิตสำนึกในการอนุรักษ์  
สิ่งแวดล้อมมากขึ้น ก็จะสามารถนำไปสู่การอนุรักษ์  
ธรรมชาติอย่างยั่งยืน แต่ปัจจุบันทุกบริษัทมี  
แผนการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ  
โดยการจัดทัศนศึกษา และเชิญวิทยากรเฉพาะด้าน  
มาบรรยายเท่านั้น

### **แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ**

จากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง  
แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยขอเสนอ  
แนวทางทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไป  
อิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนี้

1. ควรให้มีการพัฒนาความรู้ มัคคุเทศก์  
ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี แต่ก็  
มีบางส่วนที่ไม่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้น  
จึงมีข้อเปรียบเทียบสำหรับมัคคุเทศก์ในกลุ่มดังกล่าว  
ซึ่งหมายถึงรวมถึงการจ้างงานด้วย ดังนั้น บริษัทจึง  
ควรจ้างให้มัคคุเทศก์บางคนเรียนเพิ่มเติม หรือ  
ศึกษาเฉพาะด้านที่มีประโยชน์ต่อการประกอบ  
อาชีพมัคคุเทศก์ หรือเรียนเสริมเพื่อให้มีความรู้  
ความสามารถทัดเทียมกัน ซึ่งนอกจากจะเป็นการ  
เพิ่มศักยภาพของงานที่ทำแล้วยังเป็นการเพิ่มขีด  
ความสามารถของตัวมัคคุเทศก์เองอีกด้วย  
สถานศึกษาที่สอนด้านมัคคุเทศก์ควรเพิ่มเนื้อหา  
วิชาด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นิเวศวิทยา  
การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการท่องเที่ยวอย่าง  
ยั่งยืนเข้าไปในหลักสูตรด้วย

2. ด้านการให้ค่าตอบแทน หน่วยงานรัฐ  
ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องควรวางเกณฑ์การให้ค่าตอบแทน  
แก่มัคคุเทศก์เพื่อเป็นมาตรฐาน วิธีนี้จะช่วยแก้  
ปัญหามัคคุเทศก์ที่ได้รับค่าตอบแทนต่ำ จึงหาทาง

ชดเชยด้วยการเอาเรียดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยพาไปซื้อสินค้าราคาแพงในร้านค้าที่ให้ค่าตอบแทนสูงแก่มัคคุเทศก์ที่พาไปโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพสินค้า ตามที่เคยได้รับการร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นประจำ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากในปัจจุบันการกำหนดค่าตอบแทนขึ้นอยู่กับบริษัท บางบริษัทจะให้ค่าตอบแทนต่ำกว่ามาตรฐาน และตัวมัคคุเทศก์เองก็ไม่สามารถเลือกงานได้ จึงทำให้เกิดความลำบากใจในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลถึงคุณภาพของงานด้วย ดังนั้น การกำหนดมาตรฐานค่าตอบแทนจากหน่วยงานภาครัฐอาจจะช่วยสามารถแก้ปัญหานี้ได้

3. ด้านการพัฒนาคุณภาพจริยธรรมและจิตสำนึกสาธารณะ การอบรมที่ทางบริษัทหรือหน่วยงานภาครัฐจัดขึ้นควรมีการสอดแทรกเรื่องจริยธรรมและจิตสำนึกสาธารณะด้วย เนื่องจากการปลูกฝังให้มัคคุเทศก์มีจริยธรรมในตนเอง เช่น การไม่เอาเรียดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การไม่ละโมภไม่ลักเล็กขโมยน้อยหรือไม่พูดปด เพราะการกระทำเหล่านี้จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วยังมีมัคคุเทศก์บางส่วนที่หวังเพียงค่าตอบแทนจากการบริการโดยไม่ใส่ใจเรื่องจริยธรรม เช่น การพูดปดเพื่อให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าบางประเภทที่ได้รับค่าคอมมิชชั่นสูง หรือการตดรายการนำเที่ยวทิ้งเพื่อจะได้นำนักท่องเที่ยวไปใช้เวลาซื้อสินค้ามากขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนทำความเสียหายไม่เพียงแต่ชื่อเสียงของตัวมัคคุเทศก์เองเท่านั้นแต่ยังสร้างภาพลบแก่บริษัทและประเทศไทยด้วย

4. การสร้างแรงจูงใจและสวัสดิการ เนื่องจากมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระไม่ได้เป็นพนักงานประจำ

ของบริษัท มีการจ้างงานเป็นครั้งคราว บริษัทส่วนใหญ่ไม่มีการสร้างแรงจูงใจอื่นนอกจากค่าตอบแทน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าถึงแม้ว่ามัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระจะไม่ใช้พนักงานประจำ แต่ก็เป็บุคคลที่ทำชื่อเสียงและเป็นตัวแทนของบริษัท ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจ เช่น การให้รางวัลมัคคุเทศก์ที่ทำงานดีหรือเพิ่มค่าตอบแทนให้ จะสามารถสร้างขวัญและกำลังใจให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีกลับมาสู่บริษัทและการท่องเที่ยวของประเทศ นอกจากนี้ การให้สวัสดิการขั้นพื้นฐาน เช่น การให้ค่ารักษาพยาบาล ของขวัญในโอกาสอันควรก็จะทำให้มัคคุเทศก์เกิดความรู้สึกประทับใจ และพร้อมที่จะทำงานให้บริษัทอย่างเต็มความสามารถด้วย

5. ควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ในกลุ่มมัคคุเทศก์ ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งมัคคุเทศก์จะประสบกับปัญหาที่แตกต่างกัน ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ผู้วิจัยเสนอให้มีการจัดกลุ่มแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นซึ่งกันและกัน โดยนำปัญหาที่ตนเองพบและวิธีการแก้ไขมาช่วยกันวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อเป็นแนวทางให้กับนักท่องเที่ยวคนอื่นในการแก้ปัญหาต่อไป ซึ่งนอกจากจะเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้การทำงานราบรื่นขึ้นด้วย

6. สมาคมมัคคุเทศก์หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลที่เกี่ยวข้องน่าจะจัดตั้งกองทุนหรือมูลนิธิเพื่อช่วยเหลือมัคคุเทศก์ในยามที่มัคคุเทศก์ประสบความเดือดร้อน เช่น เมื่อประสบอุบัติเหตุหรือประสบภัยธรรมชาติ การให้กู้ยืมเงินในช่วงที่ไม่มีงานทำ หรือจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อรักษาพยาบาลตนเองหรือบุคคลในความดูแล หรือการให้ความช่วยเหลือในยามชราหรือเมื่อหมดความสามารถ

ในการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นคงในอาชีพ  
การงานสาขามัคคุเทศก์โดยเฉพาะ

### การอภิปรายผล

แม้ว่าในปัจจุบันนี้จะมีการประชาสัมพันธ์  
เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพิ่มมากขึ้นก็ตามแต่  
ในสภาพความเป็นจริงแล้วมีเพียงมัคคุเทศก์บาง  
ส่วนที่ติดตามข่าวสารดังกล่าวและมีความรู้ความ  
เข้าใจอย่างแท้จริง สามารถถ่ายทอดความรู้ และ  
ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวได้ จากการศึกษา  
หลักสูตรมัคคุเทศก์ย้อนหลัง 5 ปี พบว่า หลักสูตร  
มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มิได้มุ่งเน้นเกี่ยวกับการอนุรักษ์  
สิ่งแวดล้อมโดยตรง แต่จะเน้นถึงรายละเอียดข้อมูล  
การท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์  
วัฒนธรรม การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ฯลฯ การ  
บรรจุบทเรียนเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และ  
ทรัพยากรธรรมชาติ ถือว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่ง  
เนื่องจากจะช่วยในการกระตุ้นให้เกิดความตระหนัก  
ถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้อง  
กับงานวิจัยของ นฤมล นันทรักษ์ (2538) ที่ทำการ  
วิจัยเรื่องสมรรถภาพของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรม  
หลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) โดยผลการวิจัย  
พบว่า ทักษะเดิมก่อนและหลังอบรมของมัคคุเทศก์  
มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงว่าการ  
อบรมช่วยให้มัคคุเทศก์มีความสามารถในการ  
ปฏิบัติงานมากขึ้น มีโอกาสนำความรู้และ  
ประสบการณ์จากการอบรมไปใช้ได้มาก การ  
จัดการอบรม พบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้  
ซึ่งกันและกันเป็นประจำจะเพิ่มขีดความสามารถด้าน  
การโน้มน้าวนักท่องเที่ยวให้มีพฤติกรรมอนุรักษ์หรือ  
เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักท่องเที่ยวให้เกิดความ  
ห่วงแหนทรัพยากรและความรู้สึกถึงการเป็น

เจ้าของร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการ  
อนุรักษ์ได้ต่อไป

แม้ค่าจ้างจากการเป็นมัคคุเทศก์จะไม่สูงนัก  
แต่มัคคุเทศก์ก็จะได้รับค่าคอมมิชชั่นจากการพา  
นักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าตามร้านค้าต่างๆ ซึ่งข้อมูล  
นี้ทำให้ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า อาจส่งผลให้เกิดความ  
เสียหายต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ เนื่องจาก  
มัคคุเทศก์จะนำนักท่องเที่ยวซื้อสินค้าหรือรับบริการ  
จากร้านที่ได้รับค่าคอมมิชชั่นให้ได้มากที่สุด ซึ่งตรง  
กับผลงานวิจัยของ ห่วงและแอ๊ป (Wong & Ap:  
1999) ที่ทำการศึกษาทัศนคติของมัคคุเทศก์  
เกี่ยวกับการเป็นมัคคุเทศก์อาชีพ ผลการวิจัยพบว่า  
มัคคุเทศก์ภูมิใจในอาชีพของตนเอง แต่มีข้อเสีย  
ที่ว่ามัคคุเทศก์ต้องพึ่งรายได้จากค่าคอมมิชชั่น  
มากเกินไป ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ  
ที่เห็นถึงความสำคัญของค่าคอมมิชชั่นมากกว่า  
ทำให้รายการท่องเที่ยวไม่มีคุณภาพและทำให้เกิด  
การร้องเรียนและจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมา  
ใช้บริการของบริษัท และอาจมีผลกระทบเป็นลูกโซ่  
เกี่ยวกับปัญหาการจ้างงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว  
ได้ ผู้ประกอบการจึงควรวางมาตรฐานอัตราค่าจ้าง  
และสวัสดิการต่างๆ โดยศึกษาจากสภาพเศรษฐกิจ  
และค่าครองชีพในปัจจุบันเป็นหลัก

นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจมัคคุเทศก์มัก  
จะมีความพึงพอใจบริษัทนำเที่ยวด้วย และจะส่งผล  
ทางบวกแก่ภาพพจน์ของบริษัทและกลับมาใช้  
บริการอีก ดังนั้น หากบริษัทให้ความสำคัญและให้  
รายได้เป็นที่น่าพอใจ ก็จะทำให้มัคคุเทศก์รักในงาน  
ของตนและจะสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพมาก  
ขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของ เฮิซเบิร์ก  
(Herzberg. 1996) และมาสโลว์ (Maslow. 1954)  
แรงจูงใจในการศึกษานี้หมายถึงรายได้ที่มัคคุเทศก์



ได้รับ ตัวมัคคุเทศก์เองควรต้องฝึกทักษะในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสารถ้าหาก มัคคุเทศก์สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้มากกว่าหนึ่งภาษาก็จะเป็นการเพิ่มศักยภาพของตนเอง ในการประกอบอาชีพ

ผลการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า โทรทัศน์เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สนิ นัยวิจัย (2539) ดังนั้น ถ้ามีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกทางโทรทัศน์มากขึ้นก็จะสามารถสร้างความตระหนัก และให้ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ดียิ่งขึ้น เพราะจะนำไปสู่ทัศนคติในทางบวกให้เกิดความสนใจมากขึ้นเป็นลำดับ อย่างไรก็ตามช่องทางอื่นๆ เช่นแผ่นพับวารสาร จดหมายข่าว อาจจะไม่ได้รับความนิยมมากนัก แต่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ก็น่าจะใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ร่วม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นในการซึมซับและสร้างความรู้เพิ่มมากขึ้น จากผลการวิจัยยังพบอีกว่า มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระอยากให้มีการฝึกอบรม และเพิ่มทักษะในการทำงาน การสอดแทรกข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศลงในหลักสูตรฝึกอบรมของบริษัท หรือการจัดพนักงาน หรือบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาอบรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้ นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีศูนย์ประชาสัมพันธ์ หรือสร้างช่องทางในการสื่อสารหลายทิศทางผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อที่ผู้สนใจจะได้ศึกษาและสอบถามข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

จากผลการวิจัยที่พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศโดยเฉพาะผู้ที่เดินทางมาจากทวีปยุโรป จะมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมาก่อน

บ้างแล้ว ดังนั้น การรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวต้องใช้ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และความสามารถในการถ่ายทอดอย่างแท้จริง ซึ่งถือเป็นบทบาทหนึ่งของมัคคุเทศก์ ซึ่งตรงกับความคิดของ ไพฑูรย์ พงศบุตรและ วิลาสวงค์ พงศบุตร (2542) ว่ามัคคุเทศก์ต้องรู้ว่าควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศหรือท้องถิ่นของตนให้นักท่องเที่ยวฟัง และเกิดความเข้าใจได้อย่างไร จึงจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และตระหนักถึงความสำคัญของมรดกทางธรรมชาติและวัฒนธรรม มิเช่นนั้นอาจถูกร้องเรียนได้ และจะเป็นการทำลายภาพลักษณ์ของประเทศไทย

### ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยแบ่งเป็นหัวข้อดังนี้

**ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ**  
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากในระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมนี้เรียกช่วงเวลานี้ว่า high season และมีระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเป็นจำนวนน้อย โดยเรียกระยะเวลาที่เรียกว่า low season ซึ่งช่วง high season หรือ low season จะแตกต่างกันตามตลาดของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทย ดังนั้น มัคคุเทศก์จะมีเวลาว่างในช่วงที่เรียกว่า low season ของแต่ละตลาด ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่สมควรที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะจัดอบรมความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้แก่มัคคุเทศก์ทั้งในด้านการให้ความรู้ อบรมภาคทฤษฎี

ในห้องอบรม และการให้ความรู้ในการออกภาคสนามโดยพาไปลงพื้นที่จริง นอกจากนั้นสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งโดยหลักแล้วจะเน้นเรื่องการอบรมมัคคุเทศก์ร่วมกับสถาบันการศึกษาเพื่อรับบัตรอนุญาตมัคคุเทศก์เมื่ออบรมสำเร็จแล้วเสียมากกว่า แต่หลังจากนั้นแทบจะไม่มีการจัดอบรมเพิ่มเติมใดๆ ให้มัคคุเทศก์ที่ประกอบอาชีพอยู่แล้ว ฉะนั้นควรจัดการอบรมด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้มัคคุเทศก์ในช่วง low season ของแต่ละกลุ่มภาษา และควรมีการติดตามผล เช่น เมื่ออบรมมัคคุเทศก์หมดอายุมัคคุเทศก์ที่มาต่ออายุมัคคุเทศก์ต้องมีการสอบความรู้การทำทัวร์เชิงนิเวศจากการที่ได้เคยให้การอบรมไปแล้ว เป็นต้น

**ด้านการประชาสัมพันธ์** มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่จะทราบข่าวความเป็นไปของวงการต่างๆ จากสื่อโทรทัศน์เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งการได้รับความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจริงๆ แล้วอาจเป็นเพียงผลพลอยได้จากการดูรายการบันเทิงต่างๆ ทางโทรทัศน์ก็เป็นได้ หนึ่งรายการโทรทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในปัจจุบันนี้มักเป็นการเสนอแหล่งท่องเที่ยวและชักชวนให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เป็นส่วนใหญ่ แทบจะไม่มี การแทรกเนื้อหาสาระของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเท่าใดนัก ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงสื่อด้านการท่องเที่ยวในเรื่องของข้อมูล โดยการแทรกข้อมูลความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเข้าไปด้วย เช่น เมื่อนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวหนึ่ง ก็ไม่ควรที่จะแสดงแต่ความสวยงามของสถานที่นั้นอย่างเดียว ควรให้ความสำคัญขององค์ประกอบทางด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้วย เช่น แสดงให้เห็นป้ายบอกทางเดินหรือ พุด ถึงขีดความสามารถในการรองรับ

นักท่องเที่ยวของสถานที่ที่อยู่นั้นด้วย (Carrying Capacity) เพื่อให้ทั้งมัคคุเทศก์ และประชาชนทั่วไปได้ความรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสร้างความตระหนัก และจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

**ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว** ถึงแม้ว่าบริษัทนำเที่ยวต่างๆ จะสนับสนุนแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แต่ก็นับว่ายังเป็นส่วนน้อยเมื่อเทียบกับรายการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในตลาดท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้กำหนดนโยบายด้านการท่องเที่ยวของประเทศควรให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยต้องคำนึงถึงประเด็นหลัก คือ ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยว และได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่วนประเด็นถัดมา คือ ต้องดำเนินการให้มีการวางแผนและปรับปรุงพัฒนาองค์การการจัดการด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงกฎระเบียบและการประสานงานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เหมาะสมกับสภาพของพื้นที่ ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และวัฒนธรรมในส่วนของผู้ประกอบการนั้น เนื่องจากผู้วิจัยทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงสังเกตเห็นได้ว่า บริษัทท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะส่งผู้บริหารฝ่ายจัดทำรายการท่องเที่ยวออกไปสำรวจแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ หรือแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ ที่ยังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก เพื่อแข่งขันกันระหว่างบริษัทท่องเที่ยวด้วยกันว่าใครจะมีสินค้าการท่องเที่ยวออกมาเสนอขายก่อน แต่ผู้บริหารเหล่านี้มักมองข้ามผลกระทบที่เกิดจากการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้สึกของคน

ในชุมชนนั้นว่าชุมชนท้องถิ่นนั้นมีความพร้อมหรือ ยินดีที่จะต้อนรับนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในชุมชน หรือไม่ ดังนั้น การที่จะมีการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ ท่องเที่ยวออกไป ผู้ประกอบการควรได้มีการพูดคุย กับชุมชนนั้นว่าการเสนอขายกิจกรรมท่องเที่ยวใน ชุมชนจะมีผลกระทบต่อชุมชนนั้นหรือไม่และอย่างไร เมื่อชุมชนตกลงที่จะให้ผู้ประกอบการเข้ามาจัด กิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนของตนแล้ว ชุมชน นั้นต้องแน่ใจว่าจะมีรายได้เข้าสู่ชุมชนนั้นอย่างเป็น ธรรมด้วย สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะประสบความสำเร็จ ได้เมื่อภาครัฐกำหนดนโยบายท่องเที่ยวเกื้อหนุนให้ ชุมชนท้องถิ่นมีหลักยึด และมีพลังเข้มแข็ง ไม่เช่นนั้น ชุมชนท้องถิ่นก็จะโดนผู้ประกอบการท่องเที่ยวเอา เปรียบแบบไม่ต้องลงทุนอะไรมากมายแต่กอบโกย และตัดดวงไปอย่างมหาศาล เมื่อการจัดกิจกรรม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศไปในทิศทางที่ถูกต้องแล้ว มัคคุเทศก์ที่นำนักท่องเที่ยวเข้าไป ในชุมชนนั้นๆ ก็จะมีปฏิบัติและประสานงานกับ คนในชุมชนได้อย่างถูกต้องโดยอยู่บนพื้นฐาน ของการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมทั้งสองฝ่าย และผลดีที่ตามมา คือ นักท่องเที่ยวเองที่มีความตั้งใจมาท่องเที่ยว เชิงนิเวศก็จะได้รับประสบการณ์ที่ตั้งใจจะมาสัมผัส อย่างเต็มเปี่ยม (Total Experience)

**ด้านสวัสดิการ** มัคคุเทศก์อิสระมีรายได้ หลักจากการรับจ้างทำทัวร์และมีรายได้พิเศษอีกทาง คือ ค่าคอมมิชชั่นที่ได้รับจากร้านอาหาร ร้านขาย ของที่ระลึก และเงินทิปจากนักท่องเที่ยว ซึ่งทั้งรายได้หลักและรายได้พิเศษนี้ยังต้องจัดว่าเป็นรายได้ ที่ไม่แน่นอนเพราะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีช่วง เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมาก (High Season) และช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยว

เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนน้อย (Low Season) นอกจากนั้นยังอาจมีอุปสรรคที่เกิดจากผลกระทบ หลากหลาย เช่น ผลกระทบด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ภัยธรรมชาติ เป็นต้น ทำให้มัคคุเทศก์อิสระ มีความรู้สึกไม่มั่นคงต่อสถานภาพการงาน และ การหารายได้เท่าไรนัก ซึ่งในปัจจุบันทางสมาคม มัคคุเทศก์อาชีพยังไม่มีกฎ ระเบียบเรื่องสวัสดิการ ของสมาชิกอย่างเป็นทางการ แต่อาจมีการ พิจารณาช่วยเหลือสมาชิกที่ไม่มีเงินรักษาพยาบาล ในกรณีเจ็บป่วยเป็นรายๆ ไป ซึ่งส่วนใหญ่จะช่วย เหลือสมาชิกชมรมโดยการเรียกรายเงินจากสมาชิก ชมรมด้วยกันเอง ดังนั้นเมื่อนายจ้าง คือ บริษัท ท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์รับจ้างทำงานให้อยู่ที่ไม่มี สวัสดิการใดๆ ให้ ก็ควรจะเป็นหน้าที่ของสมาคม มัคคุเทศก์อาชีพที่จะเข้าดูแลเรื่องสวัสดิการที่ควรมี ของอาชีพมัคคุเทศก์อิสระ

### เอกสารอ้างอิง

- [1] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2552). สถิตินักท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2552, จาก [http://www2.tat.or.th/stat/web/static\\_index.php](http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php)
- [2] นฤมล นนทรักษ์. (2538). สมรรถภาพของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการความร่วมมือระหว่างการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกับสถาบันราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ.
- [3] พรทิพย์ เขียวธีรวิทย์. (2548). อุตสาหกรรมการนำเที่ยวในกรุงเทพฯ. เอกสารภายใต้ชุดโครงการมูลค่าเพิ่มในประเทศของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [4] ไพฑูรย์ พงศบุตร; และวิลาสวงศ์ พงศบุตร. (2542). คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [5] สนิ นัยวินิจ. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กับ ความรู้ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอันเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจแพท่องเที่ยวของประชาชนในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ นท.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [6] สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2546). การใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน และการท่องเที่ยวหนึ่งทศวรรษ อนุสัญญาว่าด้วยความหลากหลายทางชีวภาพ เล่ม 2 การปฏิบัติงานของอนุสัญญาว่าด้วยความหลากหลายทางชีวภาพ หน้า 32-32. กรุงเทพฯ: อินทิเกรเต็ด โปรโมชัน เทคโนโลยี.
- [7] Herzberg, Frederick. (1966). *Work and the Nature of Man*. New York: The World.
- [8] Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- [9] Wong, K. F.; & Ap, J. (1999). *Tour Guide's Perspectives on the Professionalism of Tour Guiding in Hong Kong*. Hong Kong: The Hong Kong Polytechnic University, Sar, China.