



แนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทย  
และมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน:  
กรณีศึกษา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Guidelines of the Tourist Guide Potential Development toward  
Thai Tourist Guide Standard and ASEAN Common Competency Standards for  
Tourism Professionals: ACCSTP  
(A case study of Koh samui, Surat Thani)

ศันสนีย์ วงศ์สวัสดิ์

Sunsanee Wongsawat

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of  
Master of Business Administration in Tourism Management

Prince of Songkla University

2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์	แนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทย และมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน: กรณีศึกษา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ชื่อผู้เขียน	นางสาวคันสนีย์ วงศ์สวัสดิ์
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

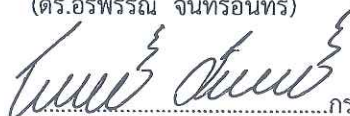
คณะกรรมการสอบ




(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รท.(หญิง) ดร.เกดศิริ เจริญวิศาล)

.....ประธานกรรมการ

(ดร.อรพรรณ จันทน์อินทร์)



.....กรรมการ

(ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบล )



.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รท.(หญิง) ดร.เกดศิริ เจริญวิศาล)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล ศรีชนะ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(3)

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รท.(หญิง) ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล)  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นางสาวคันสนีย์ วงศ์สวัสดิ์)  
นักศึกษา

(4)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....



(นางสาวคันทิพย์ วงศ์สวัสดิ์)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	แนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทย และมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน: กรณีศึกษา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ผู้เขียน	นางสาวศันสนีย์ วงศ์สวัสดิ์
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2557

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน เพื่อศึกษาความคิดเห็นของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยกับมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน และเพื่อที่จะนำไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed method) โดย ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) ได้จากการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 400 คน และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) มัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามใช้ สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและการปฏิบัติงาน (Importance-Performance Analysis) ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยเขียนสรุปในลักษณะบรรยายความ ผลการศึกษา พบว่า ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทย มัคคุเทศก์ควรพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ และความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ ประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริตมีความประมาทตนและเข้าใจเพื่อนมนุษย์ ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์อาเซียน มัคคุเทศก์ควรติดตามข่าวสารทันต่อความรู้ด้านการท่องเที่ยวอยู่เสมอ

**คำสำคัญ:** มาตรฐานมัคคุเทศก์ มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน  
การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและการปฏิบัติงาน

<b>Thesis Title</b>	Guidelines of the Tourist Guide Potential Development toward Thai Tourist Guide Standard and ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP (A case study of Koh samui, Surat Thani)
<b>Author</b>	Miss Sunsanee Wongsawat
<b>Major Program</b>	Tourism Management

#### ABSTRACT

The Objectives of a study of Tourist Guide Potentials toward Thai Tourist Guide Standard and ASEAN Common Competency Standards (A case study of Koh samui, Surat Thani) were (1) to study the views of foreign tourists on the importance and the performance of Koh Samui guides toward Thai Tourist Guide Standard and ASEAN Standards (2) to study the views of Koh Samui guides and tour business representatives on the characteristics of Koh Samui guides toward Thai Tourist Guide Standard and ASEAN Standards and to provide guidelines of the potential development for Koh Samui guides toward Thai tourist guide standard and ASEAN common competency standards. This study was mixed method research which combined quantitative and qualitative techniques. Quantitative data was collected through 400 questionnaires from foreign tourists in Koh samui combined with the qualitative data which was collected by in-depth interview from Koh Samui guides and tour business representatives. The data from the questionnaires were analyzed according to frequency, percentage, mean, standard deviation, and comparison of the importance and performance of the tourist guide and data from the in-depth interview were used for content analysis in descriptive summary. From the study, It was found that Koh Samui guide should develop toward Thai tourist guide standard especially in the knowledge of foreign language and safety. The aspect on working standard, Koh Samui guide should focus more on the tourist safety because it is the major weakness of the performance. The tourist opinion on the ethics found that Koh samui guide should focus more on responsibilities and being more honest and humble. Toward ASEAN standard, Koh Samui guides should keep priority to improve and update themselves on tourism information.

**Keywords:** Tourist Guide Standard, ASEAN Common Competency Standards, IPA

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(5)
Abstract	(6)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญรูปภาพ	(14)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมุติฐานการวิจัย	5
คำถามในการวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
ขอบเขตของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ข้อจำกัดการวิจัย	8
<b>บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม</b>	
แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	10
การท่องเที่ยวทางทะเล	18
ข้อมูลพื้นฐานและสถานการณ์ปัจจุบันทางการท่องเที่ยว	
อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	21
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	29
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว	34
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	38
ความรู้เกี่ยวกับมัคคุเทศก์	46
การวิเคราะห์ความสำคัญและการปฏิบัติงาน (Importance Performance Analysis: IPA Model)	68

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)</b>	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	74
กรอบแนวคิดและทฤษฎี	83
กรอบแนวคิดในการวิจัย	84
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	89
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	90
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	91
การตรวจคุณภาพเครื่องมือ	92
วิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล	93
การวิเคราะห์ข้อมูล	94
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	96
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษาข้อมูล</b>	
ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับ	98
ระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐาน	
มัคคุเทศก์ และมาตรฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนในแต่ละมาตรฐาน	
ผลการศึกษาความคิดเห็นของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจ	126
นำเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐาน	
มัคคุเทศก์ และมาตรฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนในแต่ละมาตรฐาน	
ผลการทดสอบสมมุติฐาน	138
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากการศึกษา</b>	
สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล	151
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	166
<b>บรรณานุกรม</b>	168
ภาคผนวก ก เครื่องมือการวิจัย	173
ภาคผนวก ข ตารางแสดงข้อมูล	181



สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ค การหาค่าความเชื่อมั่น	198
ภาคผนวก จ การหาค่าความเที่ยงตรง	202
ประวัติผู้เขียน	207

## สารบัญญัตินำ

ตารางที่	หน้า
2.1 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าไทย รายเดือน ระหว่างปี 2554 - 2555	26
2.2 กรอบมาตรฐานคุณสมบัตินักศึกษาขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	60
2.3 สรุปมาตรฐานและตัวชี้วัดที่ใช้ศึกษา	66
2.4 ค่าเฉลี่ยมาตรฐานส่วนประมาณค่าของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ในฝ่ายบริการของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์	70
2.5 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	81
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	98
4.2 สรุปประสบการณ์ในการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	101
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์	104
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านความรู้	106
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน	109
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว	112
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว	115
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านการนำเที่ยว	117
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ	121
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน	124

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 เปรียบเทียบมุมมองของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมุมมองจากมัคคุเทศก์เกี่ยวกับมาตรฐานด้านความรู้	127
4.12 เปรียบเทียบมุมมองของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมุมมองจากมัคคุเทศก์เกี่ยวกับมาตรฐานด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน	129
4.13 เปรียบเทียบมุมมองของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมุมมองจากมัคคุเทศก์เกี่ยวกับมาตรฐานด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว	130
4.14 เปรียบเทียบมุมมองของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมุมมองจากมัคคุเทศก์เกี่ยวกับมาตรฐานด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว	131
4.15 เปรียบเทียบมุมมองของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมุมมองจากมัคคุเทศก์เกี่ยวกับมาตรฐานด้านการนำเที่ยว	132
4.16 เปรียบเทียบมุมมองของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมุมมองจากมัคคุเทศก์เกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ด้านจริยธรรม	134
4.17 เปรียบเทียบมุมมองของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมุมมองจากมัคคุเทศก์เกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์อาเซียน	136
4.18 เปรียบเทียบมุมมองของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านอื่นๆ (ศึกษาเฉพาะมุมมองของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการ)	137
4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์	139
4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านความรู้	140
4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน	141

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

<b>ตารางที่</b>	<b>หน้า</b>
4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว	142
4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer Out)	144
4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ ด้านการนำเที่ยว	145
4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ	147
4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพอาเซียน	148

## สารบัญรูปรภาพ

รูปภาพที่	หน้า
2.1 อัตราการเติบโตของจำนวนที่นั่งของสายการบินและจำนวนเที่ยวบิน ที่เดินทางมายังท่าอากาศยานนานาชาติสมุย	27
2.2 อัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสมุย ระหว่างปี 2000 – 2012	28
2.3 สัดส่วนของนักท่องเที่ยวเกาะสมุยระหว่างปี พ.ศ. 2554 – 2555	28
2.4 แสดงตลาดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 10 อันดับแรกของเกาะสมุยในรอบ 3 ปี	29
2.5 ผังแสดงภาพรวมของคุณภาพการบริการ	34
2.6 สัญลักษณ์อาเซียน	58
2.7 ผลลัพธ์การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละคุณสมบัติ	69
2.8 การเปรียบเทียบผลการให้ระดับความสำคัญและการประเมินความพึงพอใจ ของผลิตภัณฑ์	71
2.9 การวิเคราะห์พื้นที่ของตาราง Important Performance Analysis: IPA	73
2.10 กรอบแนวคิดและทฤษฎี	83
2.11 กรอบแนวคิดในการวิจัย	87
4.1 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์แต่ละมาตรฐานด้วยเทคนิค IPA	105
4.2 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านความรู้ด้วยเทคนิค IPA	108
4.3 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานด้วยเทคนิค IPA	110
4.4 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In) ด้วยเทคนิค IPA	113
4.5 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer Out) ด้วยเทคนิค IPA	116
4.6 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว(Transfer Out) ด้วยเทคนิค IPA	120
4.7 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ ด้วยเทคนิค IPA	122

### สารบัญรูปร่าง (ต่อ)

รูปภาพที่	หน้า
4.8 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนด้วยเทคนิค IPA	125
5.1 คุณลักษณะที่เป็นโอกาสของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน (มุมมองของนักท่องเที่ยว)	155
5.2 คุณลักษณะที่เป็นอุปสรรคของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน (มุมมองของนักท่องเที่ยว)	156
5.3 คุณลักษณะที่เป็นจุดแข็งของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน (มุมมองของนักท่องเที่ยว)	156
5.4 คุณลักษณะที่เป็นจุดอ่อนของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน (มุมมองของนักท่องเที่ยว)	157
5.5 คุณลักษณะที่ควรพัฒนาของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์ (มุมมองของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจจัตนาเที่ยว)	159
5.6 สรุปคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยที่ควรพัฒนาตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน	161

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้และสร้างงานให้กับคนในประเทศ จากข้อมูลสถิติด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว พบว่าในปี พ.ศ. 2554 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ถึง 19,230,470 คนและสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติถึง 7,762,147.20 ล้านบาท สัดส่วนการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ เดือนมกราคม-ธันวาคม ปี 2553-2554 จำแนกตามสัญชาติ พบว่ามีอัตราเพิ่มขึ้น เฉลี่ยร้อยละ 20.67 (กรมการท่องเที่ยว, 2555) จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวตลอดมา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 - 2559 ได้ระบุเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างภาคบริการให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มกับสาขาบริการที่มีศักยภาพ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีทักษะการบริหารและความเชี่ยวชาญในสายอาชีพและพัฒนามาตรฐานธุรกิจและวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล พร้อมทั้งให้มีการผลิตและพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรี, 2555) นอกจากนี้องค์การการท่องเที่ยวโลก World Tourism Organization (UNWTO) ที่ได้คาดการณ์ โอกาสและความท้าทายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ในการใช้การท่องเที่ยวจะเป็นเครื่องมือพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เล็งเห็นความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากมีประสบการณ์มากขึ้น มีความต้องการสูงขึ้น รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ ค่านิยม และวิถีชีวิต รวมไปถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ (โศรยา หอมชื่น, 2555) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยวิชาชีพภาคบริการจำนวนมากทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น โรงแรม บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งธุรกิจทางอ้อมที่สนับสนุนธุรกิจดังกล่าว นอกจากนี้การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่อาศัยทรัพยากรมนุษย์จำนวนมาก โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว ในขณะที่นักท่องเที่ยวในปัจจุบันก็เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม ดังนั้นธุรกิจภาคบริการก็จำเป็นต้องตื่นตัวเพื่อเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้

อาชีพภาคบริการอาชีพหนึ่งที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวคือ อาชีพมัคคุเทศก์ เนื่องจากประเทศไทยมีศักยภาพทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นประเทศจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สวยงามและหลากหลาย เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เช่น ทะเล ภูเขา น้ำตก การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม วัดวาอาราม พระราชวัง โบราณสถานต่าง ๆ รวมไปถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ตอบสนองวิถีชีวิตคนเมือง เช่น ห้างสรรพสินค้า สถานบันเทิง สปา เป็นต้น นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวแล้ว การบริการก็เป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนส่งเสริมศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว

อาชีพมัคคุเทศก์ เป็นวิชาชีพบริการอาชีพหนึ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับแหล่งท่องเที่ยวทำหน้าที่เปรียบเสมือนทูตทางวัฒนธรรม มีบทบาทสำคัญในการให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ดูแลความปลอดภัย อีกทั้งต้องสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพสงวนสำหรับคนไทย เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้จริงเกี่ยวกับประเทศ มีหน้าที่ถ่ายทอดข้อมูลที่แท้จริงให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ

มัคคุเทศก์นับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากกว่าบุคคลในอาชีพอื่นๆ จึงทำให้มีโอกาสสร้างความประทับใจและพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว และยังอาจให้พวกเขาเดินทางกลับมาเยือนอีกเมื่อมีโอกาส สามารถกล่าวได้ว่ามัคคุเทศก์มีความสำคัญทั้งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ต่อนักท่องเที่ยว ต่อแหล่งท่องเที่ยวและต่อประเทศชาติ เนื่องจาก เป็นผู้ที่มีบทบาทในการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวที่ไม่สะดวกในการเตรียมการเดินทาง ช่วยให้นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงโดยไม่ละเลยสิ่งสำคัญใด ๆ นักท่องเที่ยวจะได้รับความรู้และข้อมูลต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยว ช่วยลดความกังวลใจให้กับนักท่องเที่ยวในเรื่องการจัดเวลา พร้อมทั้งได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางท่องเที่ยว ลดความกังวลต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทาง นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนานและความเพลิดเพลินในการเดินทางท่องเที่ยว ประหยัดเวลาในการเตรียมตัวเดินทาง ไม่ต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเองในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ส่วนความสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จะคอยเป็นในสื่อกลางระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตนภายในแหล่งท่องเที่ยว เป็นผู้นำในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว และสร้างภาพลักษณ์ให้กับแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังมีความสำคัญต่อประเทศชาติอีกด้วย เพราะการแสดงออกของมัคคุเทศก์ไม่ว่าจะเป็น การแสดงความคิดเห็น เจตคติหรือการกระทำย่อมเปรียบเสมือนภาพสะท้อนของคนในชุมชนหรือคนไทยทั้งประเทศ และส่งผลต่อภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวในสายตาของนักท่องเที่ยว (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2553 อ้างถึงใน พัฒนธันตร์ วาสะศิริ, 2553)



นายวิโรจน์ ลิตประเสริฐนันท์ นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ได้สรุป ปัญหาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน พบว่าในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของไทยไม่ว่าจะเป็น ภูเก็ต พัทยา และเชียงใหม่ มีมัคคุเทศก์ผิดกฎหมาย ในลักษณะที่ชาวต่างชาติลักลอบเข้ามาประกอบอาชีพ มัคคุเทศก์แทนคนไทย ด้วยการตัดราคาค่าบริการ (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2556) จากปัญหาดังกล่าวมัคคุเทศก์อาชีพพยายามเรียกร้องต่อหน่วยงานภาครัฐให้เร่งแก้ปัญหาและจัดการ ที่ผ่านมาผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เริ่มเห็นความสำคัญและหันมาเตรียมความพร้อม และปรับตัวเพื่อรับมือกับกระแสดังกล่าวมากขึ้น ทั้งนี้นอกจากปัญหาด้านคุณภาพ มัคคุเทศก์ไทยยังประสบกับปัญหาด้านปริมาณเช่นกัน จำนวนมัคคุเทศก์ในปัจจุบันมีไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว ที่ขยายตัวสูงขึ้น ในขณะที่มัคคุเทศก์จบใหม่ก็ขาดทักษะบางประการทำให้ไม่สามารถประกอบวิชาชีพ ได้ ที่ผ่านมาหน่วยงานภาครัฐพยายามที่จะแก้ปัญหาและหาแนวทางในการประกันคุณภาพของ มัคคุเทศก์ไทยให้เป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้น สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้กำหนดมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมาตรฐานมัคคุเทศก์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการตรวจประเมินและให้การรับรองมาตรฐาน ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพื่อสร้างการยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ และเพื่อ เป็นการส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่ได้มาตรฐานให้เป็นแบบอย่างที่ดีในการประกอบธุรกิจ

อาเซียน (ASEAN) หรือ สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้กำหนด ทิศทางที่แน่ชัดว่าความร่วมมือจะต้องเดินทางไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ภายในปีพ.ศ. 2558 โดยกลุ่มประเทศอาเซียนได้จัดทำแผนงานใน เชิงบูรณาการในด้านเศรษฐกิจต่างๆ หรือพิมพ์เขียวเพื่อจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Blueprint) โดยมีเป้าหมายที่จะให้อาเซียนเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวจะนำไปสู่การใช้ กฎระเบียบการค้าในประเทศสมาชิกทั้งหมดเป็นอย่างเดียวกัน ทั้งในด้านมาตรฐาน คุณภาพ ราคา อัตราภาษี รวมถึงการมีเงื่อนไขการเคลื่อนย้ายบุคคลสัญชาติอาเซียน และประเภทบริการและการ ลงทุนที่เสรีมากขึ้น(ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC): โอกาสและผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรม ไทย, 2554) ซึ่งเห็นได้ว่าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและกระแสโลกาภิวัตน์จะส่งผลกระทบต่อ การท่องเที่ยวของไทย เช่น จำนวนนักท่องเที่ยวมีการขยายตัวมากยิ่งขึ้น การแข่งขันด้านการท่องเที่ยว รุนแรงขึ้น บริการทางด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคเริ่มมีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น วัตถุประสงค์และ รูปแบบการท่องเที่ยวมีความหลากหลาย การท่องเที่ยวส่วนบุคคลมีการขยายตัวมากขึ้น มีการพัฒนา เส้นทางและแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ รวมไปถึงนโยบายการพัฒนามาตรฐานสากลของบริการทางการ ท่องเที่ยวในภูมิภาค เป็นต้น

ด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ อาเซียนได้มีการจัดทำข้อกำหนดภายใต้กรอบอาเซียน เกี่ยวกับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN

Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) เพื่อเตรียมการรองรับด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Foreign Tourism Professional) ให้มีมาตรฐานเดียวกันมากขึ้น แนวทางดังกล่าวล้วนเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวิชาชีพทางการบริการให้มีศักยภาพในการรองรับและมีความเป็นสากลทัดเทียมหลายประเทศในอาเซียนมากยิ่งขึ้น และอาชีพมัคคุเทศก์ก็เป็นตำแหน่งงานหนึ่งที่อยู่ในการอบการเจรจา ถึงแม้ว่ายังไม่ได้รับการยอมรับให้มีการแลกเปลี่ยนแรงงานในอาเซียน แต่กระแสโลกาภิวัตน์และกระแสของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อาจจะทำให้สาขาอาชีพนี้จะต้องเปิดเสรีมากขึ้นในอนาคต (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, กรุงเทพมหานคร.ออนไลน์) หากมัคคุเทศก์ไทยยังขาดความตระหนักและขาดการเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ดังกล่าวย่อมต้องเผชิญการแข่งขันที่รุนแรงได้

ในปี พ.ศ. 2555 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้จัดกิจกรรมค้นหาสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมสูงสุด 100 อันดับภายใต้โครงการ “100 Amazing Places in Thailand” โดยการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผ่านทางระบบออนไลน์ไปยังนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 3,389 คน จาก 68 ประเทศทั่วโลก(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555) พบว่า 8 ใน 10 สถานที่แรกเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล ทำให้ประเทศไทยมีภาพลักษณ์ของการเป็นแหล่งท่องเที่ยวหาดทรายชายทะเล (Beach Destination) และในภาคใต้ทะเลอ่าวไทยฝั่งตะวันออก เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นอีกพื้นที่ที่มีความโดดเด่นทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวทางทะเล ด้วยสภาพพื้นที่เป็นเกาะที่มีชายหาดที่สวยงามขึ้นชื่อ เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมาโดยตลอด เกาะสมุยมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีหาดทรายชายทะเลที่สวยงามเหมาะสำหรับการพักผ่อน เป็นแหล่งดูปะการังอีกพื้นที่หนึ่งของไทย นอกจากนี้เกาะสมุยยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เนื่องจากมีวัดและเจดีย์ที่สำคัญหลายแห่งที่เป็นที่เคารพและสักการะของชาวเกาะสมุยมาตั้งแต่อดีต เกาะสมุยเป็นแหล่งรวมกิจกรรมทางการท่องเที่ยวอื่น ๆ อีกมากมายไม่ว่าจะเป็นศูนย์ฝึกยิงปืน สวนผีเสื้อ หน้าเมืองซาฟารี เป็นต้น มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เกาะสมุยจึง มีบทบาทสำคัญในการนำนักท่องเที่ยวไปในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก ดูแลให้บริการแก่นักท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเฉพาะด้าน มีมาตรฐานในปฏิบัติหน้าที่เพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ รวมทั้งเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน

มาตรฐานมัคคุเทศก์ที่ภาครัฐได้กำหนดไว้นั้น ควรนำมาพิจารณากับลักษณะการดำเนินงานของมัคคุเทศก์เฉพาะทางหรือเฉพาะพื้นที่ ซึ่งเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เฉพาะทางหรือพื้นที่ใดเป็นพิเศษ (กรมการท่องเที่ยว, 2555) เพื่อให้เห็นถึงความสอดคล้องและเหมาะสมต่อมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่เหล่านั้น และนอกจากนี้เพื่อเตรียมการรองรับด้านการพัฒนาศักยภาพ

มัคคุเทศก์เฉพาะให้มีความเป็นสากลทัดเทียมหลายประเทศในอาเซียนมากยิ่งขึ้น มาตรฐานมัคคุเทศก์อาเซียนอาเซียนจึงเห็นควรนำมาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้นี้ด้วยเช่นกัน

จากปัญหาที่พบในปัจจุบันรวมทั้งโอกาสและความท้าทายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญที่จะศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน และศึกษาความคิดเห็นของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยกับมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน เพื่อที่จะนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุย ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

1.2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุย ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยกับมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

1.2.3 เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เกาะสมุย ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

## 1.3 สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานในการศึกษาเรื่องแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เกาะสมุย ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมุติฐานไว้ดังนี้

สมมุติฐาน : ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญของมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน และการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ไม่แตกต่างกัน

## 1.4 คำถามในการวิจัย

1.4.1 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุย ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนเป็นอย่างไร

1.4.2 ความคิดเห็นของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยกับมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนเป็นอย่างไร

1.4.3 แนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เกาะสมุย ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนควรเป็นอย่างไร

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1.5.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการอบรมและพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักทะเบียนมัคคุเทศก์ มหาวิทยาลัยที่มีการเทียบหลักสูตรมัคคุเทศก์ประเภทต่างๆ เป็นต้น สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนามัคคุเทศก์ให้สอดคล้องตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

1.5.2 มัคคุเทศก์เกาะสมุย นำข้อเสนอแนะไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองในการประกอบอาชีพให้มีประสิทธิภาพ สามารถรักษาความยั่งยืนของอาชีพตนเองเมื่อมีการเปิดเสรีทางการท่องเที่ยวในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.5.3 ภาครัฐธุรกิจนำเที่ยวอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีและในพื้นที่อื่นๆ มีแนวทางในการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ประจำบริษัท ส่งเสริมให้ธุรกิจมีความเข้มแข็งต่อการแข่งขัน

1.5.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบในการวางแผนยุทธศาสตร์พัฒนาการท่องเที่ยวอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยลดการสิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดอบรมหรือพัฒนาในประเด็นที่ไม่จำเป็น

1.5.5 มหาวิทยาลัยที่เปิดสอนในหลักสูตรวิชาชีพมัคคุเทศก์มีแนวทางในการผลิตบัณฑิตให้มีศักยภาพเพียงพอและสามารถตอบสนองต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ได้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นรวมทั้งมีมุมมองในการพัฒนาทักษะของบัณฑิตให้มีความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น

1.5.6 นักวิชาการสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้กับพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ในการประเมินการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ เพื่อช่วยพัฒนาภาพรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

## 1.6 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้มีการกำหนดขอบเขตของการวิจัย ด้านเนื้อหา ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ด้านพื้นที่และ ด้านระยะเวลา ดังนี้

### 1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. มาตรฐานมัคคุเทศก์ที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ได้กำหนดขึ้นซึ่งประกอบไปด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์

2. สมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน(ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) เฉพาะสมรรถนะตามสายงาน (Functional Competencies)

3. การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและการดำเนินงาน Important-Performance Analysis (IPA Model) โดยการนำระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และสมรรถนะขั้นพื้นฐานอาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน มาสร้างเป็นแผนภาพและนำผลการตีความมาวิเคราะห์ และอธิบายผล

### 1.6.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่กำลังท่องเที่ยวในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากสรุปผลการสำรวจพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทย พ.ศ.2556 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2557, ออนไลน์) ด้านการจัดการเดินทาง พบว่าลักษณะการจัดการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่ร้อยละ 87.4 จัดการเดินทางเองทั้งหมด รองลงมามีหน่วยงานหรือคณะจัดการให้ร้อยละ 11.4 ดังนั้น ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาจำกัดการศึกษาเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเท่านั้น

2. มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. ตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่ให้บริการนำเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### 1.6.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาพื้นที่ อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### 1.6.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่ กุมภาพันธ์ – เมษายน 2557

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 มัคคุเทศก์ หมายถึง มัคคุเทศก์ไทยที่มีบัตรมัคคุเทศก์ถูกต้องตามกฎหมายสามารถนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.7.2 มาตรฐานมัคคุเทศก์ หมายถึง การกำหนดคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ ที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคลอย่างมีคุณภาพ โดยมัคคุเทศก์ต้องมีมาตรฐาน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์

1.7.3 ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP คือมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนที่ได้กำหนดไว้โดยแบ่งเป็น 2 สาขา คือ สาขาการโรงแรมจำนวน 23 ตำแหน่งงาน และสาขาธุรกิจนำเที่ยวกับมัคคุเทศก์ รวม 10 ตำแหน่งงานโดยกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานสมรรถนะด้านต่างๆไว้อย่างชัดเจน

1.7.4 Important-Performance Analysis (IPA Model) คือ การนำระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน มาสร้างเป็นแผนภาพและนำผลการตีความมาวิเคราะห์ และอธิบายผล

## 1.8 ข้อจำกัดในงานวิจัย

1.8.1 ด้วยปัจจุบันยังไม่มีการวิจัยหรือเอกสารที่เกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของอำเภอกะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานีทำให้ผู้ศึกษาขาดข้อมูลเชิงสถิติเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการจากมัคคุเทศก์ในพื้นที่โดยตรง ดังนั้นในการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงประยุกต์ใช้สถิตินักท่องเที่ยวทั่วไปของเกาะสมุย โดยสรุปสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าไทย รายเดือนในปี พ.ศ.

2555 จำแนกตามด่านตรวจคนเข้าเมือง เฉพาะพื้นที่ด่านสมุย มีจำนวนทั้งสิ้น 390,423 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2556)

1.8.2 ด้วยข้อจำกัดด้านระยะเวลาและงบประมาณในการศึกษา ผู้ศึกษาจึงสามารถทำ การศึกษาได้เฉพาะพื้นที่ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีเท่านั้น

1.8.3 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพื้นที่ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทย และสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ประกอบด้วยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุย ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน เพื่อศึกษาความคิดเห็นของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยกับมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน และเพื่อที่จะนำไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประกอบด้วยเนื้อหาสำคัญดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- 2.2 การท่องเที่ยวทางทะเล
- 2.3 ข้อมูลพื้นฐานและสถานการณ์ปัจจุบันทางการท่องเที่ยว อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- 2.7 ความรู้เกี่ยวกับมัคคุเทศก์
- 2.8 การวิเคราะห์ความสำคัญและการปฏิบัติงาน (Importance Performance Analysis: IPA Model)
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.10 กรอบแนวคิดและทฤษฎี
- 2.11 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

##### ความหมายของการท่องเที่ยว

โกมุตพันธุ์ ผลสินธุ์ (2542, หน้า 1-2) ได้สรุปความหมายของการท่องเที่ยวไว้ดังนี้



องค์การสหประชาชาติได้จัดประชุมว่าด้วยการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศขึ้นที่กรุงโรม ประเทศอิตาลี ที่ประชุมได้พิจารณาว่า เพื่อให้ความหมายของการท่องเที่ยวเป็นไปในทิศทางเดียว จึงได้กำหนดคำจำกัดความของคำว่า การท่องเที่ยวไว้ดังนี้

1. เดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เดินทางด้วยความสมัครใจ
3. เดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ได้แต่ต้องไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพ

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548, หน้า 12) สรุปความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยว (Tourism) เป็นเรื่องของการเดินทาง (Travel) ถ้าไม่มีการเดินทาง ก็ไม่มีการท่องเที่ยว แต่ต้องเป็นการเดินทางที่เป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจมิใช่ถูกบังคับหรือเพื่อสินจ้าง แต่เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ เช่น เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ความสนุกสนานเพลิดเพลิน การศึกษา ศาสนา กีฬา เยี่ยมญาติมิตร ติดต่อดูธุรกิจการประชุมสัมมนา เป็นต้น มิฉะนั้นก็จะเป็นการเดินทางที่ไม่ใช่การท่องเที่ยว ถ้าหากการเดินทางอยู่ในเงื่อนไข 6 ประการดังต่อไปนี้ คือ

1. เป็นการเดินทางเพื่อประกอบอาชีพหรือประกอบธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งในประเทศที่เดินทางไป
2. เป็นการเดินทางโดยตั้งใจจะไปตั้งถิ่นฐานถาวรในประเทศที่เดินทางไป
3. เป็นการเดินทางเข้าไปประเทศใดประเทศหนึ่ง เพื่อปฏิบัติงานด้านการทูตหรือองค์การระหว่างประเทศ หรือเอกชนอื่นๆ โดยได้รับค่าจ้างตอบแทน
4. เป็นการเดินทางข้ามพรมแดนไปทำงานนอกประเทศทุกวันเป็นประจำ
5. เป็นการเดินทางผ่านโดยไม่แวะลง แม้ว่าการเดินทางจะอยู่ในอาณาเขตของประเทศหนึ่งประเทศใดเป็นเวลานานมากกว่า 24 ชั่วโมงก็ตาม
6. เป็นการเดินทางที่ถูกบังคับให้เดินทาง เช่น การนำกองทหารเคลื่อนย้ายจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง หรือการย้ายนักโทษจากที่คุมขังหนึ่งไปยังอีกที่คุมขังหนึ่ง เป็นต้น

วินิจ วีรยางกูร (2553) ได้อธิบายความหมายของการท่องเที่ยวโดยสรุปว่า “การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางออกจากที่หนึ่งไปสู่สถานที่อื่นๆ เช่น การเดินทางออกจากบ้านตามปกติและการเดินทางเพื่อไปอาศัยที่อื่น”

### ความสำคัญของการท่องเที่ยว

โรจนา ลีมสกุลวานิช (2552) ได้สรุปความสำคัญของการท่องเที่ยวไว้ว่า ปัจจุบันการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาท และความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม

และสิ่งแวดล้อมของประเทศเป็นอย่างมาก อันมีสาเหตุสืบเนื่องมาจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้กลายเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญที่สุด ในการสามารถนำรายได้เข้าประเทศและมีแนวโน้มว่าจะมีความสำคัญยิ่งขึ้นในอนาคต เพราะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวข้อง และมีความสัมพันธ์กับธุรกิจหลายประเภทโดยตรง เช่น ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจที่พักอาศัย แหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจด้านอาหาร ธุรกิจการให้บริการต่าง ๆ เป็นต้นนอกจากนี้ยังทำให้ธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงแต่ได้รับผลพลอยได้จากการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจเพื่อการผลิตสินค้าต่าง ๆ ตลอดจนงานด้านศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของผู้คนในท้องถิ่น ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างงานและการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนทั้งในส่วนกลางและในชุมชนต่าง ๆ มากขึ้น

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังกระตุ้นให้ธุรกิจเพื่อการผลิตสินค้าและการให้บริการต่าง ๆ มีการพัฒนาเพื่อการแข่งขันและทันสมัย เพื่อนำมาเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้มากขึ้น เช่น การคมนาคมขนส่ง ธุรกิจที่พักอาศัย และธุรกิจร้านอาหาร รูปแบบการให้บริการด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ การค้าขายของที่ระลึกต่าง ๆ ทำให้มีดุลการชำระเงินดีขึ้น มีเงินตราต่างประเทศไหลเข้าสู่ประเทศมากขึ้น จึงทำให้เกิดมีอาชีพที่หลากหลายอันเป็นผลสืบเนื่องจากการเจริญเติบโต และการขยายตัวของการลงทุน ที่เพิ่มขึ้นช่วยให้มีเงินทุนหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจมากขึ้นด้วย และยังก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี สังคม การเมือง และเศรษฐกิจ การปรับปรุงทางด้านโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ระบบสาธารณสุขโรคต่าง ๆ ตลอดจนการให้บริการด้านโรงแรม ศูนย์การค้าและภัตตาคาร เป็นต้น

กล่าวได้ว่า การท่องเที่ยวคือการเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่สถานที่อื่น ๆ เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อประเทศไทย โดยเฉพาะในด้านเศรษฐกิจเนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้จำนวนมากให้กับประเทศ การท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องมากมายทั้งทางตรงและทางอ้อมสามารถกระจายรายได้สู่ธุรกิจภาคบริการต่างๆ รวมทั้งเป็นแหล่งที่มาของอาชีพทางด้านการท่องเที่ยวอันหลากหลาย สำหรับธุรกิจจัดนำเที่ยวเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญด้านการจัดการการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว โดยมีมัคคุเทศก์ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ดูแลอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว

### รูปแบบการท่องเที่ยว

วรัชต์ มัชฌมบุรุษ, (ม.ป.ป.: ออนไลน์) ได้สรุปรูปแบบการท่องเที่ยวได้ 3 รูปแบบหลัก ดังนี้

#### 1. รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural based tourism)

ประกอบด้วย

1.1 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นและแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

1.2 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางทะเล (Marine ecotourism) หมายถึง การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อแหล่งธรรมชาติทางทะเลที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นและแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศทางทะเล โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องภายใต้ การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

1.3 การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา (Geo-tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่เป็น หินผา ลานหินทราย อุโมงค์โพรง ถ้ำน้ำลอด ถ้ำหินงอกหินย้อย เพื่อดูความงามของภูมิทัศน์ที่มีความแปลกของการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่โลก ศึกษาธรรมชาติของหิน ดิน แร่ต่างๆ และฟอสซิล ได้ความรู้ได้มีประสบการณ์ใหม่ บนพื้นฐานการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อ การรักษาสภาพแวดล้อม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยว

1.4 การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (Agro tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังพื้นที่เกษตรกรรมสวนเกษตร วนเกษตร สวนสมุนไพร ฟาร์มปศุสัตว์และเลี้ยงสัตว์เพื่อชื่นชมความสวยงาม ความสำเร็จและเพลิดเพลินในสวนเกษตร ได้ความรู้มีประสบการณ์ใหม่บนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อ การรักษาสภาพแวดล้อมของสถานที่แห่งนั้น

1.5 การท่องเที่ยวเชิงดาราศาสตร์ (Astrological tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อไปชมปรากฏการณ์ทางดาราศาสตร์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวาระ เช่น สุริยุปราคา ฝนดาวตก จันทรุปราคา และการดูดาวจันทรคติที่ปรากฏในท้องฟ้าแต่ละเดือน เพื่อการเรียนรู้ระบบสุริยจักรวาล มีความรู้ความประทับใจ ความทรงจำและประสบการณ์เพิ่มขึ้น บนพื้นฐาน

การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อจิตสำนึกต่อการรักษาสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการร่วมกันอย่างยั่งยืน

## 2. รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural Based Tourism)

ประกอบด้วย

2.1 การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (Historical Tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณคดี และประวัติศาสตร์ เพื่อชื่นชมและเพลิดเพลินในสถานที่ท่องเที่ยวได้ความรู้มีความเข้าใจต่อประวัติศาสตร์และโบราณคดี ในท้องถิ่นพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อ การรักษามรดกทางวัฒนธรรมและคุณค่า ของสภาพแวดล้อมโดยที่ประชาชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยว

2.2 การท่องเที่ยวงานชมวัฒนธรรมและประเพณี (Cultural and Traditional Tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยว เพื่อชมงานประเพณีต่างๆ ที่ชาวบ้านในท้องถิ่นนั้นๆ จัดขึ้น ได้รับความเพลิดเพลินตื่นตาตื่นใจในสุนทรียะศิลป์เพื่อศึกษาความเชื่อ การยอมรับนับถือ การเคารพ พิธีกรรมต่างๆ และได้รับความรู้มีความเข้าใจต่อสภาพสังคมและวัฒนธรรม มีประสบการณ์ใหม่ๆ เพิ่มขึ้นบนพื้นฐานของความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกต่อการรักษาสภาพแวดล้อมและมรดกทาง วัฒนธรรม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยว

2.3 การท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท (Rural tourism / Village tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวในหมู่บ้านชนบท ที่มีลักษณะวิถีชีวิตและผลงานสร้างสรรค์ซึ่งมี เอกลักษณ์พิเศษ มีความโดดเด่นเพื่อความเพลิดเพลิน ได้รับความรู้ดูผลงานสร้างสรรค์และภูมิปัญญา พื้นบ้าน มีความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น บนพื้นฐานของความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกต่อการรักษา มรดกทางวัฒนธรรมและคุณค่าของสภาพแวดล้อม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการ การท่องเที่ยว

### 3. รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special interest tourism)

ประกอบด้วย

3.1 การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่ง ธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรมเพื่อการพักผ่อนและเรียนรู้วิธีการรักษาสุขภาพกายใจได้รับความ เพลิดเพลิน และสุนทรียภาพ มีความรู้ต่อการรักษาคุณค่า และคุณภาพชีวิตที่ดี มีจิตสำนึกต่อ การรักษาสีงแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่นโดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยว ที่ยั่งยืน อนึ่ง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนี้บางแห่งอาจจัดรูปแบบเป็นการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพและ ความงาม (health beauty and spa)

3.2 การท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษาและศาสนา (Edu-meditation tourism) หมายถึง การเดินทางเพื่อทัศนศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากปรัชญาทางศาสนา หาความรู้ สัจธรรมแห่งชีวิตมี การฝึกทำสมาธิเพื่อมีประสบการณ์และความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น มีคุณค่าและคุณภาพชีวิตที่ดีเพิ่มขึ้นมี จิตสำนึกต่อการรักษาสีงแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อ การจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวบางกลุ่มมุ่งการเรียนรู้วัฒนธรรมและ ภูมิปัญญาไทย เช่น การทำอาหารไทยการนวดแผนไทย รำไทย มวยไทย การช่างและ งานศิลปหัตถกรรมไทย รวมถึงการบังคับช้างและเป็นควาญช้าง เป็นต้น

3.3 การท่องเที่ยวเพื่อศึกษากลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมกลุ่มน้อย (Ethnic tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่วัฒนธรรมของชาวบ้าน วัฒนธรรมของชนกลุ่มน้อยหรือชนเผ่าต่าง ๆ เช่น หมู่บ้านชาวไทยโซ่ง หมู่บ้านผู้ไทย หมู่บ้านชาวกูย หมู่บ้านชาวกะเหรี่ยง หมู่บ้านชาวจีนฮ่อ เป็นต้น เพื่อมีประสบการณ์และความรู้ใหม่เพิ่มขึ้นมีคุณค่า

และคุณภาพชีวิตที่ดีเพิ่มขึ้นมีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

3.4 การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเล่นกีฬาตามความถนัดความสนใจ ในประเภทกีฬา เช่น กอล์ฟ ดำน้ำ ตกปลา สนุกเกอร์ กระดานโต้คลื่น สกีนํ้า เป็นต้น ให้ได้รับความเพลิดเพลินความสนุกสนานตื่นเต้น ได้รับประสบการณ์และความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น มีคุณค่าและคุณภาพชีวิตที่ดีเพิ่มขึ้น มีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

3.5 การท่องเที่ยวแบบผจญภัย (Adventure travel) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีลักษณะพิเศษ ที่นักท่องเที่ยวเขาไปเที่ยวแล้วได้รับความสนุกสนานตื่นเต้น หวาดเสียว ผจญภัย มีความทรงจำ ความปลอดภัย และได้ประสบการณ์ใหม่

3.6 การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์และฟาร์มสเตย์ (Home stay & farm stay) หมายถึง นักท่องเที่ยวกลุ่มที่ต้องการใช้ชีวิตใกล้ชิดกับครอบครัวในท้องถิ่นที่ไปเยือนเพื่อการเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมท้องถิ่น ได้รับประสบการณ์ในชีวิตเพิ่มขึ้น โดยมีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นการจัดการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่นที่ยั่งยืน

3.7 การท่องเที่ยวพำนักระยะยาว (longstay) หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ชีวิตในบ้านปลายหลังเกษียณอายุจากการทำงานที่ต้องการมาใช้ชีวิตต่างแดนเป็นหลัก เพื่อเพิ่มปัจจัยที่ห้าของชีวิตคือการท่องเที่ยว โดยเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศเฉลี่ย 3 – 4 ครั้งต่อปี คราวละนาน ๆ อย่างน้อย 1 เดือน

3.8 การท่องเที่ยวแบบให้รางวัล (Incentive travel) หมายถึง การจูงใจให้แก่อำนาจของกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่ประสบความสำเร็จ (มีความเป็นเลิศ) ในการขายสินค้านั้นๆ ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมาย เช่น กลุ่มผู้แทนบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ผู้แทนบริษัทจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า ผู้แทนบริษัทจำหน่ายเครื่องสำอาง จากภูมิภาคหรือจังหวัดต่างๆ ที่สามารถขายสินค้าประเภทนั้นได้มากตามที่บริษัทผู้แทนจำหน่ายในประเทศตั้งเป้าหมายไว้เป็นการให้รางวัลและจูงใจให้เที่ยว โดยออกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าพักรับประทานและค่าอาหารระหว่างการเดินทางให้กับผู้ร่วมเดินทาง เป็นการจูงใจพักรับประทานตั้งแต่ 2 – 7 วัน เป็นรายการนำเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ อาจเป็นรายการนำเที่ยวแบบผสมผสาน หรือรายการนำเที่ยวในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

3.9 การท่องเที่ยวเพื่อการประชุม (MICE หมายถึง M=meeting/I= incentive/C=conference / E=exhibition) เป็นการจูงใจให้แก่อำนาจของลูกค้าของผู้ที่จัดประชุม มีรายการจูงใจก่อนการประชุม (pre-tour) และการจูงใจรายการนำเที่ยวหลังการประชุม (post-tour) โดยการจูงใจรายการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อบริการให้กับผู้เข้าร่วมประชุมโดยตรง

หรือสำหรับผู้ร่วมเดินทางกับผู้ประชุม (สามีหรือภรรยา) อาจเป็นรายการท่องเที่ยววันเดียว หรือรายการเที่ยวพักค้างแรม 2 – 4 วัน โดยคิดราคาแบบเหมารวมค่าอาหารและบริการท่องเที่ยว

3.10 การท่องเที่ยวแบบผสมผสานเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่ผู้จัดการการท่องเที่ยวคัดสรรรูปแบบการท่องเที่ยวที่กล่าวมาแล้วข้างต้น นำมาจัดรายการนำเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความแตกต่างระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในระยะยาวนานตั้งแต่ 2 – 7 วันหรือมากกว่านั้น เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเกษตร (Eco-Agro Tourism) การท่องเที่ยวเชิงเกษตรและประวัติศาสตร์ (Agro-Historical Tourism) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและผจญภัย (Eco-Adventure Travel) การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยาและประวัติศาสตร์ (Geo-Historical Tourism) การท่องเที่ยวเชิงเกษตรและวัฒนธรรม (Agro-Cultural Tourism) เป็นต้น

สามารถสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวมีหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ เกาะสมุยเป็นจุดหมายปลายทาง (Destination) ซึ่งเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามโดดเด่นทางด้านธรรมชาติ โดยเฉพาะหาดทรายชายทะเล มีการผสมผสานกับวัฒนธรรมชุมชน ท้องถิ่น อีกทั้งเกาะสมุยยังมีกิจกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบที่มีความหลากหลาย มัคคุเทศก์ในพื้นที่เกาะสมุยจึงมีบทบาทสำคัญในการนำนักท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ และเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ของเกาะสมุย

### องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2556: ออนไลน์) ได้สรุปองค์ประกอบของการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กันเป็นวงจรดังนี้

1. นักท่องเที่ยว เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยวถ้าไม่มีนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวก็เกิดขึ้นไม่ได้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งนักท่องเที่ยวและนักทัศนาจร ดังนี้

1.1 นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่สถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป (มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน) แต่ไม่เกิน 90 วัน เป็นการเดินทางโดยสมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มีใช้การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ ผู้โดยสารมาทางเรือสำราญทางทะเลแล้วไม่พักค้างคืนบนฝั่งไม่นับเป็นนักท่องเที่ยว และผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินก็ไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยวเช่นกัน

1.2 นักทัศนาจร (Excursionist) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวในระยะเวลานั้น ๆ ไม่ถึง 24 ชั่วโมง (ไม่ได้ค้างคืน) และเดินทางโดยความสมัครใจด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มีใช้การไปประกอบอาชีพหรือหา

รายได้ ทั้งนี้ผู้โดยสารเรือสำราญทางทะเลที่ค้างพักแรมในเรือสำราญจะถูกนับว่าเป็นนักท่องเที่ยว แต่ผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินจะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยว

2. การตลาดท่องเที่ยว การที่จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในวันนั้น จะต้องมีการตลาดท่องเที่ยวเพื่อชักนำให้เข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งการตลาดท่องเที่ยวหมายถึง ความพยายามที่จะทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของตนแล้ว ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวและบริการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยววันนั้น

3. การขนส่ง เมื่อนักท่องเที่ยวตัดสินใจที่จะไปแหล่งท่องเที่ยวใดแล้ว ก็ต้องมีบริการขนส่งนำนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยววันนั้น ซึ่งการขนส่งหมายถึง การจัดให้มีการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวด้วยยานพาหนะประเภทต่าง ๆ จากภูมิลำเนาไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการและกลับสู่ภูมิลำเนาการขนส่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ ทางรถยนต์ ทางรถไฟ ทางเรือ และทางเครื่องบิน

4. ทรัพยากรท่องเที่ยว เป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวและเป็นจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งทรัพยากรท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้เกิดการเดินทางไปเยือนหรือไปท่องเที่ยวโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งทรัพยากรท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ

4.1 ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความงามตามธรรมชาติ สามารถดึงดูดให้คนไปเยือนหรือไปท่องเที่ยวยังพื้นที่นั้น เช่น ป่าไม้ ชายทะเล น้ำตก ฯลฯ

4.2 ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ โบราณสถานและโบราณวัตถุ เป็นสิ่งที่มนุษย์ได้สร้างขึ้นในสมัยอดีตรวมไปถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประวัติและความเป็นมาของสถานที่นั้น และมีผลดึงดูดให้คนไปเยือนพื้นที่นั้น ในปัจจุบัน เช่น พระราชวัง ศาสนสถาน กำแพงเมือง อุทยานประวัติศาสตร์ ฯลฯ

4.3 ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรม เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นในรูปแบบของการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม ซึ่งปฏิบัติยึดถือสืบทอดต่อกันมา ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดึงดูดให้คนไปเยือนหรือไปท่องเที่ยวยังพื้นที่นั้นเช่น สภาพชีวิตผู้คนในชนบท หมู่บ้านชาวเขา ตลาดน้ำ งานเทศกาลประเพณีต่าง ๆ ฯลฯ

5. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่รองรับในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เพื่อให้การเดินทางท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสะดวกและปลอดภัย โดยสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

5.1 สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยตรง เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น เพื่อรองรับการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ เช่น การอำนวยความสะดวกในการเข้าออกประเทศ เช่น การตรวจหนังสือเดินทาง การต่อวีซ่า นอกจากนี้

ยังรวมถึงการให้บริการต่างที่ก่อให้เกิดความสะดวกระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เช่น บริการที่พัก แรม บริการอาหาร บริการนำเที่ยว บริการขนส่ง บริการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

5.2 สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยอ้อม เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในประเทศแล้ว แม้จะไม่มีการท่องเที่ยว รัฐบาลก็ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้แก่ประชาชน ส่วนการให้บริการนักท่องเที่ยวก็ถือเป็นผลพลอยได้ เช่น การสื่อสาร การไฟฟ้า การประปา การคมนาคม การรักษาความปลอดภัย และการรักษาพยาบาล ฯลฯ

สามารถสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการไม่ว่าจะเป็น นักท่องเที่ยว การตลาดการท่องเที่ยว การขนส่ง ทรัพยากรการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ เกาะสมุย เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทย ประกอบด้วยทรัพยากรทางธรรมชาติ หาดทรายชายทะเล เกาะแก่งรายรอบ ที่สวยงาม เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจากทั่วโลก การท่องเที่ยวของเกาะสมุยได้มีการดำเนินการทางด้านการตลาดทั้งจากภาครัฐ และภาคเอกชน ประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งด้านคมนาคมขนส่ง และธุรกิจที่มารองรับไม่ว่าจะเป็น ที่พัก ร้านอาหาร บริษัทนำเที่ยว สปา ฯลฯ โดยเฉพาะบริษัทนำเที่ยวซึ่งเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางตรง มีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวด้านการเดินทางและท่องเที่ยว โดยบริษัทนำเที่ยวเหล่านี้ก็จะมีมีคฤหบดีเป็นผู้ให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย

## 2.2 การท่องเที่ยวทางทะเล

### ความสำคัญของการท่องเที่ยวทางทะเล

สถาบันวิจัยทรัพยากรทางน้ำ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2553, ออนไลน์) ได้สรุปฐานข้อมูลความรู้ทางทะเลด้านการท่องเที่ยวและนันทนาการไว้ดังนี้

ด้วยความอุดมสมบูรณ์และความสวยงามของทะเลไทยและพื้นที่บริเวณชายฝั่งทำให้ประเทศไทย กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงที่สุดแห่งหนึ่งของโลก ชายฝั่งทะเลทั้งด้านอ่าวไทยในทะเลจีนใต้ และชายฝั่งทะเลอันดามัน ในมหาสมุทรอินเดีย ได้ถูกนำมาพัฒนาทางการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง และสร้างรายได้เข้า ประเทศเป็นจำนวนมาก กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลที่สำคัญได้แก่ กิจกรรมดำน้ำดูปะการัง กิจกรรมพักผ่อนและการชมทิวทัศน์ ชายหาด การชมหมู่บ้านชาวประมงและชาวเล กิจกรรมการแล่นเรือ การเล่นกีฬาทางน้ำ การตกปลา เป็นต้น ในแต่ละปีประเทศไทยสามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก ทั้งนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศ และนักท่องเที่ยวชาวไทยเอง เกิดเป็นรายได้เข้าสู่ประเทศ อีกทั้งก่อให้เกิดการหมุนเวียนเงินตราภายในประเทศ และสร้างอาชีพแก่ประชาชนในพื้นที่เป็นจำนวนมาก



### กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล

1. การดำน้ำ การดำน้ำดูปะการัง เป็นการท่องเที่ยวที่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวได้ลงไปสัมผัสกับโลกใต้ทะเล ที่มีแต่ความสวยงามตระการตา จุดดำน้ำมีหลายแห่งในทะเลแถบภาคตะวันออก เป็นศูนย์รวมคนรักธรรมชาติทางทะเล สามารถพบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ใหม่ๆ ใต้ท้องทะเล และสนุกเพลิดเพลินกับกิจกรรมดำน้ำ พบฝูงปลามากมายหลากหลายชนิดใต้ท้องทะเล สีสระม น้ำทะเลใส ที่อุดมสมบูรณ์

2. การเล่นเรือ-เรือยอชท์ ภูเก็ต เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในทะเลอันดามัน มีกิจกรรมท่องเที่ยวทางทะเลหลากหลาย หนึ่งในกิจกรรมที่ได้รับความนิยมจากทั้งชาวไทยและต่างประเทศ นั่นก็คือ การเล่นเรือใบ และท่องเที่ยวทางทะเลด้วยเรือยอชท์ เพื่อชมความงามของท้องทะเลไทยและเกาะแก่งต่างๆ รอบภูเก็ต และแถบจังหวัดพังงา นอกจากนี้ภูเก็ตจะมีบริการให้เช่าเรือใบ เรือยอชท์หลายบริษัทแล้ว ยังมีการจัดการแข่งขันที่มีชื่อเสียงระดับโลกหลายรายการ อาทิ การแข่งขันเรือใบนานาชาติชิงถ้วยพระราชทาน หรือ ภูเก็ตคิงส์พรีกัตตา ที่มีผู้เข้าร่วมการแข่งขันจากหลายประเทศทั่วโลกสำหรับการเล่นเรือยอชท์จำเป็นต้องใช้ความชำนาญและประสบการณ์ และเมื่อวางแผนเช่าเรือยอชท์ในการเดินทางควรตรวจสอบสภาพอากาศ สภาพน้ำขึ้นน้ำลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงฤดูมรสุมของฝั่งอันดามัน ซึ่งอยู่ระหว่างเดือนมิถุนายนถึงตุลาคม และควรมีการเตรียมพร้อมในเรื่องอุปกรณ์สื่อสาร ยา น้ำดื่มและอาหาร นอกจากนี้ยังสามารถท่องเที่ยวเมืองพัทยาโดยการนั่งเรือยอชท์ชมความงามของท้องทะเลได้อีกด้วย

3. การท่องเที่ยวชายหาด ชายหาดในประเทศไทยนั้นมีมากมายแต่ลักษณะของชายหาดแต่ละแบบนั้น ก็จะแตกต่างกันตามสภาพภูมิประเทศ และสภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น หาดทรายอาจมีทรายละเอียด หรือทรายหยาบ สีเม็ดทรายที่ต่างกันไป

### แหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะ

ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่สวยงาม เนื่องด้วยสภาพทางภูมิศาสตร์ที่ตั้งอยู่ในคาบสมุทรซึ่งประกอบด้วยทะเลสองฝั่ง ทั้งด้านอ่าวไทยและฝั่งทะเลอันดามัน นอกจากนี้ชายหาดที่มีความสวยงามแล้วยังมีเกาะที่มีความโดดเด่น สวยงามเหมาะแก่การพักผ่อน คู่มือประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทเกาะ (กรมการท่องเที่ยว, 2556) ได้สรุปความสำคัญและความหมายของแหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะไว้ดังนี้

เกาะ เป็นส่วนหนึ่งของแผ่นดินจึงเป็นผลให้เกาะเป็นที่ตั้งของแหล่งธรรมชาติต่างๆ เช่นเดียวกับแผ่นดิน เกาะที่มีพื้นที่ราบขนาดใหญ่เพียงพอที่จะเกิดการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์ได้ ประกอบกับสภาพภูมินิเวศและทรัพยากรธรรมชาติที่มีความหลากหลายทั้ง ชายหาด หน้าผา แหลม ภูเขา ถ้ำ น้ำตก ลำธาร ฯลฯ จึงส่งผลให้เกาะกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้

เป็นจำนวนมาก ซึ่งเกาะในประเทศไทยมีจำนวนมากมากกว่า 700 เกาะ โดยเกาะส่วนมากในทะเลไทยยังมีสภาพที่สมบูรณ์ ยกเว้นเกาะที่มีที่ตั้งใกล้กับแผ่นดินและมีพื้นที่ใหญ่เพียงพอแก่การดำเนินกิจกรรมของมนุษย์ อย่างไรก็ตามพื้นที่เกาะบางแห่งถึงแม้จะอยู่ไกลจากแผ่นดินแต่มีพื้นที่กว้างใหญ่พอในการประกอบกิจกรรมหรือมีทรัพยากรและความสวยงามของพื้นที่ ที่ดึงดูดในการท่องเที่ยวก็ได้รับผลกระทบจากการดำเนินกิจกรรมของมนุษย์เช่นกัน โดยกิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบมากที่สุดได้แก่ กิจกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งมีลักษณะ การขยายตัวของกิจกรรมอย่างรวดเร็วซึ่งมีทั้งที่ดำเนินการอย่างถูกต้องและมีการบุกรุกพื้นที่ธรรมชาติ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพธรรมชาติ ทั้งทัศนียภาพที่ถูกทำลาย สภาพของระบบนิเวศที่เสียสมดุล ปัญหาด้านของเสีย ฯลฯ

เกาะ (Island) ตามกฎหมายระหว่างประเทศว่าด้วยกฎหมายทะเล มาตรา 121 บัญญัติ ไว้ว่า เกาะ หมายถึง พื้นที่ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติและมีย่านน้ำล้อมรอบ โดยพื้นที่อยู่เหนือระดับน้ำในขณะที่น้ำขึ้นเต็มที่แล้ว

เกาะ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง ส่วนของแผ่นดินที่มีน้ำล้อมรอบโดยตลอด และมีขนาดเล็กกว่าแผ่นดินที่เป็นทวีป ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษ คือ Island, isle และ islet

สถาบันวิจัยทรัพยากรทางน้ำ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2555, ออนไลน์) ได้อธิบายความหมายของเกาะไว้ว่า เกาะ หมายถึง ส่วนของแผ่นดินที่มีน้ำล้อมรอบตลอดเวลา โดยตัวเกาะจะต้องมีแผ่นดินที่พื้นผิวน้ำในขณะที่น้ำขึ้นสูงสุด โดยระบบนิเวศบนเกาะจะไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบนิเวศบนบกของแผ่นดินใหญ่หรือเกาะอื่นได้ เว้นแต่จะอาศัยการเชื่อมต่อทางน้ำหรือทางอากาศเท่านั้น ทั้งนี้ เกาะอาจจะอยู่ในทะเล แม่น้ำหรือที่ลุ่มน้ำขัง เช่น บึง หรือ ทะเลสาบ

แหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะ หมายถึง สถานที่ที่เปิดใช้เพื่อการท่องเที่ยว โดยมีเกาะเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเยือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความเพลิดเพลินและนันทนาการในรูปแบบที่ใกล้ชิดกับธรรมชาติและอาจเสริมกิจกรรมเพื่อการศึกษาหาความรู้ เข้าไปด้วย ซึ่งกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะ ได้แก่ การดำน้ำ ตกปลา และสัตว์ทะเล การเล่นน้ำ การเที่ยวชมชายหาดหรือน้ำตก การดูนก เป็นต้น

### การจำแนกแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติประเภทเกาะ

แหล่งธรรมชาติประเภทเกาะ สามารถแบ่งออกตามสภาพการพัฒนาได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) เกาะที่มีการพัฒนาแล้ว ซึ่งจะมีลักษณะที่มีการพัฒนาโดยมนุษย์แล้ว มีผู้รู้จักและเข้าไปท่องเที่ยวยังเกาะเหล่านี้แล้ว

2) เกาะที่ยังไม่ได้รับการพัฒนา คือเกาะที่ยังไม่มีคนรู้จักหรือยังไม่มีการบินเข้า ไปพัฒนาเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมักจะเป็นเกาะขนาดกลางหรือขนาดเล็ก เกาะประเภทนี้จะยังคง สภาพธรรมชาติเดิมอยู่

สามารถสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวทางทะเลเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ใช้ฐาน ทรัพยากรทางธรรมชาติเป็นองค์ประกอบสำคัญ และด้วยความสมบูรณ์และความสวยงามของชายฝั่ง ของไทย ทำให้พื้นที่ทางทะเลถูกนำมาพัฒนาเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยว สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว และ สร้างรายได้ให้กับประเทศไทย ก่อให้เกิดการหมุนเวียนรายได้ สร้างงาน สร้างอาชีพ เกาะเป็นแหล่ง ท่องเที่ยวทางทะเลประเภทหนึ่ง ประกอบด้วยธรรมชาติที่สวยงาม เป็นต้นกำเนิดกิจกรรม การท่องเที่ยวต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการดำน้ำ การล่องเรือ การอาบแดด เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นเกาะที่มีการพัฒนาเพื่อการท่องเที่ยว เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ พร้อม ด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก มีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว ประกอบด้วยชายหาดที่สวยงาม มี สิ่งอำนวยความสะดวก เกาะสมุยเป็นแหล่งรวมของกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลหลายประเภท อาชีพมัคคุเทศก์ในเกาะสมุยมีบทบาทต่อการนำนักท่องเที่ยวไปเที่ยวตามจุดต่างๆ พร้อมให้ความรู้ และอำนวยความสะดวกทั้งในแหล่งท่องเที่ยวบนฝั่งและกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล จำเป็นต้องม ีความรู้ทักษะและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

### 2.3 ข้อมูลพื้นฐานและสถานการณ์การท่องเที่ยวเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

#### ข้อมูลทั่วไป

กุลนิภัทร์ บุญรุ่ง(2552) ได้สรุปข้อมูลทั่วไปของเกาะสมุยไว้ดังนี้

เกาะสมุย ตั้งอยู่ในบริเวณอ่าวไทย เป็นอำเภอ อยู่ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นเกาะที่ มีพื้นที่มากเป็นอันดับ 3 ของประเทศไทย คือ 252 ตารางกิโลเมตร รองจากเกาะภูเก็ตและเกาะช้าง

ภูมิอากาศ เป็นแบบมรสุมเขตร้อน มีสองฤดูคือ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคมถึง เดือนพฤษภาคม และฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึงเดือนธันวาคม อุณหภูมิเฉลี่ย สูงสุด 37 ซ. ต่ำสุด 21 ซ.

การปกครอง เกาะสมุยมีฐานะเป็นเทศบาลตำบล แบ่งเขตการปกครองเป็น 7 ตำบล คือ ต.อ่างทอง, ต.ลิปะน้อย, ต.ลิปะใหญ่, ต.ตลิ่งงาม, ต.มะเร็ต, ต.บ่อผุด และ ต.แม่น้ำ

คำขวัญ ปะการังงาม น้ำทะเลใส หาดทรายขาว มะพร้าวเยอะ

ฤดูท่องเที่ยว แม้เกาะสมุยจะสามารถเที่ยวได้ตลอดปี แต่สำหรับฤดูที่ดีที่สุดของ เกาะสมุย ได้แก่ฤดูร้อน อยู่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – เมษายน โดยในช่วงนี้แดดจะใส น้ำทะเลสวย ปราศจากคลื่นลม

### การเดินทาง

รถยนต์ส่วนตัว จากกรุงเทพฯ ใช้ถนนทางหลวงหมายเลข 4 ตลอดจนถึงจังหวัดสุราษฎร์ธานี จากนั้นใช้ทาง หลวงหมายเลข 401 ไปอำเภอดอนสัก จนถึงสามแยกบ้านใน เลี้ยวซ้ายเข้าทางหลวงหมายเลข 4142 ตรงไปถึงท่าเรือเฟอร์รี่ ซึ่งจะมีท่าเรือบริเวณนี้ 2 แห่ง คือ ซีทรานเฟอร์รี่ และราชาเฟอร์รี่ ระยะทาง จากท่าเรือดอนสักถึงเกาะสมุย ประมาณ 35 กิโลเมตร โดยใช้ระยะเวลาเดินทางด้วยเรือเฟอร์รี่ ประมาณ 1.30 ชั่วโมง

รถโดยสารประจำทาง จากสถานีขนส่งสายใต้ใหม่และสถานีขนส่งหมอชิต รับส่งผู้โดยสารจนถึงเกาะสมุย ทั้งนี้ผู้โดยสารสามารถซื้อตั๋วเรือเฟอร์รี่ข้ามเกาะพร้อมกับการซื้อตั๋วรถโดยสารได้พร้อมกัน

รถไฟ นั่งรถไฟจากสถานีหัวลำโพง ลงรถที่สถานีรถไฟพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากนั้นจะมีรถประจำทางรับส่ง นักท่องเที่ยวจากสถานีรถไฟพุนพิน เพื่อเดินทางด้วยเรือเฟอร์รี่ ถึงบริเวณท่าเรือหน้าทอนบน เกาะสมุย

เครื่องบิน โดยสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ซึ่งมี เที่ยวบินรับส่งผู้โดยสารทุกชั่วโมง ตลอดทุกวันจาก กรุงเทพฯ – เกาะสมุย และจากสนามบินกรุงเทพฯ – สนามบินสุราษฎร์ธานี แล้วต่อรถประจำทางพานักท่องเที่ยวลงเรือเฟอร์รี่ไปจนถึงท่าเรือหน้าทอนบนเกาะสมุย

เรือโดยสาร จะมีเรือที่ให้บริการผู้โดยสารทุกวัน ดังนี้

- เรือด่วน จากท่าเรือท่าทอง สุราษฎร์ธานี –ท่าเรือหน้าทอน ของ บริษัทส่งเสริม ทราเวล เซลเตอร์ จำกัด ไปกลับวันละ 2 เที่ยวทุกวัน

- เรือธรรมดา (เรือนอน) ออกจากท่าเรือบ้านดอน สุราษฎร์ธานี เวลา 23.00 นาฬิกา ถึง เกาะสมุยเวลา 05.00 นาฬิกา และจากเกาะสมุยเวลา 23.00 นาฬิกา ถึงท่าเรือบ้านดอน 04.00 นาฬิกา ทุกวัน

### แหล่งท่องเที่ยวสำคัญ

นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางรอบเกาะสมุยได้ โดยใช้ถนนทางหลวงหมายเลข 4169 ซึ่ง มีระยะทางประมาณ 57 กิโลเมตร ใช้เวลาประมาณครึ่งวันก็สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ทั่วเกาะ โดยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ดังนี้

- 1) ชายหาดเกาะสมุย จะมีชายหาดอยู่รอบเกาะ โดยแต่ละหาดจะมีลักษณะดังนี้
  - หาดเฉวง ชายหาดที่มีชื่อเสียง มากที่สุด มีความสวยงาม ขาวสะอาดและทอดยาวที่สุด ในยามค่ำคืนยัง เป็นแหล่งรวมร้านอาหารและสถานบันเทิงของคนรักความคึกคัก
  - หาดเฉวงน้อย ชายหาดเล็กๆ ที่มีความสวยงามไม่แพ้หาดเฉวง
  - จุดชม วิวลาดเกาะ จุดชมวิวซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถชมทิวทะเลในมุม 180 องศา และเก็บภาพวิวที่สวยงาม

- หาดละไม เป็นชายหาดที่ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของเกาะ เป็นชายหาดที่ยอดนิยมที่มีชื่อ เป็นอันดับ 2 รองจากหาดเฉวง มีเม็ดทรายที่ขาวสะอาด ร่มรื่นไปด้วยทิวมะพร้าว บรรยากาศเงียบสงบมากกว่าหาดเฉวง และเป็นที่ตั้งของ หินตาหินยาย สัญลักษณ์ของเกาะสมุย

- หาดหัวถนน เป็นชายหาดที่ตั้งอยู่ทางด้านทิศใต้ของเกาะ เป็นชายหาดที่มีความเงียบสงบ เป็นที่อาศัยของชุมชนชาวมุสลิมบนเกาะ ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถสัมผัสวิถีชีวิตความเป็นอยู่ได้

- ชายหาดทางด้านทิศใต้ มีความเงียบสงบ ร่มรื่นไปด้วยทิวมะพร้าว คงเอกลักษณ์สมุยเมื่อวันวาน และมีจุดเด่นคือ สามารถชมพระอาทิตย์ตกดินได้อย่างสวยงามที่สุดของเกาะ

- ชายหาดทางด้านทิศตะวันตก หาดลิปะน้อย หาดหน้าทอน และ อ่าวมะขาม เป็นที่ตั้งของท่าเรือเฟอร์รี่ และสถานที่ราชการต่างๆ แต่ก็ยังคงความงดงามของหาดทราย และทิวทัศน์อันสวยงามไม่แพ้ ชายหาดอื่นๆ

- ชายหาดทางด้านทิศเหนือ อ่าวบางปอ หาดแม่น้ำ อ่าวบ่อผุด มองเห็นทิวทัศน์ของเกาะพะงัน บริเวณแหลมหน้าลาน ซึ่งอยู่บนหาดแม่น้ำ ยังเป็นท่าเรือที่สำคัญของบริษัทลมพระยา

2) น้ำตกหินลาด และน้ำตกหน้าเมือง อยู่ห่างจากท่าเรือหน้าทอน 3 กิโลเมตร และ 14 กิโลเมตรตามลำดับ เป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่นิยมกันมาก ในฤดูฝนจะมีน้ำมาก นอกจากนี้ น้ำตกหินลาดยังเป็นแหล่งผลิตน้ำประปาที่สำคัญของการประปาส่วนภูมิภาคให้กับชุมชนในตำบลหน้าทอน

3) แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม บนเกาะสมุยจะมีวัดและเจดีย์ที่สำคัญหลายแห่ง ซึ่งเป็น ที่เคารพและสักการะของชาวเกาะสมุยมาตั้งแต่อดีต ซึ่งนักท่องเที่ยวควรไปเคารพสักการะดังนี้

- วัดพระใหญ่ เกาะพาน เป็นที่ประดิษฐานของพระพุทธรูปปางวิชัย ชื่อ“พุทธโคดม” ขนาดหน้าตักกว้าง 5 วา 9 นิ้ว อยู่ทางด้านเหนือของเกาะสมุย พระพุทธรูปองค์ใหญ่ที่สุดของภาคใต้ที่ประดิษฐานอยู่บนยอดเขา ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถขึ้นไปชมวิิวทิวทัศน์ต่างๆ รอบๆ หาดบางรักษ์

- วัดศิลาสูง มีพระบรมสารีริกธาตุอยู่บนพระธาตุศิลาสูง หรือที่ชาวเกาะสมุยเรียกว่า พระ ธาตุหินสูง

- วัดละไม เป็นวัดเก่าแก่อีกแห่งหนึ่งในเกาะสมุยภายในวัดจะมีพิพิธภัณฑที่แสดงถึงวัฒนธรรมด้านโบราณวัตถุโบราณต่างๆ ที่ขุดค้นพบบนเกาะสมุย ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเข้าชมได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

- เจดีย์แหลมสอ เป็นเจดีย์ที่สร้างโดยหลวงพ่อด่าง (พระภิกษุที่เป็นที่เคารพนับถืออย่างยิ่งของชาวเกาะสมุย มรณภาพเพราะเรืออัปปาง เมื่อ พ.ศ. 2519) องค์พระเจดีย์ประดับด้วย

กระเบื้องสีทองทั้งองค์ ภายในบรรจุพระบรมสารีริกธาตุ อยู่ริมทะเลระหว่างตำบลลี้งามและหน้าเมือง

- วัดคุณาราม หรือวัดเขาโป๊ะ ตั้งอยู่กิโลเมตรที่ 13 ใกล้หน้าตักหน้าเมือง มีพระซึ่งชาวบ้านเรียกว่าหลวงพ่อแดง หรือหลวงพ่อแดง ปิยะสีโล (ท่านพระครูสมณกิตติคุณ) ซึ่งมรณภาพไปแล้วแต่ศพไม่เน่าเปื่อย บรรจุโลงแก้ว ในท่านั่งวิปัสสนากรรมฐานเป็นที่สักการบูชาแก่คนทั่วไป

- วัดพุทธบาทเขาเล่ เป็นพระพุทธรูป 4 รอย สร้างขึ้นเมื่อใดไม่ปรากฏหลักฐาน ตั้งอยู่ที่เขาเล่ เขตตำบลมะเร็ต

- วัดสว่างอารมณ์ เป็นวัดคู่บ้านคู่เมืองแห่งหนึ่งของชาวเกาะสมุย นักท่องเที่ยวสามารถขึ้นไปชมทิวทัศน์ ของเกาะสมุยในมุมกว้าง ทั้งยังมองเห็นเกาะพะงัน เกาะมัดหลัง เกาะส้ม และเกาะแตนในมุมไกล นอกจากนี้ยังอยู่ใกล้สนามบิน จึงทำให้สามารถมองเห็นภาพการเคลื่อนไหว การขึ้น-ลงของ เครื่องบินอย่างใกล้ชิด

ศูนย์ลึงสมุย อยู่บริเวณทางเข้าหมู่บ้านเขาพระ ใกล้สามแยกบ่อผุด เป็นสถานที่ชมการแสดงของลึงสมุย ที่สื่อให้เห็นถึงวัฒนธรรมของชาวเกาะสมุย ที่ยึดอาชีพการทำสวนมะพร้าว โดยมีลึงเป็นผู้ช่วยเก็บมะพร้าว

สวนผีเสื้อสมุย สวนผีเสื้อสมุยนาเทียน สวนหินที่เต็มไปด้วยต้นไม้และดอกไม้บานาพรรณ เป็นสวนพฤกษศาสตร์ที่ได้รวบรวม พรรณไม้ไทย พืชสมุนไพร และไม้ป่านานาชนิดจากทุกภาคของประเทศ เพื่อให้เป็นสวรรค์ของ ผีเสื้อที่บินว่อนอยู่ในแต่ละวันนับหมื่นตัว

หน้าเมือง ซาฟารี ปาร์ค อยู่บริเวณหน้าตักหน้าเมือง 2 เป็นศูนย์รวมกิจกรรม แอดเวนเจอร์ที่สมบูรณ์แบบและครบวงจรที่สุดแห่งหนึ่งบนเกาะสมุย

อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะอ่างทอง เป็นอุทยานแห่งชาติทางทะเลแห่งที่สองของประเทศไทย ได้รับการยกย่องว่ามีความสวยงามที่สุดในบรรดาหมู่ เกาะทะเลอ่าวไทย

ในจำนวนเกาะที่มีความสำคัญ 42 เกาะ จะมีเกาะสำคัญที่บริษัททัวร์มักจะจัดให้นักท่องเที่ยวได้แก่ เกาะวัวตาหลับ ซึ่งเป็นเกาะที่ตั้งของทำการอุทยาน และบ้านพักรับรองของอุทยานร้านอาหารและศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มีหาดทรายสวยที่เหมาะสมกับการเล่นน้ำ ชมหินงอกหินย้อยที่ถ้ำบัวบก และการเดินขึ้นไปชมวิวจันทรจักรัส สุดยอดจุดชมวิวที่จะมองเห็นเกาะเล็กเกาะน้อยเหนือผิวน้ำมรกต และอีกเกาะคือ เกาะแม่เกาะ ซึ่งเป็นเกาะที่มีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขาสูงชันโอบล้อมกัน มีหาดทรายสวยเล่นน้ำได้อยู่ที่บริเวณท่าเรือ ซึ่งเป็นที่ตั้งของหน่วยพิทักษ์อุทยาน นักท่องเที่ยวสามารถเดินจากจุดนี้ลัดเลาะเขาเข้าไปภายใน จะพบกับ ทะเลใน ซึ่งมีลักษณะเป็นทะเลสาบน้ำเค็มขนาดใหญ่ ที่ตั้งอยู่ใจกลางเกาะ มีเนื้อที่ 41 ไร่ นักท่องเที่ยวสามารถเลือกชมได้ทั้งจากเส้นทางด้านล่างสุดที่จะได้สัมผัสอย่างใกล้ชิด แต่จะไม่อนุญาตให้ลงเล่นน้ำ และจากจุดชมวิวด้านบน ซึ่งจะสัมผัสกับทิวทัศน์ที่งดงามของหมู่เกาะใกล้เคียง

เกาะแตนและเกาะมัดสุ่ม เป็นเกาะขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของเกาะสมุย และห่างจากเกาะสมุยเพียง 3 กิโลเมตรเท่านั้น มีพื้นที่บนเกาะประมาณ 7.5 กิโลเมตร การเดินทางจากเกาะสมุยสามารถติดต่อเรือหางยาวไปเที่ยวชมได้ที่อ่าวท้องกรูด มีหาดทรายให้เที่ยวชมสองฝั่ง ได้แก่ อ่าวออกและอ่าวตก จุดเด่นของเกาะแตนคือการเดินชมทิวทัศน์บนเกาะโดยผ่านป่าชายเลนที่ตั้งอยู่กลางใจกลางเกาะ และการเดินชมธรรมชาติที่ยังคงสภาพเดิม ๆ พร้อมกับวิถีชีวิตชาวบ้าน และนักท่องเที่ยวสามารถดำน้ำได้อย่างเพลิดเพลิน ซึ่งหากนักท่องเที่ยวสนใจจะพักแรมก็มีที่พัก บริเวณอ่าวออกไว้สำหรับบริการ สำหรับเกาะมัดสุ่ม เป็นเกาะขนาดเล็กที่มีชายหาดสวยให้ชมเพียง ด้านเดียวเหมาะสำหรับการมาพักผ่อนเล่น ดำน้ำ และพายเรือคายัก

สรุปได้ว่า เกาะสมุยเป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาดที่สวยงามแห่งหนึ่งของไทย มีชายหาดที่เป็นที่รู้จักคือหาดเฉวง และหาดละไม ซึ่งเหมาะสำหรับการพักผ่อน การท่องเที่ยวรอบเกาะมีจุดแวะชมที่น่าสนใจไม่ว่าจะเป็น หินตาหินยาย จุดชมวิว แหล่งช้อปปิ้ง นอกจากนี้เกาะสมุยยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เช่น วัดสำคัญๆในพื้นที่ มัคคุเทศก์จะเป็นสื่อกลางในการนำนักท่องเที่ยวไปเที่ยวชม และบรรยายให้ความรู้ นอกจากแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรมแล้ว เกาะสมุยยังมีกิจกรรมการท่องเที่ยวเฉพาะทางไม่ว่าจะเป็น ศูนย์ฝึกยิง สวายผีเสื้อ หน้าเมืองซาฟารีปาร์ค รวมทั้งหมู่เกาะรายรอบเกาะสมุยอันได้แก่ อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะอ่างทอง เกาะพะงัน และเกาะเล็กน้อยรายรอบ แหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้เป็นสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับการทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นดำน้ำ พายเรือ ฯลฯ ซึ่งมัคคุเทศก์จะมีบทบาทเป็นผู้คอยอธิบาย ให้ความรู้ ประสานงาน คอยดูแลความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว

### สถานการณ์การท่องเที่ยวเกาะสมุย

จากสถิตินักท่องเที่ยวของเกาะสมุยระหว่างปี พ.ศ.2554 – 2555 พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องดังตาราง 2.1

**ตาราง 2.1** แสดงสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าไทย รายเดือน ระหว่างปี 2554 - 2555 จำแนกตามด่านตรวจคนเข้าเมือง เฉพาะพื้นที่ ด่านสมุย

เดือน/ปี	2555	2554	No $\Delta$	% $\Delta$
มกราคม	9,408	9,536	-128	-1.34
กุมภาพันธ์	9,039	8,157	882	+10.81
มีนาคม	9,607	6,418	3,189	+49.69
เมษายน	11,697	6,262	5,435	+86.79
พฤษภาคม	11,222	5,787	5,435	+93.92
มิถุนายน	13,480	7,331	6,149	+83.88
กรกฎาคม	13,487	7,904	5,583	+70.64
สิงหาคม	14,930	7,429	7,501	+100.97
กันยายน	11,993	6,946	5,047	+72.66
ตุลาคม	11,226	7,410	3,816	+51.50
พฤศจิกายน	257,149	194,776	62,373	+32.02
ธันวาคม	17,185	9,699	7,486	+77.18

ที่มา สรุปรูปจาก กรมการท่องเที่ยว (2555: ออนไลน์)

บิล บาร์เน็ตต์ กรรมการผู้จัดการบริษัท ซีไนน์โฮเทลเวิร์คส์ จำกัด ที่ปรึกษาด้านการจัดการสินทรัพย์และการโรงแรม ได้สรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวของเกาะสมุยไว้ว่าการท่องเที่ยวของเกาะสมุยในปี พ.ศ. 2555 ค่อนข้างประสบความสำเร็จ จากอัตราการเข้าพักโรงแรมสูงกว่าปีที่ผ่านมา โดยมีสาเหตุสำคัญจากนโยบายการเพิ่มเที่ยวบินตรง (Direct Flight) จากต่างประเทศ ทั้งนี้สามารถสรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวเกาะสมุยในปี พ.ศ. 2555 ไว้ดังนี้ (C9 Hotelworks Company Limited. 2013 : Online)

#### ด้านตลาดนักท่องเที่ยว

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ตลาดนักท่องเที่ยวพบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังเกาะสมุยโดยสายการบิน มีอัตราการเติบโตสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2548 จนถึงปี พ.ศ. 2556 โดยมีกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวหลักประกอบด้วย เยอรมนี ไทย และ อังกฤษ สาเหตุสำคัญมาจากการเพิ่มจำนวนเที่ยวบินของสายการบินบางกอกแอร์เวย์ส (Bangkok Airways) ส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจากเอเชียเพิ่มมากขึ้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจาก

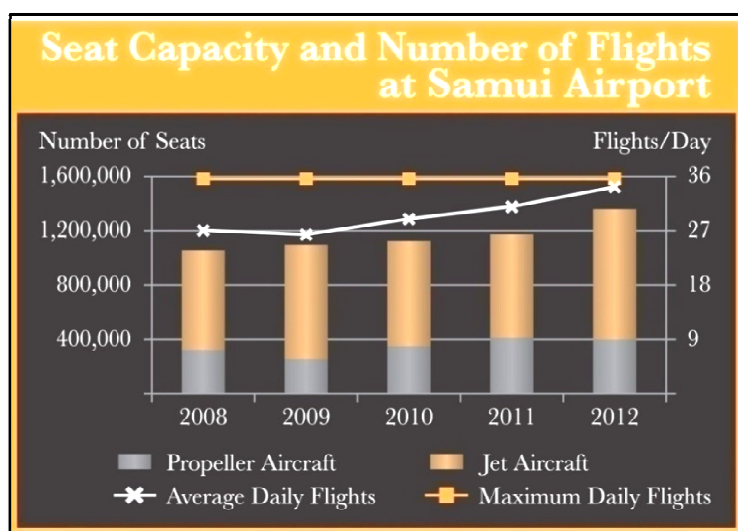


เยอรมนี สหราชอาณาจักรและไทย จำนวนนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียมีแนวโน้มมากขึ้นโดยเปรียบเทียบจากปีที่ผ่านมา นอกจากนี้การเติบโตของธุรกิจในกลุ่มเซ็นทรัลพัฒนาที่กำลังจะไปเปิดศูนย์การค้าขนาดใหญ่ (Central Festival) บนพื้นที่ประมาณ 30 ไร่บริเวณหาดเฉวงและสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจที่กำลังจะมีการพัฒนามากขึ้นเป็นสิ่งกระตุ้นต่ออัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน

### ด้านสายการบิน (Airline Indicators)

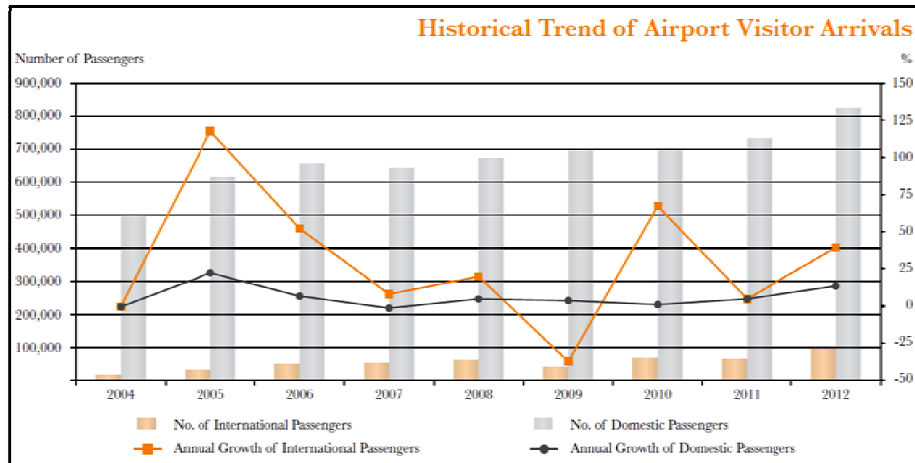
จากสถานการณ์การเดินทางของท่าอากาศยานนานาชาติสมุยพบว่า มีการเติบโตของนักท่องเที่ยวสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ทั้งอัตราการเดินทางระหว่างประเทศและภายในประเทศ จากภาพประกอบ 2.1 และ ภาพประกอบ 2.2

นอกจากนี้การขยายตัวของธุรกิจการบินในพื้นที่ใกล้เคียงคือ โครงการก่อสร้างสนามบินส่วนตัวบนเกาะพะงันซึ่งมีกำหนดที่จะสร้างเสร็จในปีพ.ศ. 2557 จะส่งผลด้านบวกต่อเกาะสมุย ในการเชื่อมโยงเส้นทางการเดินทางมากยิ่งขึ้น



ภาพประกอบ 2.1 แสดงอัตราการเติบโตของจำนวนที่นั่งของสายการบินและจำนวนเที่ยวบินที่เดินทางมายังท่าอากาศยานนานาชาติสมุย

ที่มา: C9 Hotelworks Company Limited (2013: ออนไลน์)

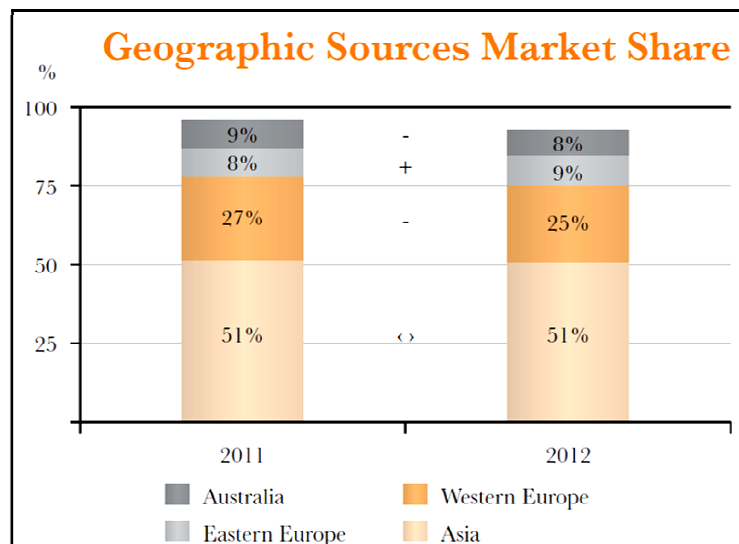


ภาพประกอบ 2.2 แสดงอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสมุยระหว่างปี 2000 – 2012

ที่มา: C9 Hotelworks Company Limited (2013: ออนไลน์)

### ด้านการท่องเที่ยว (Tourism Indicators)

จากสถิติ 3 ปีที่ผ่านมา นักท่องเที่ยวชาวเยอรมันยังคงเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักของตลาดนักท่องเที่ยวต่างประเทศของเกาะสมุย ตามด้วย อังกฤษ ออสเตรเลีย และรัสเซีย ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีเพียงร้อยละ 9 จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดดังภาพประกอบ 2.3 และภาพประกอบ 2.4



ภาพประกอบ 2.3 สัดส่วนของนักท่องเที่ยวเกาะสมุยระหว่างปี พ.ศ. 2554 – 2555

ที่มา: C9 Hotelworks Company Limited (2013: ออนไลน์)



ภาพประกอบ 2.4 แสดงตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติ 10 อันดับแรกของเกาะสมุยในรอบ 3 ปี  
ที่มา: C9 Hotelworks Company Limited (2013: ออนไลน์)

จากข้อมูลเบื้องต้นทำให้ทราบว่า เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมาตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบันและยังคงมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากหลั่งไหลเข้ามาท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ตลาดนักท่องเที่ยวเกาะสมุยมีการเติบโตขึ้นเรื่อยๆ นอกจากความสวยงามของธรรมชาติ เกาะสมุยยังมีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว ทั้งในด้านที่พัก การเดินทาง และบริการที่เกี่ยวข้อง การเติบโตทางด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ล้วนเป็นโอกาสที่สำคัญในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเกาะสมุย แต่ทั้งนี้ในขณะที่แหล่งท่องเที่ยวมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สิ่งสำคัญที่จะขาดไปไม่ได้คือบริการคุณภาพของผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญในการรองรับและสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว บุคคลเหล่านี้จำเป็นต้องมีมาตรฐานการปฏิบัติงานและควรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในการให้บริการอยู่เสมอ อาชีพมัคคุเทศก์ เป็นอีกอาชีพหนึ่งที่ทำให้บริการนำเที่ยว คอยดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด และมีบทบาทสำคัญในการนำเที่ยว จำเป็นที่จะต้อง มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

#### 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจบริการประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะธุรกิจที่มีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้เพราะคุณภาพในการบริการนั้นได้กลายเป็นข้อกำหนดหนึ่งที่ลูกค้านำมาพิจารณาในการเลือกรับบริการ ธุรกิจต่าง ๆ จึงหันมานับ

การสร้างคุณภาพเพื่อให้เกิดความแตกต่างและได้เปรียบเหนือคู่แข่ง (ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, 2548; อ่างถึงใน พรรณวดี พัฒนชัย, 2551)

Zeithaml & Bitner (2000 อ่างถึงใน พรรณวดี พัฒนชัย, 2551) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการว่าลูกค้าประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ปัจจัยสำคัญ 5 ประการได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนองลูกค้าทันที (Responsiveness) การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) การเข้าใจลูกค้า (Empathy) และการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles)

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้ ย่อมที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ และในความหมายที่กว้าง Reliability หมายถึงการนำเสนอบริการตามที่สัญญาไว้ในเรื่องการส่งมอบบริการ การให้บริการ การแก้ปัญหาและราคา ลูกค้าอยากใช้บริการจากผู้ให้บริการที่รักษาสัญญา โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Core Service) กิจกรรมบริการจึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในบริการหลักที่ลูกค้าต้องการแล้วก็ไม่ประสบความสำเร็จได้ การให้บริการเชื่อถือได้ทำได้ดังนี้

- ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า
- ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก
- ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
- มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน การบันทึกข้อมูลลูกค้า

2. การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ มีอัธยาศัยและมีความสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญสำหรับบริการที่ลูกค้ารับรู้ว่ามีความเสี่ยงสูง หรือไม่สามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และบริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงลูกค้ากับบริษัท เช่น แพทย์ หนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน ในช่วงแรกของความสัมพันธ์ อาจใช้สิ่งนำเสนอที่เป็นรูปธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่น เช่น ใบปริญญญา เกียรติบัตร รางวัล และการรับรองจากสถาบันที่เกี่ยวข้อง สิ่งที่แสดงถึงความไว้วางใจและเชื่อมั่น ได้แก่

- พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ
- กิจกรรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้

3. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) สิ่งนำเสนอทางกายภาพของบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากรและวัสดุสื่อสารต่างๆ สิ่งต่างๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของบริการที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพ กิจกรรมบริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร และร้านค้าปลีก

จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการและเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ และมักใช้ร่วมกับตัวกำหนดคุณภาพอื่นๆ ด้วย สิ่งซึ่งสะท้อนถึงสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เช่น

- บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร
- เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ
- การออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่
- วัสดุสื่อสาร เช่น นามบัตร รายงานประจำปี
- ลูกค้าอื่นที่ใช้บริการ

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานของคนโดยตรงยกเว้นปัจจัยด้าน Tangibles ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพของบริการ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในการกำหนด กลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

4. การเข้าใจลูกค้า (Empathy) การเอาใจใส่ และให้ความใส่ใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายเพื่อแสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ ลูกค้าอยากให้กิจการเข้าใจและเห็นความสำคัญ กิจการบริการขนาดเล็กได้เปรียบกิจการขนาดใหญ่ที่สามารถรู้จัก เข้าใจลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์ได้ดีกว่าการแสดงความเข้าใจลูกค้าทำได้โดย

- เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
- ให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล
- รู้จักและจำลูกค้าประจำได้
- มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร

5. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness): ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยทันทีปัจจัยนี้เน้นที่ความสนใจ และความพร้อมที่จะทำตามคำขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน และแก้ปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความเร็วและความพร้อมในการตอบสนองลูกค้าโดยทันทีนี้ต้องเป็นไปตามทัศนคติของลูกค้า มิใช่ตามที่ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองลูกค้าโดยทันทีอาจทำได้ เช่น

- ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- ให้บริการอย่างรวดเร็ว
- มีความพร้อมในการบริการ
- เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า
- ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 อ้างถึงใน พรรณวดี พัฒนชัย, 2551) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ว่าคุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า เช่น พนักงานให้บริการโดยไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งของ โรงแรมอยู่ในที่ที่เหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า สามารถจองห้องพักผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต มีสถานที่จอดรถกว้างขวางและสะดวก เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจนใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้องและรับฟัง ความคิดเห็นข้อเสนอแนะและคำติชมของผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะและให้เกียรติแก่ผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ เป็นต้น

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน บริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญปฏิบัติงานได้อย่าง รวดเร็ว เช่น พนักงานมีความรู้และเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการได้อย่าง คล่องแคล่วว่องไว และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นที่พอใจของลูกค้า เป็นต้น

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึงความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ รู้จักให้เกียรติผู้อื่น มีวิจาร์ญาณ ใช้ดุลยพินิจพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างคอบครอบ จริ่งใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ เช่น พนักงานโรงแรมจะต้องแสดงการต้อนรับแขกด้วยรอยยิ้ม ท่าที่อ่อนโยน และพูดจา สุภาพเรียบร้อย รวมถึงยินดีรับฟังความคิดเห็นและเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับลูกค้าที่จู้จี้จุกจิก เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการโดยเสนอ บริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า เช่น เมื่อลูกค้ามาใช้บริการโรงแรม พนักงานต้องให้บริการอย่างเป็น มาตรฐานเดียวกัน เป็นต้น

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้องตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมา เช่น การบริการห้องพักได้ตรงกับที่ลูกค้าจองไว้ทุกประการ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือแก้ปัญหาและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันทีทันใด รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ เช่น ลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการต่างๆ ของโรงแรม พนักงานจะต้องให้ความสนใจกระตือรือร้นที่จะ ตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการมีการแก้ไขปัญหานั้นและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง

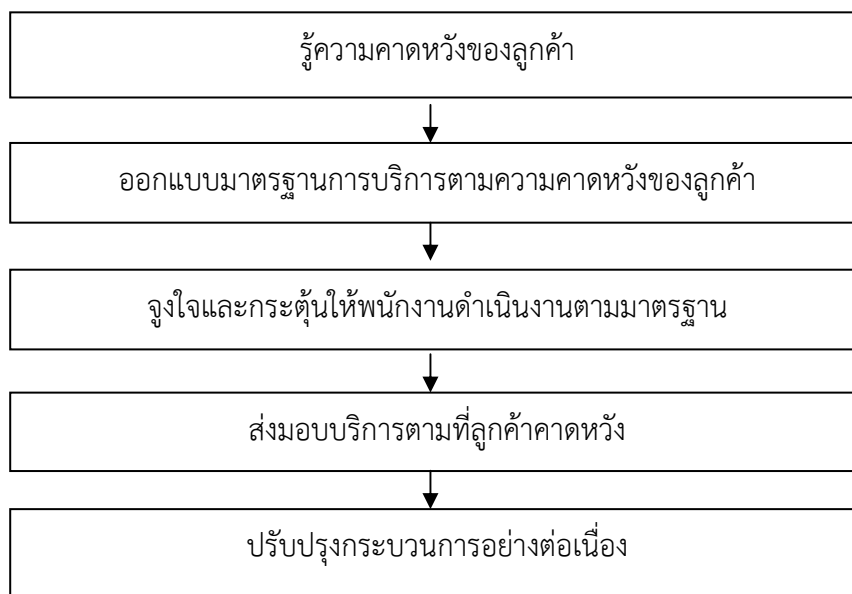
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ เช่น โรงแรมจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลรักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

9. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ เช่น การตกแต่งสถานที่และบริเวณการให้บริการลูกค้า การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ การแต่งกายของผู้ปฏิบัติการบริการ เป็นต้น

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว เช่น พนักงานโรงแรมให้ความสนใจช่วยเหลือห้องพักให้ลูกค้า พนักงานไม่พูดคุยกันหรือคุยโทรศัพท์ส่วนตัวขณะปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

สามารถสรุปได้ว่าคุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากงานบริการมีความไม่แน่นอน เป็นสิ่งที่จับต้องได้ยากไม่สามารถจัดเก็บไว้ได้ต้องทำการผลิตขณะที่ลูกค้ามาซื้อบริการ ดังนั้นขณะที่ลูกค้ามาซื้อบริการและมีการส่งมอบบริการนั้นจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดและทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ ปัญหาข้อหนึ่งในการดำเนินธุรกิจบริการ คือ ด้านคุณภาพบริการและแนวทางสร้างคุณภาพในทุกกระบวนการของธุรกิจ ความผิดพลาดไม่สามารถแก้ไขได้ ดังนั้นต้องป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนและเนื่องจาก ลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งของขบวนการและมีส่วนในการกำหนดคุณภาพของบริการ การเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าจะเป็นพื้นฐานที่จะเข้าใจขบวนการสร้างคุณภาพ นอกจากนั้นคุณภาพของบริการยังเป็นการรวมตัวของหลายหน้าที่ในหลายแผนก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเข้าใจทุกแผนกขององค์กรด้วย (ยุพาวรรณ วรณวณิชย์, 2548; อ่างถึงใน พรธรวดี พัฒนชัย, 2551)

### ผังแสดงภาพรวมของคุณภาพการบริการ



ภาพประกอบ 2.5 ผังแสดงภาพรวมของคุณภาพการบริการ

ที่มา: ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, 2548 : 21 อ้างถึงใน พรรณวดี พัฒนชัย, 2551)

สามารถสรุปได้ว่า ปัญหาข้อหนึ่งในการดำเนินธุรกิจบริการ คือ ด้านคุณภาพบริการ และแนวทางสร้างคุณภาพในทุกกระบวนการของธุรกิจ ลูกค้าประเมินคุณภาพการบริการจากปัจจัยหลายประการ ความผิดพลาดไม่สามารถแก้ไขได้ ดังนั้นต้องป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอน มีคฤเทศก์เป็นอาชีพบริการ จำเป็นต้องมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อรักษาคุณภาพการบริการของวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว มีคฤเทศก์ควรเข้าใจถึงความคาดหวังหรือสิ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญจะทำให้มีคฤเทศก์สามารถออกแบบการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต้องอาศัยทักษะและการบริการที่แตกต่างกันไปตามพื้นที่หรือกลุ่มนักท่องเที่ยว กำหนดรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมสามารถส่งมอบการบริการให้กับนักท่องเที่ยวได้ตรงตามความคาดหวัง พร้อมพัฒนาปรับปรุงกระบวนการส่งมอบการบริการอยู่เสมอ ให้สามารถรักษาคุณภาพการบริการของวิชาชีพไว้ได้อย่างต่อเนื่อง

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

### พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ในการตัดสินใจท่องเที่ยว

การศึกษาถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว ก็เพื่อให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ได้รับความพอใจ ซึ่งพฤติกรรมของ



นักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว หมายถึงปฏิกริยาของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับหรือการใช้บริการทางการท่องเที่ยว รวมทั้งกระบวนการต่างๆ ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวซึ่งพอจะระบุถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยวว่ามีขั้นตอนสำคัญอยู่ 9 ขั้นตอนดังต่อไปนี้คือ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548 อ้างถึงใน สิทธิโชค จิตต์ประสงค์ 2554: 5-7)

ขั้นตอนที่ 1 การส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว (Tourism Promotion) เป็นการอำนวยความสะดวกข้อมูลการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย โดยผ่านสื่อต่างๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวเหล่านั้น เช่น จากหนังสือพิมพ์ จากนิตยสาร จากองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว จากบริษัทนำเที่ยว จากญาติมิตร เป็นต้น ข้อมูลทางการท่องเที่ยวอาจเป็นข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ ที่พัก คมนาคม ความปลอดภัย

ขั้นตอนที่ 2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละคน (Need) เมื่อนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวแล้ว ก็จะก่อให้เกิดความต้องการท่องเที่ยวขึ้นภายในจิตใจของนักท่องเที่ยวแต่ละคน ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวต้องการส่งเสริมสิ่งที่ขาดไปหรือเพิ่มรสชาติให้กับชีวิต เช่น เกิดความเบื่อหน่ายอยากเปลี่ยนบรรยากาศต้องการเดินทางท่องเที่ยวให้ได้เห็นสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ เป็นต้น โดยปกติแล้วนักท่องเที่ยวส่วนมากต้องการไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ค่าครองชีพถูก การให้บริการได้มาตรฐาน มีความสะดวกสบายและปลอดภัยในการท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 3 สิ่งจูงใจสำหรับนักท่องเที่ยว (Motivation) เป็นแรงกระตุ้นให้อยากท่องเที่ยว ซึ่งเกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ Push Factor เป็นสภาพเงื่อนไขมากระตุ้นผลักดันให้เกิดความต้องการหลีกเลี่ยงความจำเจซ้ำซากในชีวิตประจำวันเพื่อไปท่องเที่ยว และ Pull Factor เป็นสภาพเงื่อนไขที่ดึงดูดให้ไปชมแหล่งท่องเที่ยวหรือร่วมกิจกรรมทางการท่องเที่ยวซึ่งอาจแบ่งสิ่งจูงใจออกเป็น 4 ประเภทคือ

(1) สิ่งจูงใจทางด้านกายภาพ (Physical Motivation) เป็นแรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการพักผ่อนทางร่างกายและจิตใจให้สดชื่น รักษาบำรุงสุขภาพ เช่น การอาบน้ำแร่ การร่วมกิจกรรมกีฬา เป็นต้น

(2) สิ่งจูงใจทางด้านวัฒนธรรม (Culture Motivation) เป็นแรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการอยากรู้จักวัฒนธรรมของประเทศที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน รวมทั้งการดำเนินชีวิต ศิลปะ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ และเทศกาลต่างๆ

(3) สิ่งจูงใจทางด้านส่วนตัว (Personal Motivation) เป็นแรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการส่วนตัว เช่น การเดินทางไปเยี่ยมญาติมิตร การไปจาริกแสวงบุญ เป็นต้น

(4) สิ่งจูงใจด้านสถานภาพและชื่อเสียง (Prestige and Status Motivation) เป็นแรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการพัฒนายกระดับตัวเองให้สูงขึ้นและสร้างชื่อเสียง เช่น การเข้าร่วมประชุม การศึกษาต่อต่างประเทศ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจของนักท่องเที่ยว (Decision Making) นับว่าเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวมาก เมื่อผู้ประสงค์เดินทางจากการท่องเที่ยวได้รับข้อมูลทางการท่องเที่ยวแล้วเกิดความต้องการอยากท่องเที่ยวขึ้น อีกทั้งแรงกระตุ้นจากสิ่งจูงใจจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยว (Tourist Image) ของแต่ละท้องถิ่นขึ้น เพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจว่าจะไปท่องเที่ยวที่ไหนดีที่สุด โดยคำนึงถึงการประหยัดปลอดภัย สะดวกสบาย และความเอกริมย์มากที่สุดเป็นเกณฑ์ ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวอาจปรากฏทั้งในลักษณะบวกหรือลบก็ได้ เช่น ประเทศยุโรปมีความปลอดภัยสูง แต่ค่าใช้จ่ายสูงตามไปด้วยประเทศสังคมนิยมมีเงื่อนไขเข้าประเทศยุ่งยาก เป็นต้น จากการสำรวจปัจจัยในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวมี 8 ประการตามลำดับความสำคัญดังต่อไปนี้

- (1) จะไปท่องเที่ยวที่ไหน
- (2) จะไปท่องเที่ยวเมื่อไหร่
- (3) จะไปท่องเที่ยวโดยทางใด (บก เรือ อากาศ)
- (4) จะไปท่องเที่ยวกับใคร
- (5) จะไปท่องเที่ยวนานเท่าไร
- (6) จะไปท่องเที่ยวเพื่อชมอะไร
- (7) จะไปพักแรมในสถานที่ประเภทไหน
- (8) จะไปท่องเที่ยวแต่ละสถานที่กี่วัน

ขั้นตอนที่ 5 การวางแผนค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยว (Planning for Expenditure) โดยปกติเมื่อตัดสินใจจะไปสถานที่ท่องเที่ยวใด ก็จะต้องศึกษาค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ยิ่งถ้าไปท่องเที่ยวต่างประเทศจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมากก็ต้องเตรียมเงินเก็บไว้จึงต้องมีการวางแผนก่อน 1-2 ปี ในการวางแผนค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว จะต้องวางแผนค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่จะเกิดขึ้นในการท่องเที่ยวสถานที่นั้นๆ เช่น ค่าพาหนะเดินทาง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายซื้อของที่ระลึก เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 6 การเตรียมการเดินทาง (Travel Preparation) เมื่อตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่แน่นอนและมีการวางแผนค่าใช้จ่ายเสร็จหมดแล้ว ในขั้นนี้ผู้เดินทางจะต้องเตรียมตัวในเรื่องการจองตั๋วพาหนะในการเดินทาง การจองรายการท่องเที่ยว การยืนยัน การเดินทาง จัดทำเอกสารการเดินทาง เช่น หนังสือเดินทาง (Passport) การอนุญาตเข้าประเทศ (Visa) เป็นต้น

นอกจากนั้นยังต้องเตรียมเสื้อผ้าและของใช้จำเป็นในระหว่างการเดินทาง การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ตลอดจนการเตรียมการเรื่องสุขภาพ และภารกิจส่วนตัว

ขั้นตอนที่ 7 การเดินทางท่องเที่ยว (Travel) เป็นการเดินทางออกจากบ้านเพื่อท่องเที่ยวจนกระทั่งท่องเที่ยวเสร็จแล้วเดินทางกลับถึงบ้าน โดยจะมีการประเมินผลการท่องเที่ยวเป็นระยะๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับเริ่มตั้งแต่นานพาทะที่นำเข้าไปสู่จุดหมายปลายทางหรือแหล่งท่องเที่ยวสภาพแวดล้อมต่างๆ ตลอดจนที่พัก อาหารการกิน และอื่นๆ เพื่อประเมินผลการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้ว่าเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นเดินทางในครั้งต่อไป หรืออาจจะบอกต่อให้บุคคลอื่นเดินทางมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้ หรือบอกต่อบุคคลอื่นไม่ให้มาสถานที่เที่ยวแห่งนี้

ขั้นตอนที่ 8 ประสบการณ์การท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวได้มีการประเมินผลการเดินทางอาจเป็นสถานที่ สภาพแวดล้อม ผู้คน การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ก็จะได้ผลของประสบการณ์การท่องเที่ยว ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ

(1) มีความพึงพอใจ เป็นประสบการณ์ทางบวก (Positive) ที่นักท่องเที่ยวได้รับหรือสัมผัสสิ่งต่างๆ ในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นสถานที่ คน สภาพแวดล้อม การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวปรากฏผลการประเมินว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ

(2) ไม่มีความพึงพอใจ เป็นประสบการณ์ทางลบ (Negative) ที่นักท่องเที่ยวได้รับหรือสัมผัสสิ่งต่างๆ ในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นสถานที่ คน สภาพแวดล้อม การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวปรากฏผลการประเมินว่านักท่องเที่ยวไม่มีความพึงพอใจ

ขั้นตอนที่ 9 ทักษะคตินักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์จากการท่องเที่ยวแล้ว ก็จะเกิดทัศนคติจากการท่องเที่ยวครั้งนี้ ถ้าหากนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจ ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อการท่องเที่ยวครั้งนี้ และอาจทำให้เขากลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง

การส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว

จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการศึกษพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ สิ่งจูงใจในการท่องเที่ยว สิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว การวางแผนค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว การจัดการเดินทาง รูปแบบการเดินทางการเดินทางท่องเที่ยว ประสบการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว รวมทั้งการเรียนรู้ทัศนคติของนักท่องเที่ยว หากผู้ให้บริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว จะสามารถตอบสนองความพึงพอใจได้ตรงตามความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างๆ เข้าใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวนั้นๆ วิเคราะห์และนำผลการศึกษาไปปรับใช้กับธุรกิจภาคบริการให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจได้ สำหรับอาชีพมัคคุเทศก์นั้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากจะทำให้มัคคุเทศก์ทราบถึงปัจจัยที่

เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อความต้องการท่องเที่ยว สิ่งจูงใจในการท่องเที่ยว สิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวหรือใช้บริการมัคคุเทศก์ ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวรวมถึงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการจากมัคคุเทศก์ หรือความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านต่างๆ สามารถวิเคราะห์แล้วนำผลจากการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไปกำหนดรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมแต่ละกลุ่ม อันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น การเข้าใจถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งสำคัญที่มัคคุเทศก์ควรให้ความสนใจ เพื่อนำมาศึกษาและสามารถพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้มีมาตรฐานสอดคล้องตามความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ ในการศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณลักษณะและศักยภาพของมัคคุเทศก์เกาะสมุย

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

### ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติ (United States Civil Service Assembly, 1972 อ้างถึงใน สิทธิโชค เลิศธีรดา, 2551)

วิจิตร ฌ ระนอง (2539: 87 อ้างถึงใน สิทธิโชค เลิศธีรดา, 2551) กล่าวถึงความหมายการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ ทัศนคติและความสามารถเพิ่มขึ้น และปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงาน ในองค์กรเพื่องานในปัจจุบันและอนาคต

สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนามัคคุเทศก์เป็นการส่งเสริมเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ทั้งในด้านความคิด ความรู้ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติงาน รวมทั้งทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เพื่อให้สามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน

### แนวคิดการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สิทธิโชค เลิศธีรดา(2551) ได้อธิบายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไว้ว่า หัวใจหลักของการพัฒนา คือต้องการบุคลากรที่มีใจรักการบริการ (Service mind) และเข้าใจได้อย่างลึกซึ้ง หรืออีกนัยหนึ่งคือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี (Service conscious) ซึ่งถ้าบุคลากรในอุตสาหกรรมนี้มีความเข้าใจแล้วจะสามารถทำให้ลูกค้าประทับใจ (Customer delight) และกลับมาใช้บริการอีก อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะต้องทำให้ลูกค้าประทับใจมากกว่าลูกค้าพอใจ (Customer satisfaction) ดังนั้น จึงต้องมีบุคลากรที่สามารถบริการได้แบบที่เรียกว่า Super service มากกว่า Good service

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์(2548: 7 อ้างถึงใน สิทธิโชค เลิศธีรดา, 2551) ได้สรุปคุณลักษณะ 7 ประการแห่ง บริการที่ดี มีดังนี้

S คือ ความคิดรวบยอดในการบริการ (Service concept) การยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) และการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับลูกค้า ผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการ และรับบริการ ซึ่งจะต้องมีความคิดรวบยอด การให้บริการที่ดีต่อลูกค้า นั้นเป็นหน้าที่โดยตรง และต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด โดยผ่านรอยยิ้มที่จริงใจ เพราะลูกค้า ต้องการมารับบริการและได้รับความพึงพอใจมากที่สุด จะเห็นได้ว่า ภัตตาคารที่มีการบริการที่ดีนั้น แม้ว่าอยู่ไกลเพียงใด ลูกค้าก็พากันไปอุดหนุนอย่างเนืองแน่นเสมอ และในทำนองเดียวกัน โรงแรมใดมีการดูแลเอาใจใส่และให้บริการต่อแขกผู้มาพักเป็นอย่างดี โรงแรมนั้นก็จะมีคนมาใช้บริการกันอย่างมากมายและมักจะมาบ่อยๆ แล้วยังไปบอกหรือแนะนำให้คนอื่นๆ ให้มาใช้บริการอีกด้วย

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) และตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้า อย่างรวดเร็วทันใจ (Early response) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานขนของ ยามรักษาการณ์ ฯลฯ ซึ่งถ้าเห็นลูกค้าเข้ามา ก็ต้องรีบเข้าไปแสดงการต้อนรับ ปราศรัยด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และต้องพร้อมที่จะสนองตอบตามความต้องการอะไรบางอย่าง หรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบางอย่างแล้วรีบบริการทันที

R คือ ความพร้อม (Readiness) ความรวดเร็ว (Rapidness) และการให้เกียรติลูกค้า (Respectful) หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา รวมทั้งจะต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนตัวของลูกค้าด้วย ตัวอย่างเช่น ในการเช็คอิน ปัจจุบันไม่จำเป็นต้องบริการที่บริเวณส่วนหน้า แต่สามารถดำเนินการได้ในห้องพักของลูกค้าได้ทันทีหรือกรณีต้องลงทะเบียนล่วงหน้า พนักงานจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว ไม่ใช่เวลานานเกินไปและกระทำอย่างมีสัมมาคารวะ เป็นต้น

V คือ ความมีคุณค่า (Values) หมายความว่าไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใดพนักงานจะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอ เมื่อเขามารับบริการจากพนักงาน เขารู้สึกว่าไม่ผิดหวังและเห็นว่าการบริการของพนักงานมีคุณค่าสำหรับเขา หรือเมื่อลูกค้าจะใช้บริการอบนวดตัวแบบชาวน่า จะจัดห้องและบริการให้ได้อย่างพร้อมมูล และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำดูแลอยู่ตลอดเวลา ลูกค้าก็จะได้รับความประทับใจกลับไป ตลอดทั้งได้ความมีคุณค่าไปจากการให้บริการของพนักงาน จะเห็นได้ว่าผู้ขายบริการนั้นสามารถสร้างคุณค่าได้

I คือความสนใจ (Interesting) ความประทับใจ (Impressive) และสร้างภาพลักษณ์ (Image Enhancing) ซึ่งหมายถึงการให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับและทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง เพราะลูกค้า นั้นไม่ว่าจะเป็นใครก็ตาม เขาก็

ต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งนั้น และพนักงานก็ต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าทุกคนโดยเสมอภาคกัน รวมทั้งการสร้างภาพลักษณ์และภาพพจน์ที่ดีแก่ผู้ให้บริการเองด้วย

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) และความมีไมตรีจิต (Courtesy) สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการขายบริการ สถานที่ที่จะต้องสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย คือ มีการดูแลบ้าน (Housekeeping) ที่ดี เพราะใครๆ ก็ชื่นชอบความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ในเรื่องของความถูกต้อง ตัวอย่างเช่น ลูกค้าสั่งอาหารอะไรก็ต้องนำมาให้ถูกต้อง ไม่ใช่ลูกค้าสั่งปลาทอดก็ไปเอาปลาหนึ่งมาให้ ลูกค้าอาจไม่พอใจและตำหนิติเตียนได้ และจะนำการบริการที่ไม่ดีนี้ไปเล่าให้ผู้อื่นฟังทำให้ธุรกิจเสียชื่อเสียงได้ ประการสุดท้าย คือ เรื่องความมีมิตรไมตรีจิตหรือความมีไมตรีต่อลูกค้า คือ ให้การต้อนรับด้วยความอบอุ่นแสดงความเป็นมิตร ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม พุดจากับลูกค้าด้วยความสุภาพนอบน้อม และพร้อมที่จะรับฟังลูกค้าอย่างตั้งใจ และพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้าด้วยความยินดีและเต็มใจเสมอ

E คือ ความอดทนอดกลั้น (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional control) ผู้ให้บริการหรือขายบริการที่ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติที่พิเศษอย่างหนึ่ง คือ ความอดทนอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ ทั้งนี้เพราะว่า ลูกค้าคือมนุษย์ธรรมดา มีความแตกต่างกันมากมาย ไม่ว่าจะเป็นในด้านของนิสัย ใจคอ ความรู้สึกนึกคิด ความสามารถ ความเข้าใจ ความต้องการ ฯลฯ เหมือนกับคำสอนของพระพุทธองค์ที่ว่า “นานาจิตต” คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ยากพอสมควรในการจะบริการให้ถูกใจลูกค้าทุกคนได้

สิทธิโชค เลิศธีรดา (2551) ได้อธิบายแนวคิดการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวว่านอกเหนือจากการมีใจรักในงานบริการตามแนวคิด SERVICE แล้ว ผู้ให้บริการควรได้รับการพัฒนาใน 3 ด้าน ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) การทำงานแต่ละชนิด ประเภท จำต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้และทักษะเฉพาะด้านนั้นๆ จึงจะทำให้งานประสบความสำเร็จ บุคคลที่จะทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็เช่นกันจำเป็นที่จะต้องมีความรู้และทักษะเฉพาะด้านนั้นๆ เช่น การเป็นมัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในแง่มุมต่างๆ ทั้งทางประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีความรู้ด้านการใช้ภาษาและมีความสามารถที่จะถ่ายทอดให้นักท่องเที่ยวฟัง รู้กฎระเบียบข้อห้ามต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือกับต้นฉบับเครื่องบินก็จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการขับเครื่องบิน และกฎจราจรทางอากาศ เป็นต้น (ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. 2540. อ้างถึงใน สิทธิโชค เลิศธีรดา, 2551)

ความรู้จะต้องนำไปประยุกต์ใช้ให้ถูกต้องตามภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบ ได้แก่ ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาอบรมในสถาบันการศึกษา ซึ่งอาจจะตรงกับงานที่ปฏิบัติอยู่ หรืออาจไม่ตรงทีเดียว แต่ก็อาจจะใช้ประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้ และ

ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา อาจเป็นพื้นฐานให้ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน โดยเป็นความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการทางการท่องเที่ยว (นวลนิตย์ ฤทธิรักษ์, 2549: 65 อ้างถึงใน สิทธิโชค เลิศธีรดา, 2551) ดังนั้น ความรู้ที่จะต้องพัฒนาโดยสรุป คือ ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job knowledge) ความรู้เกี่ยวกับองค์กร (Organization knowledge) และความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง (Self development and improvement)

2. ทักษะ (Skills) เป็นทักษะที่จะต้องฝึกฝนให้เกิดเป็นความชำนาญจนสามารถปฏิบัติได้ดี ทักษะที่ใช้สำหรับการสร้างสัมพันธ์และบริการ ประกอบด้วย

1) ทักษะทางเทคนิค (Technical skills) คือ ความสามารถใช้เทคนิคต่างๆได้อย่างชำนาญตามลำดับขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติ

2) ทักษะทางความคิด (Conceptual skills) คือ ความสามารถที่จะคิด เข้าใจและรู้ถึงปัญหาต่างๆ รู้ถึงเหตุและผลของปัญหา รวมทั้งสามารถคิดแก้ไขได้ด้วยความชำนาญ โดยอาศัยประสบการณ์ หรือความรู้อันเกิดจากการศึกษาอบรม

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

3. ทศนคติ (Attitudes) เป็นนามธรรม ได้แก่ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ และมีพฤติกรรมสอดคล้องกับความรู้สึกนั้นๆ ทศนคติจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนรู้สึก และส่วนปฏิบัติหรือการแสดงออก ผู้ที่จะทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็นบุคคลที่จะติดต่อกับนักท่องเที่ยวโดยตรง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมิตศนคติที่ดีต่ออาชีพ ซึ่งจะยังผลให้มีพฤติกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้วย (ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์, 2540 อ้างถึงใน สิทธิโชค เลิศธีรดา, 2551) โดยทศนคติเป็นสิ่งที่ควรเสริมสร้างให้เกิดเป็นความรู้สึกที่มั่นคงในตนเอง ซึ่งได้แก่ ทศนคติที่เป็นบวก (Positive attitudes) ทศนคติที่เชื่อมั่นในภารกิจ (Believe in performance) ทศนคติในความกระตือรือร้นในความต้องการ (Enthusiasm) ทศนคติที่มีต่อความตั้งใจแน่วแน่ (Determination) ทศนคติที่ดีต่อสิ่งที่ปรากฏแก่ตา (Good impression for appearance) ทศนคติที่มีต่อความกระตือรือร้น (Initiative) และทศนคติที่มีต่อการตรงต่อเวลา (Punctuality) (สมชาติ กิจยรรยง, 2546: 12 อ้างถึงใน สิทธิโชค เลิศธีรดา, 2551) การมีทศนคติที่ดีเหล่านี้จะเกิดได้จากองค์ประกอบ (ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์, 2540 อ้างถึงใน สิทธิโชค เลิศธีรดา, 2551) ต่อไปนี้

1) มีความรู้เกี่ยวข้องกับลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร เช่น ลักษณะยืดหยุ่น - เฉพาะฤดูกาล - อ่อนเปราะ - กะเทาะง่าย เมื่อบุคคลได้รู้จักลักษณะที่

ถูกต้องของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแล้ว ก็จะเป็นพื้นฐานนำไปสู่การมีท่าทีความรู้สึกและการประพฤติปฏิบัติต่อกิจกรรมนั้นอย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

2) การเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่นทั้งต่อส่วนตนและต่อส่วนรวม เช่น เห็นว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะเป็นช่องทางให้ตนมีงานและมีอาชีพ มีรายได้มาจุนเจือในครอบครัว อันจะทำให้สภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของครอบครัวดีขึ้นรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะช่วยลดอัตราการขาดดุลการชำระเงิน ฯลฯ การมองเห็นความสำคัญและประโยชน์นี้ จะช่วยส่งผลให้พฤติกรรมที่แสดงออกมามีลักษณะที่สนับสนุนสอดคล้อง ทำให้บุคคลนั้นพยายามทำหน้าที่ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างดีที่สุด

3) ความรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพ ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะทำหน้าที่ใดก็ตาม ล้วนแต่มีความสำคัญร่วมกันในอันที่จะทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประสบความสำเร็จได้ ผู้จัดการโรงแรมก็ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่เปิดประตู ยกกระเป๋า รับโทรศัพท์ คิดเงินค่าห้องพัก ล้างขวดห้องน้ำ ฯลฯ ได้ดีเท่ากับบุคคลที่รับผิดชอบหน้าที่เหล่านี้โดยตรง แม้ว่างานบางตำแหน่งจะมีรายได้น้อย แต่ก็มิได้หมายความว่างานนั้นจะด้อยความสำคัญ ทุกคน ทุกตำแหน่งล้วนมีความสำคัญในอันที่จะทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเจริญก้าวหน้าประสบความสำเร็จได้เท่าเทียมกันทั้งสิ้น หากบุคคลที่ทำงานในหน้าที่ต่างๆ เกิดความภาคภูมิใจแล้วก็จะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ผลดี ความภาคภูมิใจนี้อาจเกิดได้จากปัจจัยต่อไปนี้

- การเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในด้านต่างๆ เช่น การสร้างงานสร้างอาชีพ ผลกระทบต่อเนื่องจากการเป็นถิ่นมาของแหล่งเงินตราต่างประเทศ และช่วยลดดุลชำระของประเทศ การกระตุ้นให้เกิดการลงทุน ฯลฯ

- ความมั่นใจในความรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งอาจเกิดจากการได้รับการศึกษาฝึกอบรมมาโดยตรง การมีประสบการณ์ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานความชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยว

4. บุคลิกภาพ (Personality) จะต้องเป็นบุคลิกที่ใช้เกื้อกูลในการสร้างสัมพันธ์และบริการ ซึ่งบุคคลที่ทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำเป็นจะต้องมีบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่เอื้อต่อการทำงาน (ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์, 2540 อ้างถึงใน สิทธิโชค เลิศธีรดา, 2551) ดังนี้

- 1) นิสัยกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ชอบให้บริการแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มอกเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อนักท่องเที่ยวและต่อเพื่อนร่วมงานในทุกระดับ

- 2) มีความเห็นอกเห็นใจ และมีความอดทน นักท่องเที่ยวย่อมจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการและการเอาอกเอาใจจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ การคัดเลือกบุคลากรจึงควรคำนึงถึงลักษณะในอันที่จะให้ความช่วยเหลือ เห็นอกเห็นใจนักเที่ยวในภาวะการณ์ต่างๆ บางครั้งนักท่องเที่ยวอาจอารมณ์เสีย แสดงอาการกราดเกรี้ยว เอาแต่ใจตนเอง ซึ่งอาจเกิดจากความ



เหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง ความคับคั่งของจราจร ฯลฯ ผู้ที่จะให้บริการจำเป็นจะต้องมีความอดทน อดกลั้นเป็นเยี่ยม การแสดงพฤติกรรมเห็นอกเห็นใจ ให้การต้อนรับที่ละมุนละม่อม ทักทายด้วยอาการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างสุดความสามารถ และจริงใจ แม้จะเป็นเรื่อง เล็กน้อย ย่อมก่อให้เกิดผลดี และจะช่วยให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขึ้นได้อย่างคาดไม่ถึง

3) มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า นักท่องเที่ยวที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน อาจสร้างปัญหาต่างๆ ได้อย่างคาดไม่ถึง ความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหาให้อยู่ในลักษณะ “บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น” เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์

4) มีความสามารถในการปรับตัว ทั้งต่อนักท่องเที่ยว ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อ สิ่งแวดล้อม เช่น ภูมิประเทศ ภูมิอากาศ การเปลี่ยนเวลา อาหารการกิน ฯลฯ เป็นคุณลักษณะที่ จำเป็นและมีความสำคัญยิ่ง ทั้งนี้เพราะจะต้องทำงานพบปะผู้คนหลายรูปแบบ หลายชาติ ศาสนาต่าง ค่านิยม โดยเฉพาะการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานในความรับผิดชอบ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ความสามัคคีกลมเกลียวระหว่างเพื่อนร่วมงาน จะสร้างความประทับใจให้แก่ นักท่องเที่ยว ในทางตรงกันข้าม ความแตกแยกแม้เพียงเล็กน้อย หากปรากฏให้นักท่องเที่ยวเห็น ย่อมจะสร้างความวิตกกังวล ไม่พอใจให้แก่ นักท่องเที่ยวได้ สิ่งสำคัญที่สุดในการปรับตัว คือ ความสามารถในการปรับตัวไปหาผู้อื่นย่อมจะนำความสำเร็จในการทำงานมาสู่ตนเองและต่องานที่ รับผิดชอบได้มากกว่าที่จะหวังให้คนอื่นปรับเข้ามาหาตนนอกจากนี้ บุคลิกภาพควรประกอบด้วย บุคลิกที่ชวนมอง (Pleasant personality)

บุคลิกที่ปรับปรุงให้ดูดี (Good appearance) บุคลิกที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Neat-clean and tidy) บุคลิกที่แสดงถึงความขยันและฉลาด (Hard working and diligent) บุคลิก ที่มีความพร้อมที่จะเป็นมิตร (Willing to make friends) บุคลิกที่แสดงความพร้อมที่จะเรียนรู้ (Willing to learn) บุคลิกที่แสดงความพร้อมที่จะรับคำสั่ง (Willing to take instructions) บุคลิกที่ แสดงความสามารถในการพบปะผู้คน (Ability to talk to people) และบุคลิกที่แสดงความสามารถ ในการรับสิ่งท้าทาย (Ability to accept challenge) (ราณี อมรินทร์รัตน์, 2542: 48 – 49 อ้างถึงใน สิทธิโชค เลิศธีรดา, 2551) ในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผู้ที่มีความรับผิดชอบใน การพัฒนาจะต้องมีความพยายามเป็นอย่างยิ่งที่จะให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ มารับบริการ และมอบบริการที่พิเศษสุดให้ ซึ่งจะบริการที่พิเศษสุดจะเกิดขึ้นได้จากการที่มีบุคลากรที่ มีคุณภาพในระดับสากล ผลการปฏิบัติงานระดับมาตรฐานโลกตามวิธีการที่กล่าวไปข้างต้น ซึ่ง ประกอบไป 4 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้ธุรกิจ ประสบความสำเร็จ พัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และนำความเจริญมาสู่ประเทศชาติ

## แนวทางการปรับตัวของภาคธุรกิจเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ

### อาเซียน

ศาสตราจารย์ ดร. เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ นักวิชาการอาวุโสมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ประธานสถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา (กรุงเทพฯธุรกิจ.ออนไลน์) ได้สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและโลกาภิวัตน์ แนวทางการปรับตัวของภาคธุรกิจเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไว้ดังนี้

1) ทำความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนผู้ประกอบการไทยจำนวนมากยังขาดความรู้และความตื่นตัวเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เห็นได้จากผลการสำรวจของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พบว่า ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ร้อยละ 79.5 มีความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนน้อยมาก ซึ่งผลเสียที่เกิดขึ้นตามมาคือทำให้ผู้ประกอบการทำให้เสียโอกาสหรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์จากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มที่ รวมทั้งทำให้ขาดความตระหนักถึงความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมรองรับผลกระทบ ทำให้อาจได้รับผลกระทบรุนแรงหรือไม่สามารถปรับตัวเพื่อรองรับผลกระทบได้

2) เรียนรู้จักเพื่อนบ้าน เนื่องจาก การศึกษาไทยไม่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ประเทศเพื่อนบ้าน ประวัติศาสตร์ไทยที่เกี่ยวกับเพื่อนบ้านมีเป้าหมายเพื่อสร้างความเป็นชาตินิยม คนไทยจำนวนมากมีทัศนคติที่ไม่เป็นมิตรหรือดูหมิ่นประเทศเพื่อนบ้าน ทำให้คนไทยไม่รู้จักประเทศเพื่อนบ้านและขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพสังคม วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ของประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียนอย่างแท้จริง

3) พัฒนามาตรฐานวิชาชีพและระบบฝึกอบรมภาคธุรกิจ ปัจจุบันภาคธุรกิจไทยกำลังประสบปัญหาทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ ปัญหาในเชิงคุณภาพคือระบบการศึกษาผลิตภาคธุรกิจที่ขาดคุณภาพอย่างรุนแรง ทำให้มีบัณฑิตเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่สามารถทำงานได้จริง ส่วนที่เหลือต้องฝึกฝนอบรมกันใหม่ ขณะที่ปัญหาในเชิงปริมาณคือมีการส่งวนอาชีพนี้ไว้ให้เฉพาะสำหรับคนไทย แต่ระบบการฝึกอบรมภาคธุรกิจขาดคุณภาพ ทำให้ภาคธุรกิจมีไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่ขยายตัวสูง ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหามัคคุเทศก์เถื่อนรุนแรงขึ้น ในอนาคตอาชีพมัคคุเทศก์ต้องเผชิญการแข่งขันรุนแรงขึ้น แม้ว่าอาชีพมัคคุเทศก์ยังไม่ได้เปิดเสรีในปี 2558 แต่อาเซียนมีการเจรจาเปิดเสรีในวิชาชีพต่างๆ เพิ่มขึ้น มัคคุเทศก์เป็นหนึ่งในตำแหน่งงานด้านการท่องเที่ยวที่อยู่ในกรอบการเจรจา สมาคมวิชาชีพมัคคุเทศก์จำเป็นต้องเร่งพัฒนามัคคุเทศก์ทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ เช่น การจัดตั้งสภาวิชาชีพมัคคุเทศก์ การสร้างมาตรฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทย การสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและสถาบันฝึกอบรมในการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต เป็นต้น

4) พัฒนาภาษาที่สาม โลกาวัดันและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะทำให้ นักท่องเที่ยวมีความหลากหลายมากขึ้น ปัจจุบันนักท่องเที่ยวชาวจีน เกาหลี ญี่ปุ่น เข้ามาท่องเที่ยวใน ภูมิภาคมากขึ้นและมีปัญหาขาดแคลนมัคคุเทศก์บางภาษาแล้ว เช่น มัคคุเทศก์ภาษาจีน เป็นต้น ใน อนาคตนักท่องเที่ยวในภูมิภาคจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น หากไม่เร่งพัฒนามัคคุเทศก์ภาษาประเทศเพื่อน บ้าน ไทยจะเสียโอกาสต้อนรับนักท่องเที่ยวจากเพื่อนบ้าน และหากมีการเปิดเสรีการเคลื่อนย้าย มัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ไทยอาจเสียโอกาสออกไปทำงานในประเทศเพื่อนบ้าน เนื่องจากขาดทักษะ ภาษาของเพื่อนบ้าน ดังนั้น มัคคุเทศก์ไทยจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาที่ 3 นอกเหนือจากภาษาไทยและ อังกฤษ ต้องพัฒนาตนเองให้มีทักษะภาษาที่ 3 หรือ 4 เพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่ หลากหลายขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับภาพรวมประเทศและสอดคล้องกับบริบทโลกที่ เปลี่ยนแปลงไป การเรียนภาษาที่ 3 นั้นควรเลือกเรียนภาษาต่างประเทศใน 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 คือ ภาษามหาอำนาจเก่า เช่น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน

กลุ่มที่ 2 คือ ภาษามหาอำนาจใหม่ เช่น จีน อินเดีย บราซิล (โปรตุเกส) รัสเซีย

กลุ่มที่ 3 คือ ภาษาในภูมิภาคอาเซียน

5) พัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพสม่ำเสมอ มัคคุเทศก์ไทย ควรกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้และพัฒนาศักยภาพของตน แสวงหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนา ทักษะที่จำเป็น ทักษะการเปลี่ยนแปลงเสมอ เช่น ความรู้ลึกซึ้ง รอบด้าน และถูกต้อง เกี่ยวกับ แหล่งท่องเที่ยว ทั้งความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ความเป็นอยู่ อาหารการกิน ความเชื่อ นาฏศิลป์ ดนตรี และอุปนิสัย หรือวัฒนธรรมประเพณีโดยรวม รวมทั้งแสวงหาความรู้เกี่ยวกับเส้นทางและ แหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ เพิ่มพูนทักษะทางการสื่อสาร การบรรยาย การนำเสนอข้อมูล การสร้าง เครือข่ายความร่วมมือด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการให้บริการ เป็นต้น เพื่อให้สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่น่าสนใจ

6) พัฒนาความรู้และทักษะด้านการท่องเที่ยวเฉพาะด้านความหลากหลายของ นักท่องเที่ยวและรูปแบบการท่องเที่ยว ทำให้มัคคุเทศก์จำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเฉพาะ ด้านมากขึ้น โดยการเรียนรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม และสร้างเครือข่ายกับ ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้บริการเฉพาะด้าน เช่น การเรียนรู้เกี่ยวกับบริการด้านการแพทย์ ความรู้เกี่ยวกับ การดูแลสุขภาพ การรักษาโรคที่สำคัญๆ ความเชี่ยวชาญของแพทย์และโรงพยาบาล ความรู้เกี่ยวกับ การแพทย์ทางเลือก (เช่น การนวดแผนไทย สมุนไพร) เพื่อให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้ป่วย หรือญาติของผู้ป่วยได้ หรือการเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการตลาด ไม่ว่าจะเป็นความรู้เกี่ยวกับ อุตสาหกรรมและตลาดสินค้าและบริการบางประเภท ความรู้เกี่ยวกับแหล่งผลิต แหล่งวัตถุดิบ ความรู้ เกี่ยวกับกฎระเบียบการจัดตั้งกิจการและดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เพื่อสามารถให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวเชิงธุรกิจได้ เป็นต้น

ปัจจุบันอาเซียนประเทศก็ได้รับการปกป้องจากกฎระเบียบของรัฐ แต่กระแสโลกาภิวัตน์และ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อาจทำให้ในอนาคตสาขาอาชีพนี้จะต้องเปิดเสรีมากขึ้น ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่ขาดความตระหนักและไม่เตรียมความพร้อม ย่อมต้องเผชิญการแข่งขันที่รุนแรง ไม่สามารถแข่งขันกับมัคคุเทศก์ต่างชาติได้ ที่สำคัญยังพลาดโอกาสในการต้อนรับนักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้านและไม่ได้รับโอกาสในการออกไปทำงานในต่างประเทศ ซึ่งถือเป็นการพลาดโอกาสทางอาชีพที่น่าเสียดายอย่างยิ่ง

จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าในการพัฒนาบุคลากรในด้านการท่องเที่ยวคือ การพัฒนาบุคลากรให้มีใจรักการบริการ การพัฒนามัคคุเทศก์จึงเป็นการพัฒนาคุณภาพในด้าน การบริการ มัคคุเทศก์ควรมีใจรักการบริการ เข้าใจและมีจิตสำนึกต่อการให้บริการ ทำให้ลูกค้าประทับใจ มัคคุเทศก์ควรพัฒนาความรู้ตนเองทั้งในด้านสถานที่ท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และภาษาอย่างสม่ำเสมอ พัฒนาทักษะวิชาชีพให้มีความเชี่ยวชาญ มีมนุษยสัมพันธ์ เข้ากับคนอื่นได้ สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม มีทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยวและต่ออาชีพ พัฒนา และปรับปรุงบุคลิกภาพให้เอื้อต่อการทำงาน ปัจจุบันมีการกำหนดมาตรฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อกำหนดคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งความพยายามผลักดัน พัฒนาศาสนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ให้มีคุณภาพและมาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น

## 2.7 ความรู้เกี่ยวกับมัคคุเทศก์

“มัคคุเทศก์” หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่นำผู้อื่นไปยังสถานที่ต่างๆ และให้คำอธิบาย แนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้นๆ ทั้งนี้ เนื่องจากการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ นั้น จำเป็นต้องมีผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับเส้นทาง ตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ในท้องถิ่น หรือสถานที่ นำเที่ยวต่างๆ เป็นอย่างดี สามารถอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และให้ความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งความสนุกสนานเพลิดเพลิน แก่นักท่องเที่ยวได้ ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่นี้ต่อมาให้กลายเป็นอาชีพสำคัญ อย่างหนึ่งในวงการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2553 อ้างถึงใน พัฒนธนันตร์ วาสะศิริ, 2553)

### ความสำคัญของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์นับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากกว่าบุคคลในอาชีพอื่นๆ จึงทำให้มีโอกาสสร้างความประทับใจและพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว และยังอาจให้พวกเขาเดินทางกลับมาเยือนอีกเมื่อมีโอกาส

ความสำคัญของมัคคุเทศก์สามารถแยกออกได้ดังนี้

1. ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยว
3. ความสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยว
4. ความสำคัญต่อประเทศชาติ

1. ความสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยว มักคุเทศก์นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นผู้ที่มีบทบาทในการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะผู้ที่ไม่สะดวกในการเตรียมการเดินทาง และดำเนินการเดินทางด้วยตนเองมีความสนใจและตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงสามารถสรุปได้ว่ามักคุเทศก์มีส่วนช่วยในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2. ความสำคัญของมักคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว ตามปรกติเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยว ณ สถานที่ใดๆ ที่ไม่ใช่ท้องถิ่นของตนหรือเป็นสถานที่ที่ไม่รู้จักคุ้นเคย โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าได้ไปเยือนครั้งแรก ย่อมรู้สึกว่าเป็นคนแปลกหน้าและรู้สึกไม่คุ้นเคยกับผู้คนสถานที่ ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีของสถานที่นั้น และโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นการเดินทางเพียงลำพังโดยไม่มีมักคุเทศก์เป็นผู้นำทาง นักท่องเที่ยวย่อมเกิดความลำบากหรืออาจได้รับประโยชน์ไม่คุ้มค่ากับการเดินทางในครั้งนั้น แต่หากกลับกันหากในการเดินทางมีมักคุเทศก์เป็นผู้นำทางไป ความลำบากหรือความไม่คุ้มค่าในการเดินทางท่องเที่ยวย่อมเกิดขึ้นน้อยมากหรืออาจไม่เกิดขึ้นเลย จึงอาจกล่าวได้ว่ามักคุเทศก์เป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งความสำคัญของมักคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยวสามารถแยกอธิบายเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

2.1 ช่วยให้นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงโดยไม่ละเลยสิ่งสำคัญใดๆ ภายในสถานที่ท่องเที่ยว เนื่องจากมักคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญและมีประสบการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยว ณ สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ จึงทำให้สามารถนำนักท่องเที่ยวเยี่ยมชมจุดนำชมได้โดยไม่ขาดตกบกพร่อง แต่ถ้าหากนักท่องเที่ยวเดินทางไปเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวด้วยตนเอง อาจทำให้พลาดการเยี่ยมชมจุดนำชมที่สำคัญบางแห่งได้ เนื่องจากจุดนำชมบางแห่งไม่ได้ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สังเกตเห็นได้ง่าย ตัวอย่างเช่น ในการเยี่ยมชมพระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา หากนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเองอาจได้ชมเฉพาะจุดนำชมสำคัญๆ ที่มองเห็นได้ง่ายและพลาดการไปเยี่ยมชมจุดนำชมบางแห่ง เช่น อนุสาวรีย์พระนางสุนันทากุมารีรัตน์ ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากจุดนำชมอื่นๆ ซึ่งกรณีเช่นนี้ย่อมไม่เกิดขึ้นหากมีมักคุเทศก์เป็นผู้นำชม

2.2 นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และข้อมูลต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งในด้านความสำคัญ ประวัติความเป็นมา ลักษณะทางศิลปกรรม ลักษณะภูมิประเทศ และข้อมูลอื่นๆ ของแหล่งท่องเที่ยวถูกต้องดังที่จะขอให้ท่านลองทบทวนถึงประสบการณ์การเดินทางไปเยี่ยมชมแหล่งโบราณสถานต่างๆ หากเดินทางไปด้วยตนเอง อาจไม่ทราบ ความสำคัญและเหตุการณ์ความเป็นมาใน

อดีตเบื้องหลังการก่อสร้างโบราณสถานเหล่านี้ซึ่งย่อมส่งผลให้การเยี่ยมชม ดำเนินไปอย่างไร้รสชาติ แต่ในทางตรงกันข้าม หากท่านเดินทางไปสถานที่นั้นโดยมีมัคคุเทศก์เป็นผู้นำย่อมได้รับทราบเรื่องราวต่างๆ ที่น่าสนใจ ตลอดจนเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยทางประวัติศาสตร์ทำให้การเดินทางมีอรรถรสมากยิ่งขึ้น

2.3 ช่วยลดความกังวลใจให้กับนักท่องเที่ยวในเรื่องการจัดเวลาที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการเดินทางและการเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว เนื่องจากมัคคุเทศก์ก็เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการเดินทางไปตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ จึงทำให้สามารถประมาณการเวลาที่ใช้ในการนำชมจะใช้ในการเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่อีกแห่งหนึ่งได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ นอกจากนี้การเดินทางท่องเที่ยวโดยการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ย่อมเป็นไปตามรายการนำเที่ยวที่กำหนดโดยบริษัทนำเที่ยว ซึ่งมีการระบุเวลาที่ใช้ในการเดินทางและเวลาที่ใช้ในการแวะเยี่ยมชมสถานที่แต่ละแห่งไว้อย่างแน่นอน

2.4 นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางท่องเที่ยวมากกว่า เนื่องจากมัคคุเทศก์ก็มีหน้าที่โดยตรงในการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ดังนั้น ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวจึงแทบไม่ต้องดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเดินทางของตนเองเลย นอกจากตัดทวงความสุขจากการท่องเที่ยวให้มากที่สุด ซึ่งการอำนวยความสะดวกของมัคคุเทศก์จะเริ่มตั้งแต่วันแรกของการเดินทาง โดยมัคคุเทศก์ก็จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในการลำเลียงกระเป๋าเดินทางไปเก็บไว้ที่รถ เมื่อออกเดินทางมัคคุเทศก์จะชี้แจงรายการนำเที่ยวและให้บริการอาหารและเครื่องดื่มและของว่าง และเมื่อไปถึงจุดนำชมมัคคุเทศก์จะเป็นผู้จัดการเรื่องการเข้าชม อีกทั้งยังเป็นผู้นำชมและบรรยายให้ความรู้ต่างๆ และเมื่อเดินทางถึงโรงแรม มัคคุเทศก์จะทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับพนักงานของโรงแรมเพื่อลงทะเบียนเข้าพักให้กับนักท่องเที่ยว จนกระทั่งวันที่เดินทางกลับ มัคคุเทศก์จะเป็นผู้จัดการเรื่องค่าใช้จ่ายกับทางโรงแรม และเป็นผู้นำนักท่องเที่ยวเดินทางกลับ แต่ในทางตรงกันข้ามหากนักท่องเที่ยวเดินทางด้วยตนเอง ภาระหน้าที่เหล่านี้ต้องตกเป็นทาสของนักท่องเที่ยวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นักท่องเที่ยวเสี่ยงต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเดินทางด้วยตนเอง ภาระหน้าที่เหล่านี้ย่อมตกเป็นของนักท่องเที่ยวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

2.5 นักท่องเที่ยวเสี่ยงต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทางน้อยกว่า เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝน และมีประสบการณ์ในการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทาง ดังนั้นหากมีมัคคุเทศก์เป็นผู้นำเที่ยว นักท่องเที่ยวย่อมได้รับการปฐมพยาบาลอย่างทันท่วงที เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความรู้และได้รับการฝึกฝนในด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นมาเป็นอย่างดี

2.6 นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนานและความเพลิดเพลินในการเดินทางท่องเที่ยวมากกว่า เพราะนอกจากมัคคุเทศก์จะให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวแล้ว มัคคุเทศก์ยังเป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวดำเนินไปอย่างมีอรรถรส โดย

การจัดกิจกรรมนันทนาการในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความสนุกสนานและเพลิดเพลินใจให้กับนักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทาง

2.7 นักท่องเที่ยวประหยัดเวลาในการเตรียมตัวเดินทาง เนื่องจากตามปกติในการเดินทางไปสถานที่ใดๆ นักท่องเที่ยวมักต้องใช้เวลาค่อนข้างมากในการเตรียมตัวเดินทาง โดยเฉพาะในการค้นคว้าและทำความเข้าใจกับรายละเอียดต่างๆ ของสถานที่นั้นๆ ก่อนการเดินทาง เพื่อให้การเดินทางเป็นไปด้วยความราบรื่น แต่ถ้าเดินทางครั้งนั้นมีมัคคุเทศก์เป็นผู้นำทาง นักท่องเที่ยวย่อมไม่จำเป็นต้องหารายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ มากนัก เพราะในระหว่างการเดินทางมัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่บรรยายและแนะนำรายละเอียดต่างๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีอยู่แล้ว

นักท่องเที่ยวไม่ต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ด้วยตนเองในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เช่น ปัญหาในการสื่อสารกับคนท้องถิ่นหรือหน่วยงานต่างๆ หรือปัญหาอุบัติเหตุในระหว่างการเดินทางเนื่องจากมัคคุเทศก์จะเป็นผู้ช่วยเหลือ และให้คำแนะนำปรึกษากับนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเผชิญกับเหตุการณ์ใดๆ ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น การเดินทางไปในสถานที่ที่นักท่องเที่ยวไม่สามารถสื่อสารกับคนท้องถิ่นได้ มัคคุเทศก์จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวโดยการทำหน้าที่เป็นล่ามช่วยแปล หรือในกรณีที่นักท่องเที่ยวประสบอุบัติเหตุในระหว่างการเดินทาง มัคคุเทศก์สามารถช่วยเหลือโดยการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้กับนักท่องเที่ยวและช่วยนำส่งโรงพยาบาลในกรณีที่เกิดเจ็บสาหัส

3. ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อแหล่งท่องเที่ยว ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวมักยึดมัคคุเทศก์เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตนภายในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ดังนั้นหากมัคคุเทศก์ประพฤติและปฏิบัติตนไม่เหมาะสมกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ อีกทั้งยังสามารถกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวประพฤติและปฏิบัติแบบเดียวกับตนเองได้ ย่อมส่งผลให้สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ได้รับการดูแลรักษา และมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของนักท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้จึงนับได้ว่ามัคคุเทศก์เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ต่อไปนี้

3.1 ความสำคัญในฐานะเป็นผู้นำในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว อาจกล่าวได้ว่า มัคคุเทศก์เป็นผู้นำในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวได้โดยที่ไม่มีบุคคลกลุ่มใดที่จะทำหน้าที่นี้ได้ดีเท่ากับมัคคุเทศก์ เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้นำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุดตลอดเวลาที่อยู่ ณ สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงสามารถเข้าใจและสอดส่องดูแลสถานที่นั้นๆ ไม่ให้ถูกนักท่องเที่ยวทำลายได้ นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังสามารถกระทำให้ตนเองเป็นผู้นำหรือเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์

สิ่งแวดล้อมได้โดยการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเห็นและตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมในสถานที่ท่องเที่ยวพร้อมชักชวนให้นักท่องเที่ยวร่วมมือกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมไว้ให้อยู่สวยงามต่อไป

อย่างไรก็ตามในการที่จะทำหน้าที่ผู้นำในการอนุรักษ์ได้อย่างดีนั้น มัคคุเทศก์จำเป็นต้องตระหนักในความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และมีความรักและห่วงใยในทรัพยากรการท่องเที่ยวเสียก่อน โดยต้องพึงระลึกเสมอว่าทรัพยากรการท่องเที่ยวเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างอาชีพให้กับมัคคุเทศก์ และเมื่อใดก็ตามที่ทรัพยากรการท่องเที่ยวถูกทำลายไม่ว่าจะโดยนักท่องเที่ยวหรือจากตัวมัคคุเทศก์เอง เมื่อนั้นนักท่องเที่ยวย่อมไม่ต้องการเดินทางมากสถานที่นี้ อีกและผลที่ตามมาก็คือ มัคคุเทศก์อาจมีงานทำน้อยลง หรือไม่มีงานทำในที่สุด

3.2 ความสำคัญในฐานะเป็นผู้สร้างภาพลักษณ์ให้กับแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากในช่วงระยะเวลาที่ค่อนข้างจำกัดของการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวต้องพบปะและติดต่อกับมัคคุเทศก์มากที่สุด ดังนั้น การแสดงออกของมัคคุเทศก์ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น เจตคติ หรือการกระทำ ย่อมเปรียบเสมือนภาพสะท้อนของคนในชุมชนหรือคนไทยทั้งประเทศตัวอย่างเช่น ถ้ามัคคุเทศก์เป็นผู้มีน้ำใจไมตรี มีความอ่อนโยนและไม่เห็นแก่ได้ นักท่องเที่ยวย่อมคิดว่าคนในชุมชนนั้นๆ หรือคนไทยทั้งหมดมีคุณลักษณะเช่นเดียวกับมัคคุเทศก์ไปด้วยและที่สำคัญความรู้สึกเหล่านี้ย่อมส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวในสายตาของนักท่องเที่ยว

### ประเภทของมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ได้แบ่งมัคคุเทศก์เป็น 2 ประเภท คือ

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป ในการนำนักท่องเที่ยวไปในที่ต่าง ๆ ได้ทั่วราชอาณาจักรนั้น โดยการใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ
2. มัคคุเทศก์เฉพาะ เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เฉพาะทางเป็นพิเศษ เช่น การให้ความรู้ในด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี การนำเที่ยวป่า การดูนก และอื่น ๆ ในทุกสาขา

กรมการท่องเที่ยว (2555: ออนไลน์) ได้แบ่งประเภทของมัคคุเทศก์ตามบัตรอนุญาตซึ่งได้ใช้กันอย่างแพร่หลายโดยการใช้เรียกตามประเภทและสีของบัตร ซึ่งจะสามารถบ่งบอกขอบเขตและพื้นที่ในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ได้และใช้กันอยู่โดยทั่วไป คือ

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป ซึ่งมี 2 ชนิด คือ
  - 1.1 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงิน เป็นมัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร
  - 1.2 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง เป็นมัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยสามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร



2. มัคคุเทศก์เฉพาะ ซึ่งมี 8 ชนิด คือ

2.1 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศเฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตร และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกัน

2.2 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย - เฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยเฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตร และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกัน

2.3 มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า

2.4 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) บัตรสีแดง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรม ได้ทั่วราชอาณาจักร คุณสมบัติเฉพาะของมัคคุเทศก์บัตรสีแดงต้องจบการศึกษาในสาขาสังคมศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์ ระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกและเคยเป็นวิทยากรภาคการศึกษาในสถานศึกษาในหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ ซึ่งจัดโดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี

2.5 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรสีส้ม นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเล

2.6 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเล หรือเกาะต่าง ๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล

2.7 มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้บนบัตร

2.8 มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้ในบัตรเท่านั้น

สามารถสรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ มีความสำคัญทั้งต่อนักท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยวและต่อภาพลักษณ์ของประเทศชาติเนื่องจากเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์มีหลายประเภทแบ่งตามบัตรอนุญาตประกอบวิชาชีพ การเป็นมัคคุเทศก์จำเป็นต้องอาศัยบทบาทในหลายๆด้านเพื่อสร้างความพึงพอใจและให้ความรู้ รวมทั้งการบริการนักท่องเที่ยว ผู้ที่จะประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ได้นั้นต้องมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายได้กำหนด และจำเป็นต้องตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ รวมถึงตระหนักในจรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์ สำหรับประเทศไทย กรมการท่องเที่ยวได้กำหนดมาตรฐานมัคคุเทศก์เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินเพื่อประกันคุณภาพของมัคคุเทศก์ไทยให้เป็นที่ยอมรับ ประกอบด้วย

มาตรฐานที่ 1 ด้านความรู้ มาตรฐานที่ 2 ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และมาตรฐานที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ในแต่ละมาตรฐานประกอบด้วย ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง

### มาตรฐานมัคคุเทศก์

ประกาศกรมการท่องเที่ยว (2555: ออนไลน์) ได้ประกาศมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว และมาตรฐานมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2555 เพื่อเป็นการรับประกันคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวและได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมาตรฐานมัคคุเทศก์ โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีการบริหารอย่างมีระบบและกำหนดให้มัคคุเทศก์มีมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการตรวจประเมินและให้การรับรองมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สร้างการยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ และเพื่อเป็นการส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่ได้มาตรฐานให้เป็นแบบอย่างที่ดีในการประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ได้ให้ความหมายและคำศัพท์เกี่ยวกับมาตรฐานมัคคุเทศก์ไว้ดังนี้

### ความหมายของศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว

มาตรฐานมัคคุเทศก์ หมายถึง การกำหนดคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ ที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคลอย่างมีคุณภาพ โดยมัคคุเทศก์ต้องมีมาตรฐาน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยมัคคุเทศก์ดังกล่าวจะต้องผ่านการประเมินตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ ตามประกาศกรมการท่องเที่ยว

ดัชนีชี้วัดมาตรฐานมัคคุเทศก์ หมายถึง การกำหนดให้มีดัชนีชี้วัดมาตรฐานมัคคุเทศก์ 3 ด้าน ประกอบด้วย

- ด้านความรู้ 9 ตัวชี้วัด
- ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ มี 7 ตัวชี้วัด
- ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ มี 6 ตัวชี้วัด

ระดับมาตรฐานของมัคคุเทศก์ หมายถึง การจัดระดับของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 3 ระดับคือ

ระดับที่ 1 “Bronze” สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไปที่มีอายุงานไม่น้อยกว่า 2 ปี และมีการเพิ่มพูนความรู้วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวหรือสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีระดับผลการประเมินในระดับผ่านจากหน่วยงานหรือนักท่องเที่ยว

ระดับที่ 2 “Silver” สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไปที่ผ่านมาตรฐานระดับที่ 1 และทำงานด้านมัคคุเทศก์ต่อเนื่องมาอีก 2 ปี และมีการเพิ่มพูนความรู้วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวหรือสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีระดับผลการประเมินในระดับที่ผ่านจากหน่วยงานหรือนักท่องเที่ยว

ระดับที่ 3 “Gold” สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไปที่ผ่านมาตรฐานระดับที่ 2 และทำงานด้านมัคคุเทศก์ต่อเนื่องมาอีก 2 ปี และมีการเพิ่มพูนความรู้ด้านวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวหรือสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีระดับผลการประเมินในระดับที่ผ่านจากหน่วยงานหรือนักท่องเที่ยว

การประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ หมายถึง เครื่องหมายรับรองที่ออกให้โดยกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อมอบให้แก่บุคคลที่ผ่านการประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ โดยมีอายุ 2 ปี

หนังสือรับรอง หมายถึง หนังสือรับรองมาตรฐานมัคคุเทศก์ ที่ออกให้โดยกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อมอบให้แก่บุคคลที่ผ่านการประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ โดยมีอายุ 2 ปี

### มาตรฐานมัคคุเทศก์และตัวชี้วัด

มาตรฐานมัคคุเทศก์ประกอบด้วย 3 ด้าน และ 22 ตัวชี้วัด พร้อมด้วยคำอธิบายตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

#### มาตรฐานที่ 1 ด้านความรู้ ประกอบด้วย 9 ตัวชี้วัด

1. ความรู้ในองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
2. ความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย
3. ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ (เฉพาะบัตรภาษาต่างประเทศ)
4. ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และประชาคมอาเซียน
5. ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย
6. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551
7. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน
8. ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว

## 9. ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

**มาตรฐานที่ 2 ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ**  
ประกอบด้วย 7 ตัวชี้วัด

### 1. การปฏิบัติก่อนการรับ-ส่งนักท่องเที่ยว

#### 1.1 การรับ - ส่งนักท่องเที่ยว (สำหรับการท่องเที่ยวในประเทศ) Domestic Tour

- 1) ศึกษารายการนำเที่ยว
- 2) รวบรวมข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว
- 3) เตรียมข้อมูลในการนำเสนอระหว่างการเดินทาง
- 4) เตรียมเอกสารที่ต้องใช้ในการเดินทางให้พร้อม
- 5) เตรียมแผ่นป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์สำหรับผู้ติดตาม กระจเป้านักท่องเที่ยว
- 6) เตรียมอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้พร้อม
- 7) ตรวจสอบอุปกรณ์ในรถให้พร้อม
- 8) นัดหมายเวลากับคนขับรถ
- 9) ดูแลตนเองทั้งด้านสุขภาพและการแต่งกาย

#### 1.2 การรับ - ส่งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไป ภาษาต่างประเทศ)

##### 1.2.1 การรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In) เฉพาะมัคคุเทศก์ทั่วไป ภาษาต่างประเทศ

- 1) ศึกษารายละเอียดในใบสั่งงาน
- 2) เข้าใจระเบียบวิธีการปฏิบัติตามขั้นตอนในการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของ  
หน่วยงานเจ้าของพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง
- 3) ติดต่อรถ/นัดหมายเวลาไปรับนักท่องเที่ยว
- 4) จัดเตรียมป้ายชื่อนักท่องเที่ยว
- 5) การตรวจสอบวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง
- 6) เดินทางไปจุดหมายเพื่อรับนักท่องเที่ยวก่อนเวลาอย่างน้อย 30 นาที
- 7) การต้อนรับนักท่องเที่ยวและดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้น  
รถ
- 8) ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางไปส่ง ณ ที่  
พัก

9) ดูแลการ Check-in เข้าที่พักให้เรียบร้อย

### 1.2.2 การส่งออกนักท่องเที่ยว Transfer Out (เฉพาะมัคคุเทศก์ทั่วไป ภาษาต่างประเทศ)

- 1) ศึกษารายละเอียดในใบสั่งงาน
- 2) การตรวจสอบวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ
- 3) ติดต่อรถและนัดหมายเวลาส่งนักท่องเที่ยว
- 4) ดูแลการ Check-out คืนห้องพักและตรวจสอบสัมภาระ และเอกสาร
- 5) นำนักท่องเที่ยวออกจากที่พักไปยังท่าอากาศยานโดยถึงก่อนอย่างน้อย 2 ชั่วโมง
- 6) ดูแลการ Check-in นักท่องเที่ยว ณ เคาน์เตอร์สายการบิน และบอกเวลานักท่องเที่ยว

### 2. การปฏิบัติระหว่างการเดินทางนำเที่ยว (Tourist Guide)

- 1) เตรียมอาหาร/เครื่องดื่มให้พร้อมก่อนไปรับนักท่องเที่ยวและตรวจรายชื่อ จำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบถ้วน (ถ้ามี)
- 2) กล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวและแนะนำทีมงาน
- 3) แจงรายละเอียดการเดินทางให้นักท่องเที่ยวทราบ
- 4) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ/วัฒนธรรมเพื่อนักท่องเที่ยวจะได้เตรียมพร้อม
- 5) เตือนนักท่องเที่ยวมิให้วางสิ่งของมีค่าไว้บนรถเมื่อถึงที่แวะชม
- 6) เดินนำนักท่องเที่ยวไปยังจุดที่ต้องการชมสถานที่ท่องเที่ยว
- 7) การชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์/สำคัญ ควรแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงแนวทางปฏิบัติตัว
- 8) ในกรณีที่ไปชมสถานที่ผลิตสินค้าของที่ระลึกควรให้คำแนะนำที่ไม่เกินจริงและไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว
- 9) เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อใกล้ถึงเวลากลับ
- 10) สร้างบรรยากาศในรถให้สนุกสนานอย่างสร้างสรรค์ตามความเหมาะสม
- 11) แจงแหล่งที่พัก/ร้านอาหารที่จะไปล่วงหน้า
- 12) นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้
- 13) เมื่อสิ้นสุดการนำเที่ยวแต่ละวันต้องนัดเวลาการเดินทางในวันต่อไป

14) มัคคุเทศก์ควรปฏิบัติตนและให้คำแนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว

3. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง
  - 1) กล่าวคำอำลา และขอบคุณนักท่องเที่ยว
  - 2) ควรตรวจความเรียบร้อยภายในยานพาหนะอีกครั้ง เพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลืมสิ่งของไว้บนยานพาหนะ
  - 3) จัดทำรายงานสรุปการปฏิบัติงานเสนอบริษัท
4. การอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ด้วยความเต็มใจและมีใจรักบริการ
5. การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย ตลอดเวลาการเดินทางท่องเที่ยว
6. มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อย่างเหมาะสม รวดเร็ว ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวและไม่ทำให้ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไทยเสียหาย
7. มีกิริยามารยาทและการแต่งกายเหมาะสม มารยาทที่ผสมผสานความเป็นไทย และสากลอย่างลงตัว

**มาตรฐานที่ 3** ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย 6 ตัวชี้วัด

1. เติบโตทางชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
2. เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย
3. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ และไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น
4. ตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ
5. ประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริต และมีความประมาทตน พร้อมทั้งมีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์
6. รักและศรัทธาในอาชีพ

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะสมุย เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวในประเทศ (Inbound Tourism) เป็นการนำนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย การนำมาตรฐานมัคคุเทศก์มาใช้ในการประเมินครั้งนี้จะนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับพื้นที่เกาะสมุย โดยนำมาใช้เฉพาะมาตรฐานสำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไป ภาษาต่างประเทศ อันประกอบด้วย มาตรฐานที่ 1 ด้านความรู้ มาตรฐานที่ 2 ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งประกอบด้วย 1) การรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In) 2) การส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer Out) 3) การปฏิบัติระหว่างการเดินทาง

นำเที่ยว (Tourist Guide) 4) การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง 5) การอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ด้วยความเต็มใจและมีใจรักบริการ 6) การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยตลอดเวลาการเดินทางท่องเที่ยว 7) มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อย่างเหมาะสม รวดเร็ว ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวและไม่ทำให้ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไทยเสียหาย 8) มีกิจกรรมรยาทและการแต่งกายเหมาะสม มารยาทที่ผสมผสานความเป็นไทยและสากลอย่างลงตัว รวมทั้ง มาตรฐานที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์

นอกจากมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยที่กรมการท่องเที่ยวได้กำหนดมาเพื่อเป็นแนวทางในการประเมินเพื่อประกันคุณภาพของมัคคุเทศก์ไทยให้เป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้นแล้ว ปัจจุบันในระดับอาเซียน (ASEAN) ได้มีการจัดทำข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายในอาเซียน รับรองคุณสมบัติหรือสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยว แลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาที่มุ่งเน้นศักยภาพและการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้ได้รับการยอมรับในระดับสากล อันจะนำไปสู่ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพในประเทศสมาชิกอาเซียนมากยิ่งขึ้น อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพหนึ่งที่ได้ระบุไว้ในข้อตกลงดังกล่าว ดังนั้นนอกจากมาตรฐานมัคคุเทศก์ของไทยแล้ว มัคคุเทศก์ไทยควรได้รับการยกระดับมาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถ การปฏิบัติงานให้มีความเป็นสากลมากยิ่งขึ้นเช่นกัน

### มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

#### ความเป็นมาของอาเซียน (ASEAN)

อาเซียน คือ สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations หรือ ASEAN) โดยการจัดตั้งในครั้งแรกมีจุดประสงค์เพื่อ ส่งเสริมและร่วมมือในเรื่องสันติภาพ ความมั่นคง เศรษฐกิจ องค์กรความรู้ สังคมวัฒนธรรม บนพื้นฐานความเท่าเทียมกันและผลประโยชน์ร่วมกันของประเทศสมาชิก โดย อาเซียน ได้ก่อตั้งขึ้นโดยปฏิญญากรุงเทพฯ (Bangkok Declaration) เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ.2510 โดยมีผู้ร่วมก่อตั้ง 5 ประเทศคือ

1. ไทย โดย พันเอก (พิเศษ) ถนัด คอมันตร์ (รัฐมนตรีต่างประเทศ)
2. สิงคโปร์ โดย นายเอส ราชารัตนัม (รัฐมนตรีต่างประเทศ)
3. มาเลเซีย โดย ตุน อับดุล ราซิก บิน ฮุสเซน (รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีกลาโหม และรัฐมนตรีกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ)
4. ฟิลิปปินส์ โดย นายนาซิโซ รามอส (รัฐมนตรีต่างประเทศ)
5. อินโดนีเซีย โดย นายอาดัม มาลิก (รัฐมนตรีต่างประเทศ)

ต่อมาได้มีประเทศต่างๆ เข้าร่วมเป็นสมาชิกเพิ่มเติม คือ 8 ม.ค.2527 บรูไนดารุสซาลาม, 28 ก.ค. 2538 เวียดนาม, 23 ก.ค. 2540 สปป.ลาว และ พม่า, 30 เม.ย. 2542 กัมพูชา ให้ปัจจุบันมีสมาชิกอาเซียนทั้งหมด 10 ประเทศ

คำขวัญอาเซียน คือ หนึ่งวิสัยทัศน์, หนึ่งอัตลักษณ์, หนึ่งประชาคม (One Vision, One Identity, One Community)

สัญลักษณ์อาเซียน



ภาพประกอบ 2.6 สัญลักษณ์อาเซียน

ที่มา สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติ(2554, ออนไลน์)

รูปร่างข้าวสีเหลืองบนพื้นสีแดงล้อมรอบด้วยวงกลมสีขาวและสีน้ำเงินรูปร่าง 10 ต้น มีตรวมกันไว้ หมายถึง ประเทศสมาชิกรวมกันเพื่อมิตรภาพและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันพื้นทีวงกลม สีแดง สีขาว และน้ำเงิน ซึ่งแสดงถึงความเป็นเอกภาพ มีตัวอักษรคำว่า “asean” สีน้ำเงิน อยู่ใต้ภาพรูปร่างอันแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะทำงานร่วมกันเพื่อความมั่นคง สันติภาพ เอกภาพ และความก้าวหน้าของประเทศสมาชิกอาเซียน

สีน้ำเงิน หมายถึง สันติภาพและความมั่นคง

สีแดง หมายถึง ความกล้าหาญ และความก้าวหน้า

สีขาว หมายถึง ความบริสุทธิ์

สีเหลือง หมายถึง ความเจริญรุ่งเรือง

อาเซียน รวมตัวกันเพื่อ ความร่วมมือกันทางการเมือง ความมั่นคง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม และได้มีการพัฒนาการเรื่อยมา จนถึงขณะนี้ที่เรามีกฎบัตรอาเซียน (ธรรมนูญ อาเซียน หรือ ASEAN Charter) ซึ่งเป็นเสมือนแนวทางการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ซึ่งประกอบด้วย 3 สิ่งหลักๆ คือ

1. การเมืองความมั่นคง
2. เศรษฐกิจ (AEC)
3. สังคมและวัฒนธรรม



## ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติวิชาชีพ

### (ASEAN Mutual Recognition Arrangement: MRA)

สถาบันพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวแห่งชาติ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2554) ได้อธิบายความหมายของ MRA (ASEAN Mutual Recognition Arrangement) ไว้ว่า MRA (ASEAN Mutual Recognition Arrangement) คือ ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติวิชาชีพ ซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการโดยเฉพาะในกลุ่มที่เป็นวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร สถาปนิก นักบัญชี เป็นต้น

นอกจากนี้ได้อธิบายความหมายของ MRA on Tourism Professionals ไว้ว่า คือ ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ซึ่งสมาชิกอาเซียน 9 ประเทศ (ยกเว้นประเทศไทย) ได้ลงนามในข้อตกลงร่วมกันดังกล่าว ที่กรุงฮานอย เวียดนาม เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2552 และในปัจจุบันประเทศไทยได้ลงนามไปเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ.2555 ประกอบด้วยวิชาชีพทางการท่องเที่ยว 32 อาชีพ ไม่รวม อาชีพมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นอาชีพสงวนของคนไทย

### วัตถุประสงค์ของ MRA on Tourism Professionals

สถาบันพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวแห่งชาติ(2554, ออนไลน์) ได้อธิบายวัตถุประสงค์ของ MRA on Tourism Professionals ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ 3 ข้อคือ

1. เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายในอาเซียน โดยมีการรับรองคุณสมบัติหรือสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยว
2. เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการศึกษาที่มุ่งเน้นศักยภาพและการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้ได้รับการยอมรับในระดับสากล
3. เพื่อจัดหาโอกาสสำหรับความร่วมมือและการพัฒนาศักยภาพในประเทศสมาชิกอาเซียน

### สมรรถนะขั้นพื้นฐานของวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

ตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals: ASEAN MRA-TP) ได้มีการกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (Common Competency Standards Framework for Tourism Professionals) ในส่วนของสาขาการเดินทาง (Travel Services) ซึ่งได้ระบุเกี่ยวกับสมรรถนะขั้นพื้นฐานที่ของวิชาชีพมัคคุเทศก์ไว้ดังตาราง 2.1

ตาราง 2.2 แสดงกรอบมาตรฐานคุณสมบัตินี้พื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน

<b>Division 2 - Travel Services (Travel and Tour)</b>	
<b>CODE</b> ( <i>proposed</i> )	<b>COMPETENCY STANDARDS MENU</b>
<b>CLUSTER 1</b>	<b>COMMON CORE COMPETENCIES</b>
D2.TCC.CL1.01	Work effectively with colleagues and customers
D2.TCC.CL1.02	Work in a socially diverse environment
D2.TCC.CL1.03	Implement occupational health and safety procedures
D2.TCC.CL1.04	Follow safety and security procedures
D2.TCC.CL1.05	Communicate effectively on the telephone
D2.TCC.CL1.06	Manage and resolve conflict situations
D2.TCC.CL1.07	Develop and update tourism industry knowledge
D2.TCC.CL1.08	Promote products and services to customers
D2.TCC.CL1.09	Perform clerical procedures
D2.TCC.CL1.10	Access and retrieve computer-based data
D2.TCC.CL1.11	Speak English at a basic operational level
D2.TCC.CL1.12	Process financial transactions
D2.TCC.CL1.13	Use common business tools and technology
<b>CLUSTER 2</b>	<b>TRAVEL AGENCY - TICKETING</b>
D2.TTA.CL2.01	Access and interpret product information
D2.TTA.CL2.02	Administer a billing and settlement plan
D2.TTA.CL2.03	Apply advance airfare rules and procedures
D2.TTA.CL2.04	Book and coordinate supplier services
D2.TTA.CL2.05	Construct and ticket a non-air travel plan
D2.TTA.CL2.06	Construct and ticket domestic airfares
D2.TTA.CL2.07	Construct and ticket promotional international airfares
D2.TTA.CL2.08	Construct and ticket regular international airfares
D2.TTA.CL2.09	Coordinate marketing and promotional activities
D2.TTA.CL2.10	Create promotional display stand
D2.TTA.CL2.11	Develop and update local knowledge
D2.TTA.CL2.12	Maintain product information inventory
D2.TTA.CL2.13	Operate a computerized reservation system

ตาราง 2.2 แสดงกรอบมาตรฐานคุณสมบัตินี้พื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ต่อ)

<b>Division 2 - Travel Services (Travel and Tour)</b>	
<b>CODE</b> ( <i>proposed</i> )	<b>COMPETENCY STANDARDS MENU</b>
D2.TTA.CL2.14	Operate an automated information system
D2.TTA.CL2.15	Produce travel documentation on a computer
D2.TTA.CL2.16	Prepare quotations
D2.TTA.CL2.17	Read/write English at a basic operational level
D2.TTA.CL2.18	Receive and process a reservation
D2.TTA.CL2.19	Source and package tourism products and services
D2.TTA.CL2.20	Source and provide destination information and advice
<b>CLUSTER 3</b>	<b>TOUR GUIDE SERVICES</b>
D2.TTG.CL3.01	Work as a Tour Guide
D2.TTG.CL3.02	Allocate tour resources
D2.TTG.CL3.03	Conduct interpretive activities in the field
D2.TTG.CL3.04	Conduct pre-departure checks
D2.TTG.CL3.05	Coordinate and operate a day-tour (or short excursions)
D2.TTG.CL3.06	Demonstrate/observe respect for indigeneous cultures
D2.TTG.CL3.07	Develop and coordinate appropriate cultural tourism activity
D2.TTG.CL3.08	Manage and execute a detailed tour itinerary
D2.TTG.CL3.09	Compile and update tourism industry knowledge
D2.TTG.CL3.10	Book and coordinate supplier services
D2.TTG.CL3.11	Promote tourism products and services
D2.TTG.CL3.12	Set up and operate a camp site
D2.TTG.CL3.13	Provide camp site catering
D2.TTG.CL3.14	Follow workplace hygiene procedures
D2.TTG.CL3.15	Provide First Aid
<b>CLUSTER 4</b>	<b>TOUR OPERATIONS</b>
D2.TTO.CL4.01	Allocate tour resources
D2.TTO.CL4.02	Carry out vehicle maintenance or minor repairs
D2.TTO.CL4.03	Clean premises and equipment
D2.TTO.CL4.04	Conduct pre-departure checks

**ตาราง 2.2** แสดงกรอบมาตรฐานคุณสมบัตินี้พื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ต่อ)

<b>Division 2 - Travel Services (Travel and Tour)</b>	
<b>CODE</b> ( <i>proposed</i> )	<b>COMPETENCY STANDARDS MENU</b>
D2.TTO.CL4.05	Demonstrate climbing skills at a basic level
D2.TTO.CL4.06	Develop and implement operational plans
D2.TTO.CL4.07	Develop interpretive content for Eco Tourism activities
D2.TTO.CL4.08	Drive large tour buses or coaches
D2.TTO.CL4.09	Manage and execute a detailed tour itinerary
D2.TTO.CL4.10	Follow workplace hygiene procedures
D2.TTO.CL4.11	Manage operational risk
D2.TTO.CL4.12	Monitor tourism operations
D2.TTO.CL4.13	Maintain tourism vehicles in safe and clean operational condition
D2.TTO.CL4.14	Operate and maintain a 4WD vehicle in safe working condition
D2.TTO.CL4.15	Operate tours in remote areas
D2.TTO.CL4.16	Set up and operate a camp site
D2.TTO.CL4.17	Plan and implement package sales activities
D2.TTO.CL4.18	Provide camp site catering
D2.TTO.CL4.19	Provide First Aid
<b>CLUSTER 5</b>	<b>CUSTOMER SERVICE, SALES, AND MARKETING</b>
D2.TCS.CL5.01	Apply point of sale handling techniques
D2.TCS.CL5.02	Assess and plan tourism opportunities for local communities
D2.TCS.CL5.03	Build and maintain a team approach to service delivery
D2.TCS.CL5.04	Compile and update tourism industry knowledge
D2.TCS.CL5.05	Construct and apply tourism product research
D2.TCS.CL5.06	Coordinate marketing activities
D2.TCS.CL5.07	Coordinate production of brochures and marketing materials
D2.TCS.CL5.08	Create, implement and evaluate strategic product initiatives
D2.TCS.CL5.09	Develop and monitor culturally appropriate tourism activity
D2.TCS.CL5.10	Develop conference programs
D2.TCS.CL5.11	Develop host community awareness programs
D2.TCS.CL5.12	Develop, implement and evaluate regional tourism plans

**ตาราง 2.2** แสดงกรอบมาตรฐานคุณสมบัตินี้พื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ต่อ)

<b>Division 2 - Travel Services (Travel and Tour)</b>	
<b>CODE</b> ( <i>proposed</i> )	<b>COMPETENCY STANDARDS MENU</b>
D2.TCS.CL5.13	Develop, implement and evaluate sponsorship plans
D2.TCS.CL5.14	Develop, manage and evaluate local marketing strategies
D2.TCS.CL5.15	Develop/monitor ecologically sustainable tourism operations
D2.TCS.CL5.16	Establish and maintain a business relationship
D2.TCS.CL5.17	Implement/monitor event management systems and procedures
D2.TCS.CL5.18	Manage quality customer service
D2.TCS.CL5.19	Plan and implement sales activities
D2.TCS.CL5.20	Prepare and deliver presentations
D2.TCS.CL5.21	Prepare and submit quotations
D2.TCS.CL5.22	Promote tourism products and services
D2.TCS.CL5.23	Source and package tourism products and service
<b>CLUSTER 6</b>	<b>GENERAL ADMINISTRATION</b>
D2.TGA.CL6.01	Create and update a tourism website
D2.TGA.CL6.02	Design computer documents, reports and worksheets
D2.TGA.CL6.03	Develop and manage business strategies
D2.TGA.CL6.04	Manage and monitor tourism programs and projects
D2.TGA.CL6.05	Manage, control and order stock
D2.TGA.CL6.06	Minimize theft
D2.TGA.CL6.07	Operate an automated information system
D2.TGA.CL6.08	Organise and coordinate meetings
D2.TGA.CL6.09	Plan and establish systems and procedures
D2.TGA.CL6.10	Prepare business documents
D2.TGA.CL6.11	Produce documents on a computer
D2.TGA.CL6.12	Receive and store stock
D2.TGA.CL6.13	Source and present information
<b>CLUSTER 7</b>	<b>FINANCIAL ADMINISTRATION</b>
D2.TFA.CL7.01	Audit financial procedures
D2.TFA.CL7.02	Interpret financial statements and reports

**ตาราง 2.2** แสดงกรอบมาตรฐานคุณสมบัตินี้พื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ต่อ)

<b>Division 2 - Travel Services (Travel and Tour)</b>	
<b>CODE</b> ( <i>proposed</i> )	<b>COMPETENCY STANDARDS MENU</b>
D2.TFA.CL7.03	Maintain a secure financial accounting system
D2.TFA.CL7.04	Manage contractual agreements/commitments
D2.TFA.CL7.05	Manage and control operational costs
D2.TFA.CL7.06	Prepare financial statements
D2.TFA.CL7.07	Process financial transactions
<b>CLUSTER 8</b>	<b>HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT</b>
D2.TRD.CL8.01	Analyse competency requirements
D2.TRD.CL8.02	Coach others in job skills
D2.TRD.CL8.03	Conduct an individual performance assessment
D2.TRD.CL8.04	Deliver training sessions
D2.TRD.CL8.05	Design and establish a training system
D2.TRD.CL8.06	Design training courses
D2.TRD.CL8.07	Develop assessment tools and procedures
D2.TRD.CL8.08	Establish a performance assessment system
D2.TRD.CL8.09	Implement a staff performance assessment plan
D2.TRD.CL8.10	Implement a training and development program
D2.TRD.CL8.11	Monitor and evaluate a training and development program
D2.TRD.CL8.12	Plan and promote a training program
D2.TRD.CL8.13	Review performance assessment outcomes
D2.TRD.CL8.14	Review training outcomes
D2.TRD.CL8.15	Train selected small groups
<b>CLUSTER 9</b>	<b>RESOURCE MANAGEMENT</b>
D2.TRM.CL9.01	Apply industry standards to team supervision
D2.TRM.CL9.02	Develop and implement a business plan
D2.TRM.CL9.03	Develop and implement operational plans
D2.TRM.CL9.04	Develop and manage business strategies
D2.TRM.CL9.05	Establish and maintain a safe and secure workplace
D2.TRM.CL9.06	Lead and manage a development team

ตาราง 2.2 แสดงกรอบมาตรฐานคุณสมบัตินี้พื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ต่อ)

Division 2 - Travel Services (Travel and Tour)	
CODE ( <i>proposed</i> )	COMPETENCY STANDARDS MENU
D2.TRM.CL9.07	Lead and manage people
D2.TRM.CL9.08	Maintain legal knowledge required for business compliance
D2.TRM.CL9.09	Manage and purchase stocks
D2.TRM.CL9.10	Manage financial operations within a budget
D2.TRM.CL9.11	Manage innovative tourism projects and programs
D2.TRM.CL9.12	Manage physical assets
D2.TRM.CL9.13	Manage quality customer service
D2.TRM.CL9.14	Manage workplace diversity
D2.TRM.CL9.15	Manage and maintain effective workplace relations
D2.TRM.CL9.16	Manage and maintain an operational computer system
D2.TRM.CL9.17	Monitor staff performance
D2.TRM.CL9.18	Monitor work operations
D2.TRM.CL9.19	Prepare and monitor budgets
D2.TRM.CL9.20	Provide monitoring support to business colleagues
D2.TRM.CL9.21	Recruit and select staff
D2.TRM.CL9.22	Roster staff
<b>CLUSTER 10</b>	<b>ENGLISH LANGUAGE PROFICIENCY</b>
D2.LAN.CL10.01	Read and write English at a basic operational level
D2.LAN.CL10.02	Use English effectively at a supervisory level
D2.LAN.CL10.03	Read and write English at a supervisory level
D2.LAN.CL10.04	Use English at a supervisory or senior operational level
D2.LAN.CL10.05	Read and write English at an advanced level

ที่มา : สืบค้นจาก <http://www.uq.edu.au/cbamt> เมื่อ 22 ธันวาคม 2555

มาตรฐานคุณสมบัตินี้พื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำนวน 16 ตัวชี้วัด ผู้ศึกษานำมาใช้ในการศึกษาจากนักท่องเที่ยวนับจำนวน 9 ตัวชี้วัด สรุปความใกล้เคียงในเนื้อหาเหลือ 8 ตัวชี้วัด จากนั้นนำส่วนที่เหลือจำนวน 5 ตัวชี้วัดศึกษาจากความคิดเห็นของภาคีและสถานประกอบการโดยการสัมภาษณ์

จากมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยจำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย มาตรฐานด้านความรู้ ด้านทักษะ การปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ และมาตรฐานคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพ ท่องเที่ยวอาเซียน 8 ตัวชี้วัด ผู้ศึกษานำมาข้อมูลทั้ง 2 ส่วนมาประมวลและสรุปมาตรฐานที่จะใช้ใ้ในการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านความพร้อม ก่อนปฏิบัติงาน ด้านการรับเข้า ด้านการส่งออก ด้านการนำเที่ยว และด้านจริยธรรมในวิชาชีพดัง ตาราง 2.3

ตาราง 2.3 สรุปมาตรฐานและตัวชี้วัดที่ใช้ศึกษา

มาตรฐานและตัวชี้วัด
<p><b>1. ด้านความรู้ (จำนวน 10 ตัวชี้วัด)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ความรู้ในองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ</li> <li>2) ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย</li> <li>3) ความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน</li> <li>4) ความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย</li> <li>5) ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ (เฉพาะบัตรภาษาต่างประเทศ)</li> <li>6) ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย</li> <li>7) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551</li> <li>8) ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน</li> <li>9) ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว</li> <li>10) ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์</li> </ol> <p><b>2. ด้านความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 10 ตัวชี้วัด</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีข้อมูลการรับส่งนักท่องเที่ยว เช่น เวลารับ ที่พัก เวลาเที่ยวบิน</li> <li>2) เข้าใจรายละเอียดในรายการนำเที่ยว เช่น แหล่งท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ข้อมูลทั่วไป</li> <li>3) รวบรวมและอัปเดตข่าวสารความรู้ใหม่ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว</li> <li>4) เตรียมด้านอาหาร/เครื่องดื่ม(ถ้ารวมในรายการท่องเที่ยว)</li> <li>5) มีข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว เช่น จำนวน ประเทศ ภาษา</li> <li>6) ความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น ป้ายชื่อ สัญลักษณ์กระเป๋านักท่องเที่ยว</li> <li>7) ความพร้อมด้านเอกสารเช่น ข้อมูลการท่องเที่ยว แบบประเมินความพึงพอใจ</li> <li>8) จัดเตรียมชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น</li> <li>9) ความพร้อมด้านพาหนะในการรับส่ง หรือ นำเที่ยว</li> <li>10) ดูแลตนเองทั้งด้านสุขภาพและการแต่งกาย</li> </ol>



ตาราง 2.3 สรุปมาตรฐานและตัวชี้วัดที่ใช้ศึกษา (ต่อ)

มาตรฐานและตัวชี้วัด
<p><b>3. ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว(Transfer In) จำนวน 6 ตัวชี้วัด</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เข้าใจระเบียบขั้นตอนในการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>2) เดินทางไปจุดหมายเพื่อรับนักท่องเที่ยวก่อนเวลาอย่างน้อย 30 นาที</li> <li>3) กล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวและแนะนำทีมงาน</li> <li>4) ดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ</li> <li>5) ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางไปส่ง ณ ที่พัก</li> <li>6) ดูแลการ Check-in เข้าที่พักให้เรียบร้อย</li> </ol>
<p><b>4. ด้านการนำเที่ยว (Tourist Guide) จำนวน 20 ตัวชี้วัด</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ปฏิบัติงานในนามของมัคคุเทศก์</li> <li>2) ประสานงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องและดำเนินงานรายการนำเที่ยว</li> <li>3) อธิบายสื่อความหมายกิจกรรมภาคสนาม</li> <li>4) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า</li> <li>5) นำเสนอสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวได้</li> <li>6) มีกิจกรรมรยาทและการแต่งกายเหมาะสม</li> <li>7) แจ้งรายละเอียดการเดินทางให้นักท่องเที่ยวทราบ</li> <li>8) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ/วัฒนธรรมเพื่อนักท่องเที่ยวจะได้เตรียมพร้อม</li> <li>9) เดินนำนักท่องเที่ยวไปยังจุดที่ต้องการชมสถานที่ท่องเที่ยว</li> <li>10) สร้างบรรยากาศในการท่องเที่ยวให้สนุกสนานอย่างสร้างสรรค์</li> <li>11) เตือนนักท่องเที่ยวมิให้วางสิ่งของมีค่าไว้บนรถเมื่อถึงที่แวะชม</li> <li>12) การประสานงานล่วงหน้าด้านที่พัก/ร้านอาหาร</li> <li>13) ปฏิบัติตนและให้คำแนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว</li> <li>14) การนัดหมายเวลา</li> <li>15) คอยเตือนนักท่องเที่ยวเมื่อใกล้ถึงเวลากลับ</li> <li>16) บริการด้วยความเต็มใจและมีใจรักบริการ</li> <li>17) ดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย ตลอดเวลาการเดินทางท่องเที่ยว</li> <li>18) ให้คำแนะนำที่ไม่เกินจริงและไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว</li> <li>19) นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้</li> </ol>

ตาราง 2.3 สรุปมาตรฐานและตัวชี้วัดที่ใช้ศึกษาจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (ต่อ)

มาตรฐานและตัวชี้วัด
<p><b>5. ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer Out) จำนวน 4 ตัวชี้วัด</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ดูแลการ Check-out คืนห้องพักและตรวจสอบสัมภาระ และเอกสาร</li> <li>2) นำนักท่องเที่ยวออกจากที่พักไปยังท่าอากาศยานทันเวลา</li> <li>3) กล่าวคำอำลา และขอบคุณนักท่องเที่ยว</li> <li>4) ดูแลการ Check-in นักท่องเที่ยว ณ เคาน์เตอร์สายการบิน และบอกเวลานักท่องเที่ยว</li> </ol>
<p><b>6. ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ จำนวน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์</li> <li>2) เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย</li> <li>3) ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ และไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น</li> <li>4) ตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ</li> <li>5) รักและศรัทธาในอาชีพ</li> <li>6) ประกอบอาชีพด้วย และมีความประมาดตน พร้อมทั้งมีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์</li> </ol>
<p><b>ตัวชี้วัดที่ใช้ในการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว</b></p>
<p><b>มาตรฐานมัคคุเทศก์ไทย (หลังจากการนำเที่ยว)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การสำรวจยานพาหนะ เพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลี้มสิ่งของไว้บนยานพาหนะ</li> <li>2) จัดทำรายงานสรุปการปฏิบัติงานเสนอบริษัท</li> </ol>
<p><b>มาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน(ความสามารถและทักษะอื่น)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ออกแบบและประสานงานกิจกรรมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่เหมาะสม</li> <li>2) ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ก่อนปฏิบัติงาน</li> <li>3) การจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในดำเนินงานท่องเที่ยว</li> <li>4) ความสามารถในการบริหารจัดการ Camp Site</li> <li>5) การปฏิบัติตามกระบวนการด้านความสะอาดในที่ทำงาน</li> </ol>

## 2.8 การวิเคราะห์ความสำคัญและการปฏิบัติงาน (Importance Performance Analysis: IPA Model)

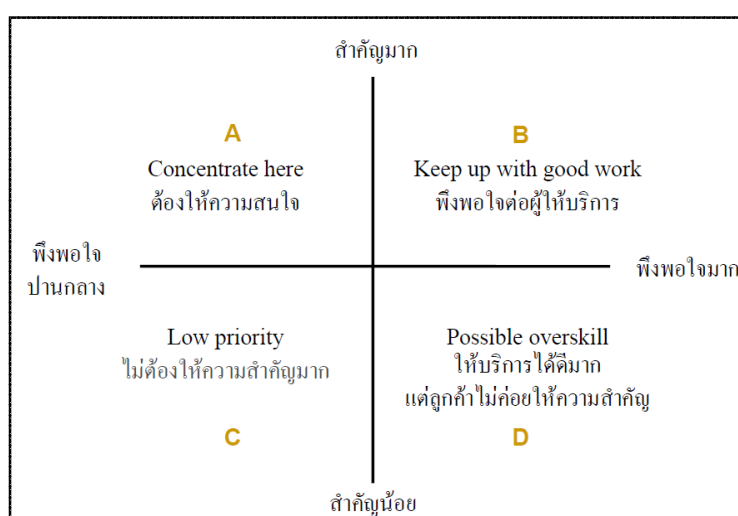
### IPA กับ การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ (Importance-Performance Analysis:IPA) ได้นำกรอบแนวคิดมาจาก Martilla and James (1977 อ้างถึงใน ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, 2552) สรุปได้ดังนี้

IPA เป็นเทคนิคที่ใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เพื่อวัดผลหรือประเมินการยอมรับในตัวสินค้าของผู้บริโภคในการตลาดลักษณะเฉพาะรูปแบบต่าง ๆ เป็นวิธีการวิเคราะห์ที่ใช้ได้ง่ายสำหรับการประเมินหรือวัดผลในคุณลักษณะผลประกอบการและความสำคัญของผลิตภัณฑ์ซึ่งสามารถก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านการตลาดที่มีประสิทธิภาพที่ก้าวหน้าไปอีกขั้น

IPA มีข้อได้เปรียบในการประเมินผลการยอมรับของผู้บริโภคในโปรแกรมทางการตลาด เป็นการประเมินที่มีต้นทุนต่ำ มีเทคนิคการประเมินที่เข้าใจง่าย และให้ข้อมูลที่ในเชิงลึกที่สำคัญในแง่ของส่วนประสมการตลาดกับกิจการ กิจการสามารถมุ่งความสนใจไปยังส่วนที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือระบุพื้นที่ที่อาจใช้ทรัพยากรเกินความจำเป็น การนำเสนอผลการประเมิน IPA ในรูปภาพทำให้สามารถแปลผล จัดการข้อมูลได้อย่างสะดวกและเข้าใจมากขึ้น ทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางกลยุทธ์และตัดสินใจด้านการตลาดได้ดียิ่งขึ้น

ลักษณะที่น่าสนใจของ IPA คือ ผลที่ได้สามารถแสดงออกมาในรูปแบบที่ง่ายต่อการแปลผล ในรูปของกราฟสองมิติ จากคุณลักษณะต่าง ๆ ซึ่งมาจากมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ดังภาพประกอบ 2.7



ภาพประกอบ 2.7 ผลลัพธ์การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละคุณสมบัติ  
ที่มา : (Martilla and James, 1977 อ้างถึงใน ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, 2552)

เมื่อนำค่าความคาดหวังและความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกันในแต่ละคุณสมบัติ ผลลัพธ์ที่ได้ตกอยู่ที่ Quadrants ไต ๆ จะสามารถอธิบายความหมายได้ 4 ลักษณะดังต่อไปนี้

Quadrants A (Concentrate Here) คือ คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อผู้บริโภค และไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

Quadrants B (Keep up the good Work) คือ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ผู้บริโภครู้สึกให้ความสำคัญมาก

Quadrants C (Low Priority) คือ ผลงานการบริการต่ำ ในคุณลักษณะที่ไม่สำคัญต่อผู้บริโภค ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน

Quadrants D (Possible Overkill) คือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

จากตาราง 2.4 นำมาสร้างกราฟ ตัวเลขต่าง ๆ ในกราฟแสดงถึงคุณลักษณะที่แสดงในภาพประกอบ 2.7 และ Quadrants A, B, C และ D แสดงถึงความพยายามในการทำการตลาด ตัวอย่างการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ

**ตาราง 2.4** ค่าเฉลี่ยมาตรฐานส่วนประมาณค่าของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในฝ่ายบริการของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์

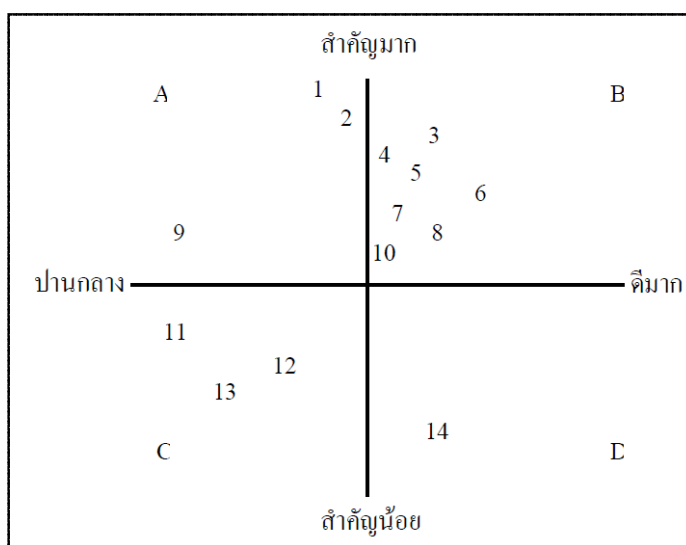
ลำดับ ที่	คำอธิบายคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ยของ ระดับความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยของ ระดับความพึงพอใจ
1	ได้รับบริการทันทีที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ	3.83	2.83
2	ตอบสนองการร้องเรียนของลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.63	2.73
3	มีการรับประกันผลงาน	3.80	3.15
4	สามารถดำเนินการตามใบแจ้งซ่อมของลูกค้า	3.56	3.00
5	พร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.41	3.08
6	บริการด้วยความอบอุ่นและเป็นมิตร	3.41	3.29
7	ได้รับรถทันทีตามกำหนดเวลาที่แจ้งลูกค้า	3.36	3.00
8	มีการตรวจเช็คสภาพทั่วไปของรถ	3.37	3.11
9	ค่าบริการเหมาะสม	3.29	2.00
10	มีการทำความสะอาดหลังการบริการตรวจเช็ค สภาพ/ซ่อมบำรุง	3.27	3.02
11	ศูนย์บริการใกล้ที่พักอาศัย	2.68	2.25
12	ศูนย์บริการใกล้สถานที่ทำงาน	2.43	2.49
13	มีรถให้บริการฟรีหรือให้เช่าในระหว่างซ่อม บำรุง/ดูแลรักษา	2.37	2.36
14	แสดงรายการซ่อมบำรุงดูแลรักษาแก่ลูกค้าเมื่อ กลับมารับรถ	2.06	3.33

ที่มา : Martilla and James (1977 อ้างถึงใน ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, 2552)

**หมายเหตุ:**

Mean Important Rating หมายถึง การจัดระดับความสำคัญ 4 ระดับ คือ สำคัญมาก สำคัญ สำคัญน้อย และไม่สำคัญ

Mean Performance Rating หมายถึง การประเมินความพึงพอใจ 4 ระดับ คือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี และไม่สามารถประเมินได้



ภาพประกอบ 2.8 การเปรียบเทียบผลการให้ระดับความสำคัญและการประเมินความพึงพอใจของผลิตภัณฑ์

ที่มา : Martilla and James (1977 อ้างถึงใน ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, 2552)

การแปรผล IPA ในรูปกราฟสามารถแสดงให้เห็นภาพได้เป็น 4 Quadrants A, B, C และ D

Quadrants A ต้องให้ความสนใจ (Concentrate here) ลูกค้ารู้สึกว่าคุณค่าบริการที่ถูกลง (คุณลักษณะที่ 9) สำคัญอย่างยิ่ง แต่ลูกค้าก็ได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำกับผลจากการทำงานของผู้ให้บริการ

Quadrants B ตั้งใจทำงานตรงนี้ให้ดีตลอดไป (Keep up with the good work) ลูกค้าให้ความสำคัญต่อความชอบน้อมและการบริการที่เป็นมิตร (คุณลักษณะที่ 6) และพึงพอใจในการปฏิบัติตัวของผู้ให้บริการ

Quadrants C ไม่ต้องให้ความสำคัญมาก (Low priority) แม้ว่าผู้ให้บริการจะได้รับ rating น้อยในคุณลักษณะที่ 13 ในเรื่องของการให้บริการรถฟรีหรือให้เช่ารถ แต่ลูกค้ามิได้ให้ความสนใจกับคุณลักษณะนี้มากนัก

Quadrants D อาจจะมีมากเกินไป (Possible overkill) ผู้ให้บริการทำได้ดีมากในการส่งเสริมการขายบำรุงรักษา (คุณลักษณะที่ 14) แต่ลูกค้าไม่ค่อยให้ความสำคัญมากในคุณลักษณะนี้ (อย่างไรก็ตาม อาจจะมีเหตุผลที่ดีที่จะรักษาการกระทำนี้ต่อไป)

IPA ได้ให้จุดสำคัญ (Focus) ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแผนกลยุทธ์การตลาดในกรณีของราคาบริการ (ยกตัวอย่าง) ก็ได้อย่างน้อย 3 กลยุทธ์ หรือ กลยุทธ์ผสมผสานที่ควรพิจารณา ได้แก่

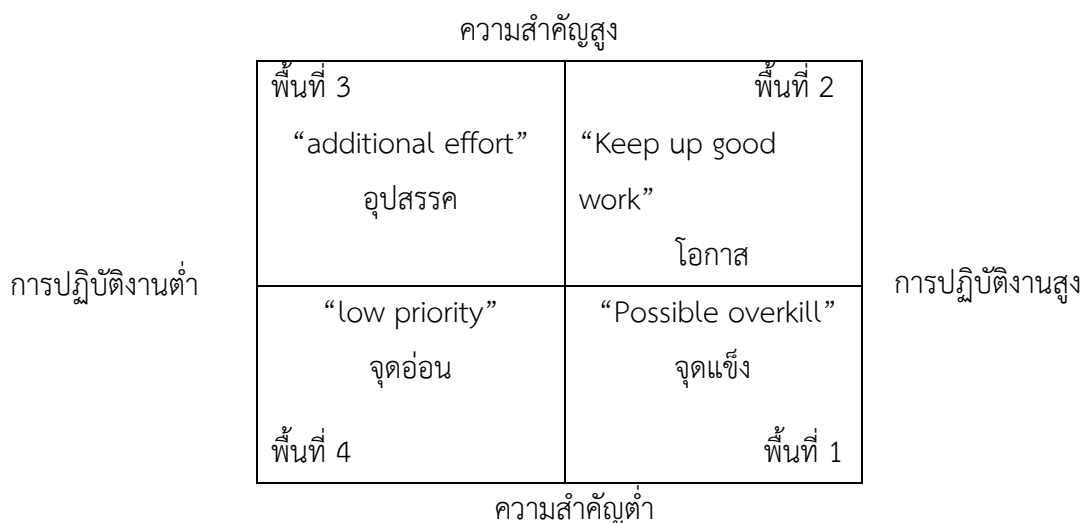
1) ผู้ให้บริการสามารถนำเสนอประเด็นเรื่องราคาผ่านการโฆษณาในเรื่องข้อมูลต่างๆ เช่น ราคาของเราถูกกว่าสถานีบริการอื่น ๆ หรือการแจกคูปองราคาพิเศษในช่วงเวลาที่งานบริการไม่มากในระหว่างสัปดาห์ เป็นต้น

2) ให้ความสำคัญให้มากขึ้น ในการทำงานให้สำเร็จตั้งแต่ครั้งแรก (คุณลักษณะที่ 1) และการปฏิบัติที่รวดเร็วต่อคำร้องเรียน (คุณลักษณะที่ 2) ผู้ให้บริการอาจพยายามให้ลูกค้ารู้สึกว่าการที่จ่ายค้ำค่ากับการบริการที่ได้รับ โดยการปรับปรุงการปฏิบัติงานในช่วงที่ล่าช้า หรือเหนื่อยชาของสัปดาห์

3) ผู้ให้บริการอาจลดผลกระทบจากการรู้สึกว่าราคาค่าบริการแพงด้วยการเพิ่มการขายการรับประกันสินค้า (Warranty) ให้กับลูกค้าเพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านซ่อมบำรุงของลูกค้า และเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาหาผู้ให้บริการมากขึ้นกว่าการบำรุงรักษาประจำที่ต้องมาอีกด้วย

เกิดศิริ เจริญวิศาล(2552) ได้ประยุกต์ใช้ IPA ในการศึกษาแบบการตลาดที่เหมาะสมของสถานที่จัดงานสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย และได้สรุปเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

IPA มีความสำคัญต่อการกำหนดส่วนประสมทางการตลาดขององค์กรอย่างมาก เพราะทำให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัจจัยใดที่มีความสำคัญ ต้องปรับปรุงและพัฒนา และสามารถจัดการทรัพยากรหรืองบประมาณของบริษัทได้อย่างคุ้มค่า (Martilla and James, 1977 อ้างถึงใน เกิดศิริ เจริญวิศาล, 2552) หลักการวิเคราะห์ คือ นำค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความสำคัญ และระดับการปฏิบัติงานในแต่ละตัวแปรที่แตกต่างกัน มากำหนดจุดตัดของเส้นกราฟลงในตาราง (IPA Matrix) และแบ่งพื้นที่การวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ในแต่ละพื้นที่ที่มีการกำหนดตำแหน่งโดยใช้ค่าระหว่างคะแนนต่ำและสูงของความสำคัญ และระหว่างคะแนนต่ำและสูงของผลการปฏิบัติงาน เพื่อหาจุดตัดในการแบ่งพื้นที่ทั้ง 4 ส่วนดังภาพประกอบ 2.9



**ภาพประกอบ 2.9** การวิเคราะห์พื้นที่ของตาราง Important Performance Analysis: IPA  
ที่มา: Martilla and James, 1977: 78; Kim and Oh (2002 อ้างถึงใน เกิดศิริ เจริญวิศาล, 2552)

พื้นที่ส่วนที่ 1 ปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับต่ำ (มีความสำคัญน้อย) แต่การปฏิบัติงานของสถานที่จัดงานมีการประเมินอยู่ในระดับสูงหรืออยู่ในเกณฑ์ดี ตำแหน่งนี้ถูกเรียกว่า “Possible overkill) หมายถึง สถานที่จัดงานทุ่มงบประมาณและทรัพยากรไปในส่วนที่ไม่สำคัญในเป้าประสงค์ของลูกค้าเป้าหมาย ทำให้บริษัทสูญเสียต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นหรือเกินจำเป็น และแสดงว่าพื้นที่ดังกล่าวอยู่ในตำแหน่งที่เป็น “จุดแข็ง” ของบริษัท ส่วนพื้นที่ส่วนที่ 2 เป็นการแสดงปัจจัยที่สำคัญและการประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานที่จัดงานในปัจจุบันดังกล่าวอยู่ในระดับสูงในพื้นที่นี้ สถานที่จัดงานควรรักษาระดับที่ดีตรงนี้ไว้ “Keep up good work” หมายถึง สถานที่จัดงานได้ปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และตรงกับเป้าประสงค์ของลูกค้าเป้าหมายและแสดงว่าพื้นที่ดังกล่าวอยู่ในตำแหน่งที่เป็น “โอกาส” ของบริษัทและพื้นที่ส่วนที่ 3 ประกอบด้วยปัจจัยที่มีความสำคัญแต่สถานที่จัดงานต้องเพิ่มความพยายามในส่วนนี้ให้มากขึ้น “additional effort” หมายถึง สถานที่จัดงานปฏิบัติงานในปัจจุบันดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ แต่ในขณะที่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายกลับให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวสูงและแสดงว่า พื้นที่ดังกล่าวอยู่ในตำแหน่งที่เป็น “อุปสรรค” ของบริษัท สำหรับพื้นที่ส่วนที่ 4 การประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำและมีความสำคัญน้อยมาก เป็นจุดที่ควรให้ความสำคัญน้อย “low priority” หมายถึงสถานที่จัดงานปฏิบัติงานในปัจจุบันดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำและในขณะเดียวกัน ลูกค้าเป้าหมายก็ไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวด้วย แสดงว่าพื้นที่ดังกล่าวอยู่ในตำแหน่งที่เป็น “จุดอ่อน” ของบริษัท

สามารถสรุปได้ว่า การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงาน (Importance Performance Analysis: IPA Model) เป็นเทคนิคที่ใช้วิเคราะห์คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เพื่อวัดผลผ่านการประเมินการยอมรับในตัวสินค้าของผู้บริโภคในการตลาดลักษณะเฉพาะ

รูปแบบต่าง ๆ เป็นการประเมินที่มีต้นทุนต่ำ มีเทคนิคการประเมินที่เข้าใจง่าย และให้ข้อมูลที่ในเชิงลึกที่สำคัญ การนำเสนอผลการประเมิน IPA ในรูปภาพ ทำให้สามารถแปลผล จัดการข้อมูลได้อย่างสะดวกและเข้าใจมากขึ้น ทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางกลยุทธ์และตัดสินใจด้านการตลาดได้ดียิ่งขึ้น มัคคุเทศก์ เปรียบเสมือนสินค้าทางการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่ตัดสินใจใช้บริการนำเที่ยวย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับ มัคคุเทศก์จึงมีบทบาทในการตอบสนองต่อความคาดหวังนั้นๆ โดยการสร้างความพึงพอใจในการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว ดังนั้นในการศึกษารั้วนี้ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้ IPA ในการประเมินความคาดหวังด้วยการศึกษาระดับความสำคัญด้านต่างๆของมาตรฐานมัคคุเทศก์ในมุมมองของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจหรือระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน แล้วนำมาเปรียบเทียบกันเพื่อดูความสอดคล้องหรือความแตกต่าง ในการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงาน (IP Analysis) ในครั้งนี้เป็นใช้มาตราส่วนประมาณค่าระดับความสำคัญ (Important Scale) และระดับค่าการปฏิบัติงาน (Performance Scale) นำค่าเฉลี่ยมาตราส่วนประมาณค่าของระดับความสำคัญในด้านต่างๆ และค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ เปรียบเทียบค่าความแตกต่างเพื่อกำหนดพื้นที่ที่เป็น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน แล้วแสดงในรูปภาพที่ง่ายต่อการแปลผล

## 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่มีผู้ทำการศึกษาไว้เกี่ยวกับมัคคุเทศก์ในด้านต่าง ๆ ทั้งงานวิจัยของไทยและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้รวบรวมศึกษาทบทวนไว้ดังนี้

เกิดศิริ เจริญวิศาล (2552) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ รูปแบบการตลาดที่เหมาะสมกับสถานที่จัดงานสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระดับความสำคัญของเป้าประสงค์และระดับการปฏิบัติงานในส่วนประสมทางการตลาดของกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้ให้บริการด้านสถานที่จัดงาน เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของเป้าประสงค์และระดับการปฏิบัติงานฯ ระหว่างกลุ่มผู้รับบริการกับกลุ่มผู้ให้บริการ และเปรียบเทียบระดับความสำคัญของเป้าประสงค์และระดับการปฏิบัติงานภายในกลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่มย่อยสี่กลุ่มและภายในกลุ่มผู้รับบริการในภาพรวม จากนั้นเพื่อนำมาวิเคราะห์และกำหนดรูปแบบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดที่นำเสนอเป็นรูปแบบที่เหมาะสมของสถานที่จัดงานสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้รับบริการให้ความสำคัญกับพนักงานมากที่สุดและประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานที่จัดงานในปัจจุบันเกือบทุกด้านในระดับสูง ขณะที่กลุ่มผู้ให้บริการให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์/บริการ



ด้านกระบวนการบริการและด้านพนักงานมากที่สุดและประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานที่จัดงานในระดับสูงในทุกด้าน

การศึกษาของ เกิดศิริ เจริญวิศาล (2552) เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ระดับความสำคัญของเป้าประสงค์และระดับการปฏิบัติงานแล้วนำผลมาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มผู้รับบริการกับกลุ่มผู้ให้บริการ และเปรียบเทียบภายในกลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่มย่อย แต่ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษานำเอาแนวทางการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานมาประยุกต์มาใช้กับมัคคุเทศก์ผ่านความคิดเห็นของกลุ่มนักท่องเที่ยวเพียงกลุ่มเดียว เกี่ยวกับมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นเฉพาะภายในกลุ่มนักท่องเที่ยวแล้วนำผลการศึกษามาวิเคราะห์ โดยใช้หลักการวิเคราะห์เช่นเดียวกัน คือ นำค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานในแต่ละตัวแปรที่แตกต่างกัน มากำหนดจุดตัดของเส้นกราฟลงในตาราง (IPA Matrix) และแบ่งพื้นที่การวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน

เกรียงเทพ วีระนนทนาพันธ์ (2546) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันต่อบริการด้านข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทย โดยศึกษาใน 4 ด้าน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนา ศิลปะไทย วัฒนธรรมไทย ศักยภาพด้านภาษาของมัคคุเทศก์และการบริการทั่วไปของมัคคุเทศก์ชาวไทย จากวิจัยความคาดหวังทั้ง 4 ด้าน พบว่า ก่อนที่นักท่องเที่ยวชาวเยอรมันจะได้รับข้อมูลด้านต่างๆ 4 ด้านจากมัคคุเทศก์ชาวไทย นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนาและศักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ ความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลด้านศิลปะไทยและวัฒนธรรมไทยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการรับรู้ข้อมูลทั้ง 4 ด้าน จากมัคคุเทศก์ชาวไทยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลด้านพุทธศาสนา ข้อมูลด้านวัฒนธรรมไทยและศักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านศิลปะไทยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงและระดับปานกลางเท่านั้น ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการข้อมูลทั้ง 4 ด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับความคาดหวังต่อข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนาและวัฒนธรรมในระดับสูงและระดับปานกลางจะมีระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับสูง ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีระดับความคาดหวังต่อข้อมูลเกี่ยวกับศิลปะไทยอยู่ในระดับต่ำจะมีความพึงพอใจต่อข้อมูลเกี่ยวกับศิลปะไทยอยู่ในระดับปานกลาง และนักท่องเที่ยวที่มีระดับความคาดหวังต่อศักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูง ส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจต่อศักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูงเช่นกัน ผลจากการศึกษา

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการทั่วไปของมัคคุเทศก์ไทยพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการบริการทั่วไปของมัคคุเทศก์ทั้ง 8 ประเด็นในระดับดีมาก

จากการศึกษาของ เกรียงเทพ วีระนันทนาพันธ์ ผู้ศึกษาใช้ผลการศึกษาดังกล่าวเป็นแนวทางในการเปรียบเทียบระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์โดยเฉพาะในด้านภาษาและการบริการของมัคคุเทศก์ไทย

สุขุมาล กล้าแสงใส (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต: การประเมินโดยประยุกต์ใช้แบบจำลอง Importance-Performance Analysis พบว่ามัคคุเทศก์มีคุณลักษณะการบริการที่น่าพอใจ 10 ประการจาก 24 คุณลักษณะคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ โดยคุณลักษณะที่มีความโดดเด่นคือ การตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือ ความเป็นมิตร ความสุภาพอ่อนน้อม การสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ และความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว โดยถือเป็นคุณลักษณะที่มัคคุเทศก์ต้องรักษาระดับคุณภาพในการให้บริการ สำหรับคุณลักษณะการบริการบางประการที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ ได้แก่ การเอาใจใส่เรื่องการให้ความปลอดภัยในการนำเที่ยว และความสามารถในการแก้ไขปัญหาของมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ควรได้รับการพิจารณาเพื่อปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความสำคัญของ 24 คุณลักษณะการบริการและการแสดงออกของมัคคุเทศก์ (Gap analysis) พบว่ามีคุณลักษณะการบริการ 7 ประการที่มัคคุเทศก์ให้บริการนักท่องเที่ยวได้ในระดับที่ต่ำกว่าระดับความสำคัญที่นักท่องเที่ยวได้คาดหวังไว้ และพบว่านักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันในกลุ่มอายุ กลุ่มรายได้ และถิ่นที่อยู่อาศัย มีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญและระดับการแสดงออกที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผู้ศึกษาประยุกต์ใช้แนวทางการศึกษาของสุขุมาล กล้าแสงใส(2548) ในการศึกษาและวิเคราะห์ความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ (IPA) สรุปรมาตรฐานการทำงานของมัคคุเทศก์ที่ควรปรับปรุงและควรรักษา และพบว่าตัวแปรที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในครั้งนี้ควรประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และประเทศที่พำนัก รวมทั้ง ประสบการณ์ในการท่องเที่ยวในภูเก็ต และจากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันในกลุ่มอายุ กลุ่มรายได้ และถิ่นที่อยู่อาศัย มีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญและระดับการแสดงออกที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้ทราบตัวแปรที่สำคัญที่สามารถนำมาปรับใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลอันประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รวมทั้งตัวแปรด้าน ประสบการณ์ในการเป็นมัคคุเทศก์ และประสบการณ์การอบรม

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

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำแนวทางดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวสัมภาษณ์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุย ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

สิทธิโชค เลิศธีรดา(2551) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว: กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และบุคลากรภาครัฐ ที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ บุคลากรภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ในส่วนความเห็นของบุคลากรภาครัฐเห็นว่า ควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์และบุคลากรในส่วนอื่นๆ ควรเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมโดยเฉพาะเรื่อง การเห็นแก่ตัว ทางด้านของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการพัฒนามัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยควรพัฒนาในด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะ และด้านความรู้

ผู้ศึกษาประยุกต์ใช้แนวทางในการศึกษาของ สิทธิโชค เลิศธีรดา (2551) ใน การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ทำให้ทราบตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวอันได้แก่ เพศ

อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นว่ามีคฤหบดีควรพัฒนาในด้านทัศนคติสูงสุด ในขณะที่ผู้ประกอบการ คิดเห็นว่ามีคฤหบดีควรพัฒนาด้านบุคลิกภาพมากที่สุด

ภาทิกร กระจำฐาภรณ์ (2554) ได้ศึกษาจรรยาบรรณอาชีพ เชาว์นจิตจัดการอุปสรรค บุคลิกภาพเชาวน์จิตอัจฉริยะ ที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของมีคฤหบดีใน กรุงเทพมหานครผลการศึกษาค้นคว้าว่ามีคฤหบดีมีเชาวน์จิตจัดการอุปสรรคและบุคลิกภาพเชาวน์จิตอัจฉริยะ ทั้ง 6 แบบอยู่ค่อนข้างสูง มีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้าน การตอบสนองและด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านรูปธรรมของบริการและ ด้านการรู้จักเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับค่อนข้างสูง นอกจากนี้พบว่า จรรยาบรรณอาชีพมีคฤหบดีและ บุคลิกภาพเชาวน์จิตอัจฉริยะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ บุคลิกภาพ เชาวน์จิตอัจฉริยะและเชาวน์จิตจัดการอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจรรยาบรรณอาชีพมีคฤหบดี บุคลิกภาพเชาวน์จิต อัจฉริยะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์จิตจัดการอุปสรรคโดยรวม และพบ ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างเชาวน์จิตจัดการอุปสรรคมีผลต่อทัศนคติความอดทนกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยรวมในระดับต่ำและพบว่าจรรยาบรรณอาชีพมีคฤหบดีและบุคลิกภาพเชาวน์จิตอัจฉริยะแบบชอบ สำรวจร่วมทำนายการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวมและการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้าน รูปธรรมของบริการได้ร้อยละ 14 และ 11 ตามลำดับ และพบว่าบุคลิกภาพเชาวน์จิตอัจฉริยะแบบยึด ระเบียบแบบแผนและแบบกล้าได้กล้าเสียร่วมทำนายการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการให้ ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าได้ร้อยละ 13

จากการศึกษาข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาได้เห็นภาพรวมถึงเหตุและปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อ จรรยาบรรณของมีคฤหบดี สามารถนำมาวิเคราะห์ร่วมกับแนวทางการพัฒนามาตรฐานในด้าน จริยธรรมในวิชาชีพของมีคฤหบดี

Wei Hu (2007) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมีคฤหบดีกับบทบาทด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษา มณฑลไต้หวัน ประเทศจีน

มีคฤหบดีเป็นผู้ที่มีบทบาทในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ค่อนข้างเห็นได้ชัดเจน ใน ปัจจุบันขาดการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับมีคฤหบดีหรือการนำเที่ยว ไม่ค่อยมีการกล่าวถึงความสัมพันธ์ ของมีคฤหบดีที่มีส่วนช่วยในการส่งเสริมและพัฒนาความยั่งยืนให้กับการท่องเที่ยว การศึกษาค้นคว้านี้ให้ ความสำคัญกับการทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของมีคฤหบดีต่อการผลักดันการท่องเที่ยวอย่าง ยั่งยืน โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาการพัฒนาอย่างยั่งยืนและความสัมพันธ์ระหว่าง การพัฒนาอย่างยั่งยืนกับการท่องเที่ยว เพื่อศึกษาบทบาทและความรับผิดชอบของมีคฤหบดีใน

การส่งเสริมความยั่งยืน และ เพื่อเสนอและกำหนดข้อปฏิบัติและข้อห้ามในการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นแนวทางในการพัฒนา คุณภาพชีวิตโดยปราศจากการทำลายระบบนิเวศและวัฒนธรรม การพัฒนาแนวทางหนึ่งก็คือ การนำเอาการท่องเที่ยวไปปรับใช้กับกลยุทธ์ดังกล่าวเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับแหล่งท่องเที่ยว ในทางปฏิบัติผู้ที่มีบทบาทต่อการท่องเที่ยวทุกส่วนล้วนมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการส่งเสริม ความยั่งยืนให้กับการท่องเที่ยวตัวกลางที่สำคัญในระบบการท่องเที่ยว นั้น มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ทำงาน ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวต้องติดต่อกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด ทำงานประสานงานร่วมกับธุรกิจอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จึงมีบทบาทหน้าที่ในการตอบสนองต่อความคาดหวังของ ผู้ประกอบการภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องซึ่งมีความหลากหลาย รวมทั้งต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เช่นกัน ทรัพยากรของแหล่งท่องเที่ยว ชุมชนท้องถิ่น พนักงาน องค์กรภาครัฐและตัวของมัคคุเทศก์ เอง จากการทบทวนวรรณกรรมได้เสนอแนะว่ามัคคุเทศก์สามารถส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวให้ มีความยั่งยืนได้โดยการกระตุ้นการเพิ่มบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการการนำเที่ยว การจัดการ ทรัพยากรและการส่งเสริมเศรษฐกิจให้กับชุมชนท้องถิ่น และช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสุขจาก ประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ และกระตุ้นให้เกิด การบริโภคและการผลิตสินค้าชุมชนท้องถิ่น การสื่อความหมายในการนำเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญที่ มัคคุเทศก์พึงตระหนักถึงศักยภาพเหล่านี้ด้วย ไทหนาน ประเทศจีน เป็นพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาในครั้ง นี้ ด้านการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์จะมีการสำรวจความตั้งใจของมัคคุเทศก์ในการกระตุ้นและ ส่งเสริมความยั่งยืนให้กับชุมชนท้องถิ่น และพบว่า มัคคุเทศก์ในไต้หวันไม่ค่อยให้ความสำคัญกับ ประเด็นดังกล่าวเท่าที่ควร ขาดการกระตุ้นส่งเสริมประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยวในการอนุรักษ์ ทรัพยากรในท้องถิ่น หรือขาดการส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพของเศรษฐกิจของท้องถิ่น ศักยภาพของ มัคคุเทศก์ถูกจำกัดโดยประเด็นและปัญหาหลายประการไม่ว่าจะเป็นการเน้นเร่งหารายได้จากการนำ เที่ยว แนวปฏิบัติในการดูแลกลุ่มต้นทุนต่ำ และ ระบบค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม ขาดมาตรการในการ ป้องกันเพียงพอที่จะสร้างความสนใจให้กับมัคคุเทศก์ การฉกฉวยโอกาสในการนำเที่ยวและ การขาด ความเข้มงวดในเรื่องใบประกอบวิชาชีพ ขาดความเป็นมืออาชีพรวมถึงขาดการอบรมที่มีประสิทธิภาพ ขาดเครื่องมือประเมินที่มีประสิทธิภาพ และขาดความใส่ใจในเรื่องความยั่งยืน ทั้งนี้เพื่อพัฒนา แก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าว การท่องเที่ยวที่ขาดสุขภาวะรวมถึงแนวปฏิบัติที่เน้นแต่ผลทาง ธุรกิจควรได้รับการลดบทบาทลง เพิ่มการออกใบอนุญาตที่มีประสิทธิภาพ เครื่องมือในการประเมิน และการอบรมควรได้รับการพัฒนาและสามารถนำมาปรับใช้ได้จริง มัคคุเทศก์ควรใส่ใจความยั่งยืน ของชุมชนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรช่วยกันผลักดัน ภาครัฐควรพยายามอย่างจริงจัง มัคคุเทศก์ควรได้รับการยอมรับถ้ามัคคุเทศก์ได้มีศักยภาพเต็มที่ใน การเป็นสื่อกลางในการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบประเด็นที่เกี่ยวข้องที่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาบทบาทของมัคคุเทศก์ในการส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบประเด็นที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องที่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาตนเองของมัคคุเทศก์ ซึ่งอาจจะสอดคล้องต่ออุปสรรคในการพัฒนามัคคุเทศก์เกาะสมุยด้วยเช่นกัน

Karen Beeftink. (2011) ได้ศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ท้องถิ่น : การสำรวจบทบาท ความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ศึกษามุมมองของนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปฏิสัมพันธ์เหล่านั้น เป็นการสำรวจปฏิสัมพันธ์ระหว่างมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และสรุปมุมมองจาก 2 ด้านทั้ง ตัวนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) นอกจากนี้ได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (in depth, semi-structured interviews) กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในเขตพื้นที่ Talamanca จังหวัด Limón ประเทศ Costa Rica ทบทวนเอกสารเกี่ยวกับผลกระทบทางด้านการท่องเที่ยวเพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ และส่วนที่ 2 รวบรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว จากการศึกษาจะเกี่ยวข้องกับบทบาทและความสัมพันธ์ ได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีบทบาทของมัคคุเทศก์ (Models of guide roles) ของ Cohen's (1985), Weiler and Davis' (1993), and Howard et al.'s (2001) เพื่อจัดทำสรุปแล้วนำไปประยุกต์รวมกับบทบาทที่เกี่ยวข้องของมัคคุเทศก์เชิงนิเวศท้องถิ่น นำมาบูรณาการร่วมกันกับบทบาทของนักท่องเที่ยวผลการศึกษา พบว่าความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมเป็นอุปสรรคสำคัญและมีอิทธิพลต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ และการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่าความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมเป็นพื้นฐานและเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ ได้เสนอแนะให้มีการจัดอบรมมัคคุเทศก์โดยเน้นการนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง เช่นเดียวกันควรมีการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวให้มีความเข้าใจและเตรียมตัวในด้านดังกล่าว เช่นเดียวกันกับการศึกษาในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติที่มีความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติและที่มาและผู้ให้บริการนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ในพื้นที่โดยส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์ในท้องถิ่นนั้นๆ ฉะนั้น

จากการศึกษาดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาทราบปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวมัคคุเทศก์ท้องถิ่นเช่นกัน

ตาราง 2.5 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยและปี	การศึกษา/ตัวแปรที่ใช้	พื้นที่
<p>สุขุมาล กล้าแสงใส (2548)</p>	<p>คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต: การประเมินโดยประยุกต์ใช้แบบจำลอง Importance-Performance Analysis</p> <p>1) นักท่องเที่ยว ตัวแปรที่ใช้ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ การศึกษารายได้ และประเทศที่พำนัก ประสบการณ์ในการท่องเที่ยว</p> <p>2) มัคคุเทศก์ ตัวแปรที่ใช้ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการเป็นมัคคุเทศก์ และประสบการณ์การอบรม</p> <p>3) ตัวแปรคุณภาพการบริการจำนวน 24 ด้าน</p> <p>ผลการศึกษา พบว่านักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันในกลุ่มอายุ กลุ่มรายได้ และถิ่นที่อยู่อาศัย มีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญและระดับการแสดงออกที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ</p>	ภูเก็ต
<p>สมดิษดี พิศาลก่อสกุล (2549)</p>	<p>คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ขนาดของบริษัท ลักษณะการประกอบการ ระยะเวลาในการประกอบการ รายได้จากการประกอบการ ที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ รวมถึงตัวแปรด้าน คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ อันประกอบด้วยคุณลักษณะส่วนตัว คุณลักษณะทางวิชาชีพ</p> <p>ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว ตามตัวแปร ขนาดของบริษัท ลักษณะการประกอบการ ระยะเวลาในการประกอบการแล้ว พบว่า ไม่มี ความแตกต่างกัน แต่พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มี รายได้สูงกว่า มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมากกว่า ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำกว่าในทุกๆ กลุ่ม</p>	กรุงเทพฯ

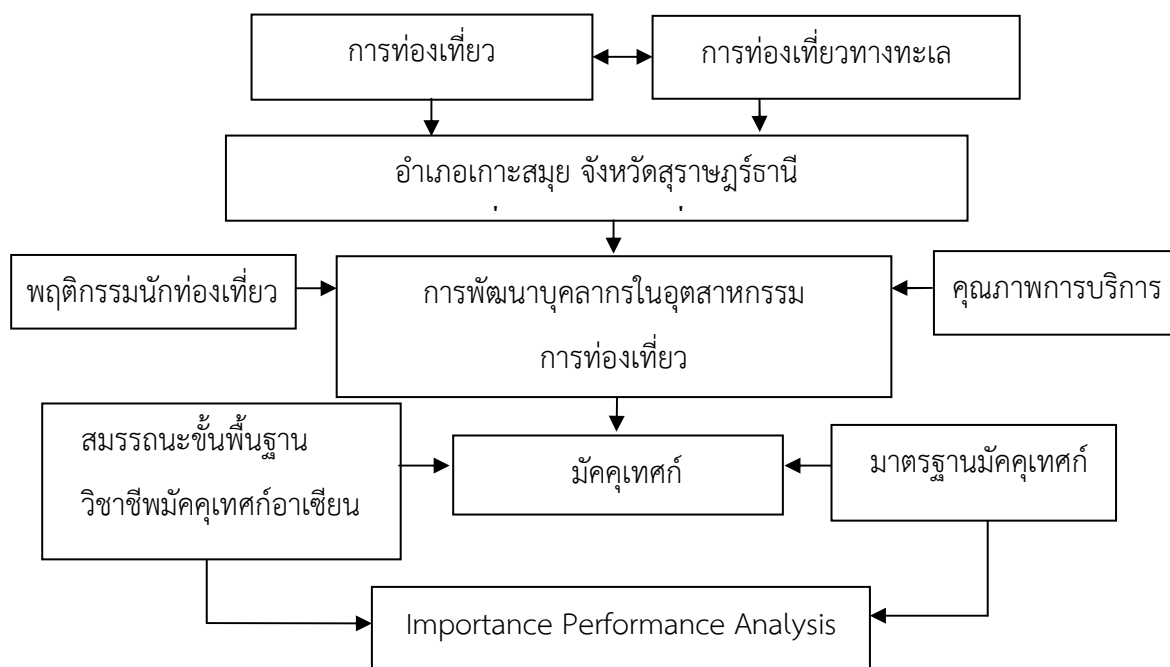
ตาราง 2.5 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง(ต่อ)

ผู้วิจัยและปี	การศึกษา/ตัวแปรที่ใช้	พื้นที่
<p>สิทธิโชค เลิศธีรดา (2551)</p>	<p>แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษา อาชีพมัคคุเทศก์</p> <p>1) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ตัวแปรที่ใช้ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา อาชีพและรายได้</p> <p>2) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ตัวแปรที่ใช้ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ขนาดบริษัท ลักษณะการประกอบการ ระยะเวลาในการประกอบการ รายได้จากการประกอบการต่อปี การให้บริการ บริการที่จัดให้นักท่องเที่ยว จำนวนวันที่จัดนำเที่ยว อายุส่วนใหญ่ของมัคคุเทศก์ในบริษัท ลักษณะการจ้างมัคคุเทศก์ ความต้องการมัคคุเทศก์ที่จบสาขาการท่องเที่ยวโดยตรง ระดับการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ต้องการ และสาขาการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ต้องการ</p> <p>3. ตัวแปรด้านคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ 4 ด้าน คือด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ ด้านบุคลิกภาพ</p> <p>ผลการศึกษา ความเห็นของบุคลากรภาครัฐเห็นว่า ควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์และบุคลากรในส่วนอื่นๆ ควรเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมโดยเฉพาะเรื่องการเห็นแก่ตัว ด้านของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการพัฒนามัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยควรพัฒนาในด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะ และด้านความรู้</p>	<p>กรุงเทพฯ</p>



## 2.10 กรอบแนวคิดและทฤษฎี (Theory Framework)

จากการศึกษาค้นคว้าสามารถสรุปแนวคิดทฤษฎีได้ดังนี้



ภาพประกอบ 2.10 กรอบแนวคิดและทฤษฎี

จากแนวคิดสามารถสรุปได้ว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อประเทศไทย ด้วยเป็นภาคธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก ประเทศไทยมีความโดดเด่นด้านหาดทราย ชายทะเล ได้รับขนานนามเป็นจุดหมายปลายทางด้านหาดทราย ชายทะเล (Beach Destination) ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลของไทยเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สำหรับภาคใต้ของไทย เกาะสมุยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ติดอันดับต้นๆ ที่มีความสวยงามของหาดทรายชายทะเล เกาะสมุยในปัจจุบันมีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก สปา ร้านอาหาร บริษัทนำเที่ยว เป็นต้น เกาะสมุยมีอัตราการเติบโตทางการท่องเที่ยวตลอดมา นอกเหนือจากการพัฒนาด้านธุรกิจและโครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยวแล้ว บุคลากรทางการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญและควรได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ หัวใจหลักของการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวก็คือคุณภาพการบริการ เข้าใจกระบวนการในการบริการและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว สามารถกำหนดรูปแบบการบริการได้สอดคล้องตามความต้องการของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์เป็นอาชีพหนึ่งที่เป็นผู้ให้บริการด้านการนำเที่ยว ใช้ทักษะความรู้ ความสามารถ รวมทั้งลักษณะเฉพาะตัวในการประกอบอาชีพ ปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ได้มีการกำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐานมาใช้ในการกำหนดคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ ในประเทศไทย

กรมการท่องเที่ยวได้กำหนด มาตรฐานมัคคุเทศก์เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพมัคคุเทศก์เพื่อพัฒนาศักยภาพวิชาชีพ ในระดับอาเซียนได้มีการกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนเพื่อยกระดับมาตรฐานมัคคุเทศก์ของแต่ละประเทศในอาเซียนให้เท่าเทียมกันเพื่อให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนแรงงานในอนาคต เพื่อทราบถึงระดับความสำคัญของมาตรฐานดังกล่าวในมุมมองของนักท่องเที่ยว และมาตรฐานการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ การศึกษาครั้งนี้จึงให้การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและการดำเนินการ (Importance Performance Analysis: IPA Model) เพื่อให้ได้ทราบจุดเด่น จุดด้อย อันจะนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานดังกล่าว

### 2.11 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนามัคคุเทศก์ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน เป็นรูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed methods research) ระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเข้าด้วยกันได้ กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ดังนี้

1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์กับสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

3) เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมาตรฐานมัคคุเทศก์ และสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ผ่านเครื่องมือวิเคราะห์ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงาน (Importance-Performance Analysis) เปรียบเทียบภายในกลุ่มจากนั้นนำผลที่นอกจากนี้ได้ศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนมัคคุเทศก์โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับมาตรฐานดังกล่าว นำข้อมูลจากทั้ง 2 ส่วนมาวิเคราะห์ร่วมกันแล้วนำเสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ และสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ดังกรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้ศึกษาจะสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวโดยกำหนดตัวแปรส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอันประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา รวมทั้งสำรวจประสบการณ์การเดินทางท่องเที่ยวในเกาะสมุย

ในการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการดำเนินงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปรหลัก คือ ด้านความรู้ ด้านความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In) ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer Out) ด้านการนำเที่ยว (Tourist Guide) และด้านจริยธรรมในอาชีพ

ด้านความรู้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรย่อยจำนวน 10 ตัวแปรย่อย อันประกอบด้วยความรู้ในองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย ความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว และความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

ด้านการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วยตัวแปรย่อยจำนวน 10 ตัวแปร ได้แก่ 1) มีข้อมูลการรับส่งนักท่องเที่ยว เช่น เวลารับ ที่พัก เวลาเที่ยวบิน 2) เข้าใจรายละเอียดในรายการนำเที่ยว เช่น แหล่งท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ข้อมูลทั่วไป 3) รวบรวมและอัปเดตข่าวสารความรู้ใหม่ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 4) เตรียมด้านอาหาร/เครื่องดื่ม(ถ้ารวมในรายการท่องเที่ยว) 5) มีข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว เช่น จำนวน ประเทศ ภาษา 6) ความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น ป้ายชื่อ สัญลักษณ์กระเป๋านักท่องเที่ยว 7) ความพร้อมด้านเอกสารเช่น ข้อมูลการท่องเที่ยว แบบประเมินความพึงพอใจ 8) จัดเตรียมชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น 9) ความพร้อมด้านพาหนะในการรับส่ง หรือ นำเที่ยว และ 10) ดูแลตนเองทั้งด้านสุขภาพและการแต่งกาย

ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In) ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรย่อย จำนวน 6 ตัวแปร อันประกอบด้วย 1) เข้าใจระเบียบขั้นตอนในการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง 2) เดินทางไปจุดหมายเพื่อรับนักท่องเที่ยวก่อนเวลาอย่างน้อย 30 นาที 3) กล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวและแนะนำทีมงาน 4) ดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ 5) ให้ข้อมูลที่จำเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางไปส่ง ณ ที่พัก และ 6) ดูแลการ Check-in เข้าที่พักให้เรียบร้อย

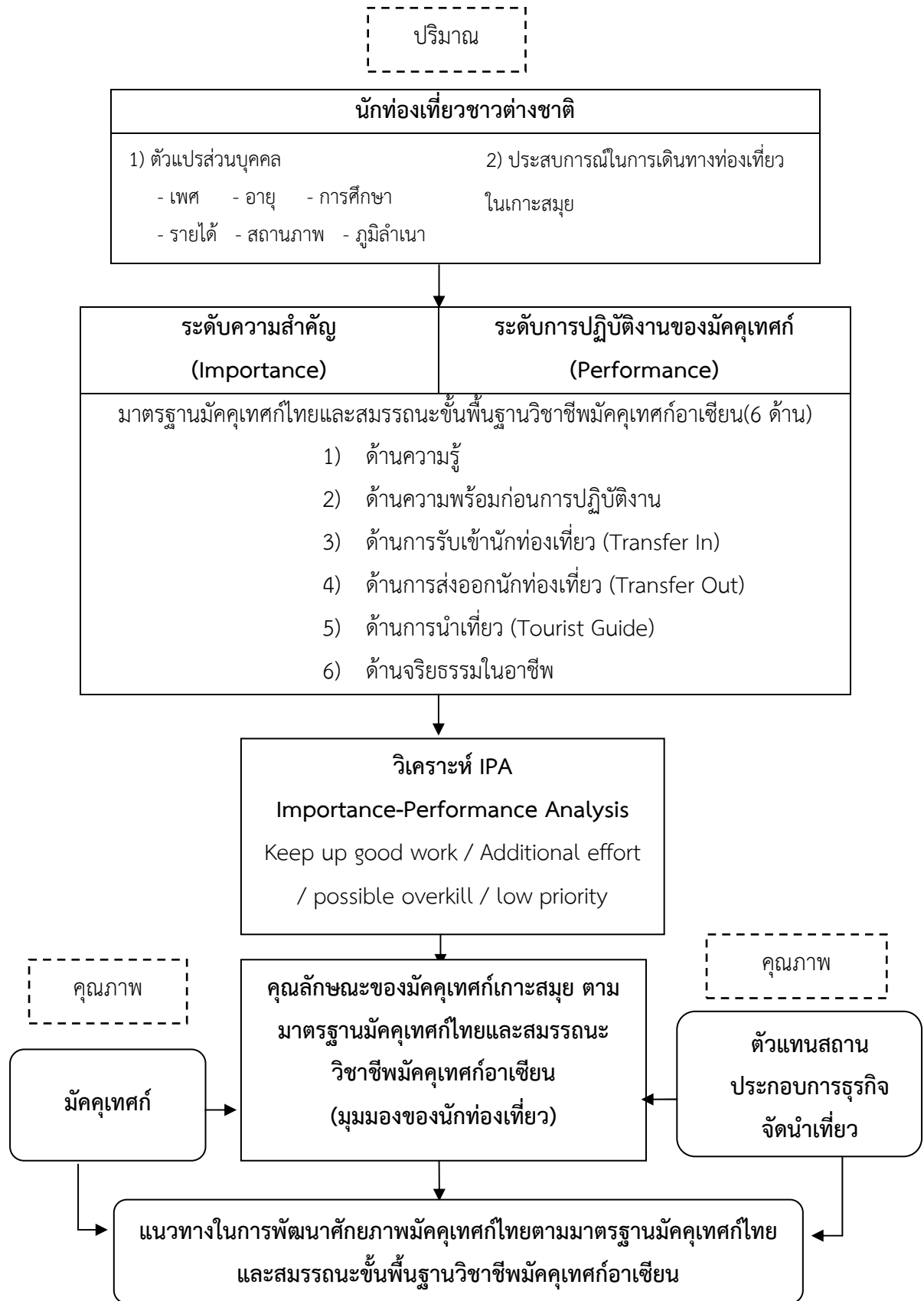
ด้านการบริการในการนำเที่ยว (Tourist Guide) ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรย่อยจำนวน 21 ตัวแปรอันประกอบด้วย 1) ปฏิบัติงานในนามของมัคคุเทศก์ 2) ประสานงานและ

ดำเนินงานรายการนำเที่ยว/สามารถประสานงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องได้ 3) อธิบายสื่อความหมายกิจกรรมภาคสนาม 4)การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 5) นำเสนอสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวได้ 6) มีกิจกรรมายาทและการแต่งกายเหมาะสม 7) แจงรายละเอียดการเดินทางให้นักท่องเที่ยวทราบ 8) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ/วัฒนธรรมเพื่อนักท่องเที่ยวจะได้เตรียมพร้อม 9) เดินนำนักท่องเที่ยวไปยังจุดที่ต้องการชมสถานที่ท่องเที่ยว 10) สร้างบรรยากาศในการท่องเที่ยวให้สนุกสนานอย่างสร้างสรรค์ 11) เตือนนักท่องเที่ยวมิให้วางสิ่งของมีค่าไว้บนรถเมื่อถึงที่แวะชม 12) การประสานงานล่วงหน้าด้านที่พัก/ร้านอาหาร 13) ปฏิบัติตนและให้คำแนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว 14) การนัดหมายเวลา 15) คอยเตือนนักท่องเที่ยวเมื่อใกล้ถึงเวลากลับ 16)บริการด้วยความเต็มใจและมีใจรักบริการ 17) ดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย ตลอดเวลาการเดินทางท่องเที่ยว 18) ให้คำแนะนำที่ไม่เกินจริงและไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว และ 19) นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้

ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer Out) ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรย่อย จำนวน 4 ตัวแปรย่อย อันได้แก่ 1) ดูแลการ Check-out คืนห้องพักและตรวจสอบภาระและเอกสาร 2) นำนักท่องเที่ยวออกจากที่พักไปยังท่าอากาศยานทันเวลา 3) ดูแลการ Check-in นักท่องเที่ยว ณ เคาน์เตอร์สายการบินและบอกเวลานักท่องเที่ยว และ 4) กล่าวคำอำลาและขอบคุณนักท่องเที่ยว

ด้านจริยธรรม ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรย่อยจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ 2) เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย 3) ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือและไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น 4) ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ 5) รักและศรัทธาในอาชีพ และ 6) ประกอบอาชีพด้วยและมีความประมาทตน พร้อมทั้งมีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์

จากนั้นนำค่าทางสถิติมาวิเคราะห์แปลผลผ่านการวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินการ (Importance Performance Analysis: IPA Model) ให้ได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานดังกล่าว จากนั้นนำผลจากการวิเคราะห์ ไปใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกต่อตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เกาะสมุย ดังภาพประกอบ 2.11



ภาพประกอบ 2.11 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน มีรูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed methods research) ระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเข้าด้วยกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้มีศักยภาพตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ซึ่งงานวิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยกับมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

3. เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

การศึกษาคั้งนี้ โดยเป็นการสำรวจและการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน โดยใช้แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการนำเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ และแบบสัมภาษณ์สำหรับมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยว ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
- 3.4 การตรวจคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ได้กำหนดกลุ่มประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์โดยเฉพาะ อันประกอบด้วย ประชากร 3 กลุ่มดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวและใช้บริการนำเที่ยวจากมัคคุเทศก์ไทย ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากแสดงสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าไทย รายเดือน ปี 2555 จำแนกตามด่านตรวจคนเข้าเมือง เฉพาะพื้นที่ด่านสมุยรวมทั้งสิ้น 390,423 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2555: ออนไลน์)

2. มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงินเป็นมัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร หรือมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศเฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตร

3. ตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่จดทะเบียนกับสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

#### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่อ้างอิงจากสรุปสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าไทย รายเดือนปี 2555 จำแนกตามด่านตรวจคนเข้าเมือง เฉพาะพื้นที่ ด่านสมุย จำนวนทั้งสิ้น 390,423 คน(กรมการท่องเที่ยว, 2556) นำมาเทียบตารางของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ค่าความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ขนาดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้  $\pm 5$  เปอร์เซ็นต์โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  = จำนวนตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่กำหนดให้มีระดับนัยสำคัญ 0.05

แทนค่าจำนวนประชากรนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในสูตร

$$n = \frac{390,423}{1 + 390,423(0.05)^2}$$

$$n = 399.999$$

จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้มีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการนำเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ ไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง

2. สัมภาษณ์เชิงลึกจากมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกาะสมุย อ้างอิงจาก คลังเก็บหมวดหมู่: Academic work งานวิชาการ. (7 กุมภาพันธ์ 2550) อธิบายว่า Depth Interviews หรือการสัมภาษณ์เชิงลึกจะมีผู้ตอบสัมภาษณ์และผู้สัมภาษณ์อย่างละ 1 คน เรียกว่า “individual depth interview หรือ one-on-ones” หรือจะเป็นกลุ่มเล็กๆ ประมาณ 8-15 คน การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างมัคคุเทศก์ชาวไทย ภาษาต่างประเทศ ที่ให้บริการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเป็นผู้ที่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพอย่างถูกกฎหมาย มีประสบการณ์การเป็นมัคคุเทศก์มากกว่า 5 ปีและเป็นที่รู้จักและยอมรับในพื้นที่ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 9 คน และสัมภาษณ์ตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่จดทะเบียนกับสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยว โดยคัดเลือกบริษัทนำเที่ยวที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในพื้นที่ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 6 คน รวมกันจำนวน 14 ตัวอย่าง

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed methods research) ระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเข้าด้วยกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

**3.2.1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ** ใช้แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติแบ่งออกเป็น 4 ตอน

**ตอนที่ 1** ประสบการณ์การเดินทางท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ในการเดินทาง จำนวนครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยวในเกาะสมุย จำนวนครั้งในการใช้บริการจากมัคคุเทศก์ การบริการที่ได้รับ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารกับมัคคุเทศก์ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และสมรรถนะขั้นพื้นฐานของวิชาชีพมัคคุเทศก์ อาเซียนแบบ Important- Performance Scale 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด ถึง น้อยที่สุด มีการให้



คะแนนดังนี้ ระดับความสำคัญ มากที่สุดให้ 5 คะแนน มากให้ 4 คะแนน ปานกลางให้ 3 คะแนน น้อยให้ 2 คะแนน น้อยที่สุดให้ 1 คะแนน และ ระดับการปฏิบัติงาน ดีมากให้ 5 คะแนน ดีให้ 4 คะแนน ปานกลางให้ ให้ 3 คะแนน น้อยให้ 2 คะแนน ควรปรับปรุงให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนามัคคุเทศก์ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยฉบับนี้ต่อไป มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

ตอนที่ 4 ข้อมูลส่วนบุคคลจำนวน 8 ข้อ เพื่อทราบรายละเอียดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ข้อคำถามประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิภาค ภาษา โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

**3.2.2 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ** ผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ไม่เป็นทางการ (informal interview) ในการสำรวจความคิดเห็นของมัคคุเทศก์เกาะสมุย และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจจذبนำเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และสมรรถนะขั้นพื้นฐานของวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน โดยกำหนดแนวคำถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา

### 3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ขั้นตอนของการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ ศึกษามาตรฐานมัคคุเทศก์และสมรรถนะขั้นพื้นฐานของวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน และทฤษฎีความสำคัญและการดำเนินงาน (IPA) จากนั้นไปขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย สร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามโดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับจุดมุ่งหมายในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามนักท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ แล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย

### 3.4 การตรวจคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินี้ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหาให้มีความสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยการหาค่าความสอดคล้อง หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC: Index of item objective congruence) จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไข

ในการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการศึกษานี้ ได้ใช้การพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่าน โดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

จากนั้นนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร คือ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  หมายถึง ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

#### เกณฑ์ในการพิจารณาค่าเที่ยงตรง

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

จากการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม พบว่าข้อคำถามทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.95 ค่า IOC ทุกตัวชี้วัดมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.50 คือ มีค่าความเที่ยงตรงสามารถนำไปใช้ได้ นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงข้อคำถามในบางข้อตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจริง จากนั้นหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบประเภทละ 30 ชุด นำข้อมูลในแบบสอบถามทดสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) (สุวิมล ติรกันันท์, 2550)

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

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
	$n$	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	$S^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแต่ละคน

จากการหาคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) เท่ากับ 0.942 นำผลจากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขแล้วจัดทำแบบสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

### 3.5 วิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

#### 3.5.1 การใช้แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ท่องเที่ยวอยู่ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผู้วิจัยเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว ท่าอากาศยานนานาชาติสมุย ท่าเรือต่าง ๆ แล้วขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และรับแบบสอบถามกลับคืนเมื่อนักท่องเที่ยวทำแบบสอบถามเสร็จ นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลเพื่อนำไปประกอบการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในขั้นตอนถัดไป

#### 3.5.2 การสัมภาษณ์มัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

รวบรวมข้อมูลจากมัคคุเทศก์ที่ให้บริการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผู้วิจัยจัดทำแนวสัมภาษณ์แล้ว โทรศัพท์เพื่อขอความร่วมมือมัคคุเทศก์ในการให้ข้อมูล โดยอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย นัดหมายแล้วเดินทางไปพบเพื่อสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ผู้วิจัยค้นหารายนามบริษัทที่เป็นที่ยอมรับของสังคมเกาะสมุย โทรศัพท์เพื่อขอความร่วมมือ อธิบายถึง

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก นัดหมายแล้วเดินทางไปพบเพื่อสัมภาษณ์

จากนั้นตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหาในแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ได้ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.6.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและประสบการณ์ในการท่องเที่ยวที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมาตรฐานมัคคุเทศก์และสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) ผู้ศึกษาได้แบ่งอันตรภาคชั้นเพื่อกำหนดขอบเขตในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยมีรายละเอียดดังนี้ (ธีระวุฒิ เอกะกุล, 2543)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{อันตรภาคชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงระดับคะแนน}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.08 \end{aligned}$$

การแปลค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความสำคัญ  
ของมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

ระดับคะแนนความสำคัญ	4.21 - 5.00	แสดงว่ามีระดับ มากที่สุด
	3.41 - 4.20	แสดงว่ามีระดับ มาก
	2.61 - 3.40	แสดงว่ามีระดับ ปานกลาง
	1.81 - 2.60	แสดงว่ามีระดับ น้อย
	1.00 - 1.80	แสดงว่ามีระดับ น้อยที่สุด

การแปลค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกี่ยวเกี่ยวกับระดับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนของมัคคุเทศก์ในอำเภอเกาะสมุย

ระดับคะแนนการปฏิบัติงาน	4.21 - 5.00	แสดงว่ามีระดับ ดีมาก
	3.41 - 4.20	แสดงว่ามีระดับ ดี
	2.61 - 3.40	แสดงว่ามีระดับ ปานกลาง
	1.81 - 2.60	แสดงว่ามีระดับ น้อย
	1.00 - 1.80	แสดงว่ามีระดับ ควรปรับปรุง

นำค่าระดับความสำคัญ (Important Scale) และค่าระดับผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ (Performance Scale) จากมาตรฐานการปฏิบัติงานตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนใน 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้ 2) ด้านความพร้อมในการปฏิบัติงาน 3) ด้านการปฏิบัติงานรับเข้า (Transfer In) 4) ด้านการปฏิบัติงานส่งออก (Transfer Out) 5) ด้านการปฏิบัติงานนำเที่ยว 6) ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ และ 7) สมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำค่าเฉลี่ยมาประมวลผลวิเคราะห์ IPA (Important-Performance Analysis) โดยการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างเพื่อกำหนดพื้นที่ที่เป็น จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน แล้วแสดงในรูปภาพ

3. การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้ศึกษาสรุปข้อเสนอแนะจากนักท่องเที่ยวกี่ยว มัคคุเทศก์ และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในลักษณะบรรยาย (Content Analysis)

#### 4. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน : ระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อำเภอเกาะสมุย ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านความพร้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานรับเข้า (Transfer In) ด้าน

การปฏิบัติงานส่งออก (Transfer Out) ด้านการปฏิบัติงานนำเข้า ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ และสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ไม่แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์สถิติการแจกแจงแบบ t-test

### 3.6.2 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

หลังจากทำการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยวแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) ดังนี้

1. ถอดเทปเสียง ทำดัชนีข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย เช่น ความรู้ ความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน การรับเข้านักท่องเที่ยว การส่งออกนักท่องเที่ยว การนำเข้าเที่ยว สมรรถนะด้านต่างๆ เป็นต้น จากนั้นพิจารณาความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ จัดบันทึกสรุปในแต่ละประเด็นนั้นๆ วิเคราะห์ข้อมูลมุมมองความคิดเห็น
2. ทำความเข้าใจในแต่ละประเด็น วิเคราะห์เหตุและผลตามสภาพความเป็นจริง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. สรุปจากประเด็น
4. เขียนสรุปรายงานในลักษณะบรรยาย

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows ได้ใช้ทฤษฎีทางสถิติมาวิเคราะห์แล้วนำเสนอข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และบรรยายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ Pair sample t-test ในการวิเคราะห์ ความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญและการปฏิบัติงาน
3. การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและการปฏิบัติงาน (Importance Performance Analysis: IP Analysis) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานตามมาตรฐานมัคคุเทศก์กับสมรรถนะขั้นพื้นฐานอาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน พร้อมทั้งการวิเคราะห์ให้เห็นจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน เป็นรูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed methods research) ระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเข้าด้วยกัน ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากมัคคุเทศก์เกาะสมุยและตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 14 คน สำหรับการศึกษานี้แบ่งผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

4.1 ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุย ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ประกอบด้วย

4.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการจากมัคคุเทศก์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

4.1.2 ผลการศึกษาประสบการณ์ในการท่องเที่ยวเกาะสมุยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการจากมัคคุเทศก์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

4.1.3 ผลการศึกษาระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานมัคคุเทศก์อาเซียน

4.1.4 ข้อเสนอแนะจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

4.2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยกับมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ มีดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$t$	แทน	การทดสอบค่าที (t-test)
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุย ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

4.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการจากมัคคุเทศก์ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเทศ และภาษา มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

		(N=400)	
ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	212	53.00
	หญิง	188	47.00
อายุ	ต่ำกว่า 21 ปี	40	10.00
	21-30 ปี	193	48.20
	31-40 ปี	92	23.00
	41-50 ปี	36	9.00
	50 ปีขึ้นไป	39	9.80
สถานภาพ	โสด	220	55.00
	สมรส (อยู่ด้วยกัน)	177	44.20
	หย่า / แยกกันอยู่	3	0.80
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	141	35.20
	ปริญญาตรี	159	39.80
	สูงกว่าปริญญาตรี	100	25.00



ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

		(N=400)	
	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ	พนักงานบริษัท	141	35.25
	นักเรียนนักศึกษา	74	18.50
	ธุรกิจส่วนตัว	60	15.00
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ	49	12.25
	เกษียณ/ว่างงาน	28	7.00
	อื่นๆ	48	12.00
รายได้	ต่ำกว่า 10,001 บาท	2	1.60
	10,001 - 20,000 บาท	2	1.60
	20,001 - 30,000 บาท	6	4.90
	30,001 - 40,000 บาท	13	10.70
	มากกว่า 40,000 บาท	99	81.10
พื้นที่ทวีป	เอเชีย	33	8.20
	ยุโรป	278	69.70
	ตะวันออกกลาง	3	0.60
	อเมริกา	46	11.50
	ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์	40	10.00
ประเทศ	อังกฤษ	88	22.00
	เยอรมัน	44	11.00
	ฝรั่งเศส	42	10.50
	ออสเตรเลีย	32	8.00
	สหรัฐอเมริกา	28	7.00
	รัสเซีย	24	6.00
	แคนาดา	16	4.00
	อื่นๆ	126	31.50

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

		(N=400)	
	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ภาษา	อังกฤษ	194	48.50
	เยอรมัน	63	15.80
	ฝรั่งเศส	57	14.30
	รัสเซีย	24	6.00
	สวีเดน	13	3.30
	จีน	10	2.50
	อิตาลี	9	2.30
	เกาหลี	7	1.80
	อื่นๆ	23	5.80

จากตาราง 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53 มีอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.20 เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23 ส่วนใหญ่มีสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 55 สมรส(อยู่ด้วยกัน) ร้อยละ 44.20 และ หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 0.80 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.80 ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 35.2 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 25 ตามลำดับ

ด้านอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาคือ กลุ่มนักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 18.50 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 15 พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ ร้อยละ 12.25 เกษียณ/ว่างงาน ร้อยละ 7 และอื่น ๆ (ประกอบด้วยอาชีพแม่บ้านและรับจ้างทั่วไป) คิดเป็นร้อยละ 12

ด้านรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลด้านรายได้พบว่ามีเพียงจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และกลุ่มตัวอย่างไม่ให้ข้อมูลในด้านนี้จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 81.10 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามด้วยผู้มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาทที่ร้อยละ 10.70

ด้านประเทศที่พำนักพบว่ากลุ่มตัวอย่างมาจาก 34 ประเทศทั่วโลก หากจำแนกตามพื้นที่ทวีป พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากพื้นที่ทวีปยุโรปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.70 ตามด้วยทวีปอเมริกา ร้อยละ 11.50 ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ ร้อยละ 10 เอเชีย ร้อยละ 8.20 และตะวันออก

กลางน้อยที่สุด ร้อยละ 0.60 เมื่อจำแนกเป็นรายประเทศพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากประเทศอังกฤษมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22 ประเทศเยอรมัน ร้อยละ 11 ประเทศฝรั่งเศสร้อยละ 10.50 ตามลำดับ ด้านภาษาหลักของนักท่องเที่ยวพบว่าโดยส่วนใหญ่่นักท่องเที่ยวใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก คิดเป็นร้อยละ 48.50 ภาษาเยอรมัน ร้อยละ 15.80 ภาษาฝรั่งเศส ร้อยละ 14.30 ตามลำดับ

#### 4.1.2 ผลการศึกษาประสบการณ์ในการท่องเที่ยวและใช้บริการนำเที่ยวโดยมัคคุเทศก์เกาะสมุยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ผลการศึกษาประสบการณ์ในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย จำนวนครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ในการเดินทาง จำนวนครั้งในการใช้บริการมัคคุเทศก์ บริการที่ใช้ และภาษาที่ใช้ในการสื่อสารกับมัคคุเทศก์ มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 4.2 สรุปประสบการณ์ในการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี

		(N=400)	
ประสบการณ์ในการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย		จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งในการ	มาเกาะสมุยเป็นครั้งแรก	294	73.50
เดินทางมาท่องเที่ยว	เคยมาเป็นครั้งที่ 2	47	11.80
	มากกว่า 3 ครั้ง	59	14.70
วัตถุประสงค์ในการ	เพื่อพักผ่อน	352	88.00
เดินทาง	เพื่อทัศนศึกษา	39	9.80
	เพื่อติดต่อธุรกิจ	7	1.80
	เพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	2	0.50
จำนวนครั้งใน	ใช้บริการเป็นครั้งแรก	196	49.00
การให้บริการจาก	ใช้บริการเป็นครั้งที่ 2	106	26.50
มัคคุเทศก์เกาะสมุย	ใช้บริการมากกว่า 2 ครั้ง	76	19.00
	ไม่เคยใช้บริการ	22	5.50

ตาราง 4.2 สรุปประสบการณ์ในการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี (ต่อ)

		(N=400)	
ประสบการณ์ในการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะสมุยของนักท่องเที่ยว		จำนวน	ร้อยละ
บริการที่ใช้	บริการรับเข้า (Transfer In)	284	71.00
	บริการส่งออก (Transfer out)	211	52.80
	นำเที่ยวรอบเกาะ (Around the Island Tour)	104	26.00
	ท่องเที่ยวทางทะเล (Sea boat Tour)	94	23.50
	ท่องเที่ยวซาฟารี (Safari Tour)	54	13.50
ภาษาที่ใช้สื่อสาร	ภาษาอังกฤษ	379	94.80
กับมัคคุเทศก์เกาะสมุย	ภาษารัสเซีย	7	1.80
	ภาษาเยอรมัน	7	1.80
	ภาษาฝรั่งเศส	5	1.20
	ภาษาเกาหลี	1	0.20
	ภาษาอิตาลี	1	0.20

จากตาราง 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เดินทางมาเกาะสมุยเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 73.50 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพักผ่อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88 รองลงมาเพื่อทัศนศึกษา ร้อยละ 9.80 ตามลำดับ ใช้บริการจากมัคคุเทศก์เป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 49 โดยใช้บริการรับเข้า (Transfer In) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71 ใช้บริการส่งออก (Transfer out) ร้อยละ 52.8 ใช้บริการนำเที่ยวรอบเกาะ (Around the Island Tour) ร้อยละ 26 ใช้บริการท่องเที่ยวทางทะเล (Sea boat Tour) ร้อยละ 23.50 และบริการท่องเที่ยวซาฟารี(Safari Tour) ร้อยละ 13.50 ตามลำดับ ด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสารกับมัคคุเทศก์พบว่าใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาคือภาษารัสเซียและเยอรมัน ร้อยละ 1.80 ภาษาฝรั่งเศส ร้อยละ 1.20 และภาษาเกาหลีและอิตาลี ร้อยละ 0.20 ตามลำดับ

#### 4.1.3 ผลการศึกษาระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานมัคคุเทศก์อาเซียน

ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนรวม 6 ด้าน ผู้ศึกษานำมาสรุปออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย 1)ด้านความรู้ 2)ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน 3)ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว(Transfer In) 4) ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว(Transfer Out) 5)ด้านการนำเที่ยว 6)ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ และ 7) สมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน (functional competencies) นำสรุประดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานดังนี้

ระดับคะแนนความสำคัญ	4.21 - 5.00	แสดงว่ามีระดับ	มากที่สุด
	3.41 - 4.20	แสดงว่ามีระดับ	มาก
	2.61 - 3.40	แสดงว่ามีระดับ	ปานกลาง
	1.81 - 2.60	แสดงว่ามีระดับ	น้อย
	1.00 - 1.80	แสดงว่ามีระดับ	น้อยที่สุด
ระดับคะแนนการปฏิบัติงาน	4.21 - 5.00	แสดงว่ามีระดับ	ดีมาก
	3.41 - 4.20	แสดงว่ามีระดับ	ดี
	2.61 - 3.40	แสดงว่ามีระดับ	ปานกลาง
	1.81 - 2.60	แสดงว่ามีระดับ	น้อย
	1.00 - 1.80	แสดงว่ามีระดับ	ควรปรับปรุง

นอกจากนี้นำค่าคะแนนที่ได้ไปสรุปเป็นคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยออกเป็น 4 ประเภทประกอบด้วย

1) Quadrants A (Concentrate here) เป็นคุณลักษณะที่เป็น อุปสรรค หมายถึง มัคคุเทศก์ ต้องให้ความสนใจ เพราะเป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและมีความคิดเห็นว่าเป็นจุดด้อยของมัคคุเทศก์เกาะสมุย มัคคุเทศก์ควรพัฒนาในด้านนี้

2) Quadrants B (Keep up with the good work) เป็นคุณลักษณะที่เป็น โอกาส หมายถึง ควรตั้งใจทำงานตรงนี้ให้ดีตลอดไป เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานที่โดดเด่นของมัคคุเทศก์ และนักท่องเที่ยวค่อนข้างพึงพอใจ ดังนั้นจึงควรรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานเหล่านี้ไว้

3) Quadrants C (Low priority) เป็นคุณลักษณะที่เป็น จุดอ่อน หมายถึง ไม่ต้องให้ความสำคัญมาก เป็นคุณลักษณะและมาตรฐานที่มัคคุเทศก์มีค่อนข้างน้อยและนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในด้านเหล่านี้ต่ำ

4) Quadrants D (Possible overkill) เป็นคุณลักษณะที่เป็น จุดแข็ง หมายถึง อาจจะมีมากเกินไป เป็นคุณลักษณะหรือการปฏิบัติงานที่โดดเด่นของมัคคุเทศก์แต่นักท่องเที่ยวไม่ค่อย

ให้ความสำคัญ อย่างไรก็ตาม อาจจะมีเหตุผลที่ดีที่จะรักษาคุณลักษณะหรือการปฏิบัติงานในด้านนี้ต่อไป

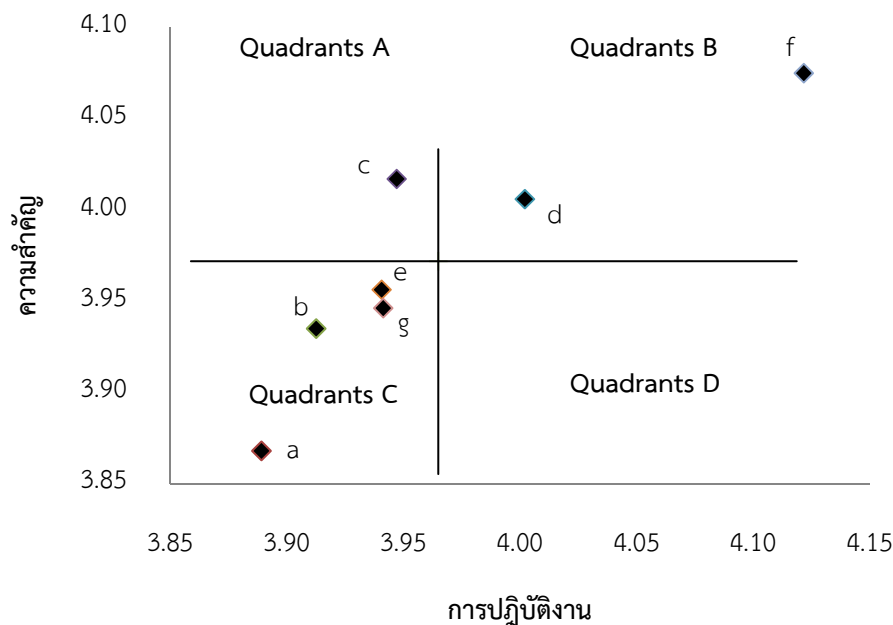
สรุปผลการศึกษาระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์แสดงดังตาราง 4.3 – 4.10 และภาพประกอบ 4.1- 4.8

**ตาราง 4.3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์

มาตรฐานด้านต่างๆ	ระดับความสำคัญ			ระดับการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านความรู้	3.87	0.92	มาก	3.89	0.88	ดี
ด้านความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน	3.94	0.85	มาก	3.91	0.83	ดี
ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว	4.02	0.89	มาก	3.95	0.91	ดี
ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว	4.01	0.92	มาก	4.00	0.87	ดี
ด้านการนำเที่ยว	3.96	0.83	มาก	3.94	0.84	ดี
ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ	4.08	0.86	มาก	4.12	0.79	ดี
มาตรฐานวิชาชีพอาเซียน	3.95	0.84	มาก	3.94	0.81	ดี
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>	<b>3.96</b>	<b>0.85</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 4.3 ผลของการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อมาตรฐานมัคคุเทศก์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากทุกมาตรฐาน มาตรฐานที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดคือด้านจริยธรรมในวิชาชีพ( $\bar{X}$ =4.08) รองลงมาคือด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว( $\bar{X}$ =4.02) และนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า มาตรฐานที่มีมัคคุเทศก์เกาะสมุยปฏิบัติได้ดีที่สุดคือ จริยธรรมในวิชาชีพ ( $\bar{X}$ =4.12) รองลงมาคือ การส่งออกนักท่องเที่ยว ( $\bar{X}$ =4.00) การรับเข้านักท่องเที่ยว ( $\bar{X}$ =3.95) มาตรฐานด้านการนำเที่ยวและมาตรฐานอาเซียน ( $\bar{X}$ =3.94) ด้านความพร้อม ( $\bar{X}$ =3.91) ด้าน และน้อยที่สุดคือ มาตรฐานด้านความรู้ ( $\bar{X}$ =3.89)

ผลจากการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตาม  
มาตรฐานมัคคุเทศก์ในแต่ละด้านด้วยเทคนิค IPA แสดงรายละเอียดดังภาพประกอบ 4.1



ภาพประกอบ 4.1 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตาม  
มาตรฐานมัคคุเทศก์แต่ละมาตรฐานด้วยเทคนิค IPA

หมายเหตุ	a = ด้านความรู้	e = การนำเที่ยว
	b = ความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน	f = ด้านจริยธรรม
	c = การรับเข้านักท่องเที่ยว	g = ด้านมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน
	d = การส่งออกนักท่องเที่ยว	

จากภาพประกอบ 4.1 การรับเข้านักท่องเที่ยวปรากฏอยู่ใน Quadrants A (Concentrate Here) ที่เป็นคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรค ต้องเร่งปรับปรุง นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากแต่มัคคุเทศก์ค่อนข้างทำได้น้อย มาตรฐานที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญมากและมัคคุเทศก์เกาะสมุยสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีสูงกว่าค่าเฉลี่ยคือ ด้านจริยธรรมและการส่งออก (Transfer Out) อยู่ใน Quadrants B (Keep up the good Work) เป็นคุณลักษณะที่เป็น โอกาสต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานด้านนี้ไว้ มาตรฐานที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญรองลงมา และผลงานปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน ด้านการนำเที่ยว ด้านจริยธรรม และสมรรถนะอาเซียน อยู่ใน Quadrants C (Low Priority) เป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดอ่อนของมัคคุเทศก์เกาะสมุยและไม่พบคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็ง Quadrants D (Possible Overkill)

ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนในแต่ละมาตรฐาน

### 1) ด้านความรู้

มาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านความรู้ แบ่งออกเป็น 10 ประเด็น ได้แก่ (1) ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ (2) ความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย (3) ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ (4) ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย (5) ความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน (6) ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย (7) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (8) ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน (9) ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวและ (10) ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ มีรายละเอียดดังตาราง 4.4

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านความรู้

มาตรฐานด้านความรู้	ระดับความสำคัญ			ระดับการปฏิบัติงาน		
	$\bar{x}$	SD	ระดับ	$\bar{x}$	SD	ระดับ
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	4.22	0.82	มากที่สุด	4.17	0.73	ดี
ภาษาไทย	3.24	1.21	ปานกลาง	4.01	0.93	ดี
ภาษาต่างประเทศ	4.22	0.80	มากที่สุด	3.89	0.91	ดี
ประเทศไทย	4.00	0.93	มาก	4.03	0.80	ดี
ประชาคมอาเซียน	3.30	1.06	ปานกลาง	3.53	0.99	ดี
วัฒนธรรมไทย	3.82	0.90	มาก	3.85	0.88	ดี
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	3.78	0.99	มาก	3.77	0.91	ดี
การท่องเที่ยวยั่งยืน	3.80	0.85	มาก	3.78	0.84	ดี
ความปลอดภัย	4.23	0.83	มากที่สุด	3.85	0.98	ดี
บทบาทหน้าที่	4.07	0.78	มาก	4.01	0.85	ดี
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.87</b>	<b>0.92</b>	<b>มาก</b>	<b>3.89</b>	<b>0.88</b>	<b>ดี</b>

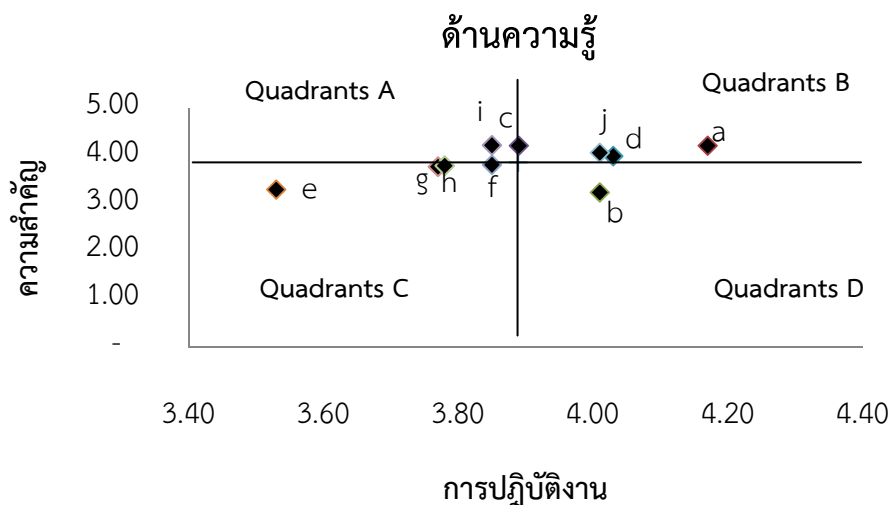
จากตาราง 4.4 ผลของการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญใน ด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ ในภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{x}=3.87$ ) โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด



ด้านความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ( $\bar{X}=4.23$ ) รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการและความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ ( $\bar{X}=4.22, 4.22$ ) ตามลำดับ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญในระดับมากในด้านความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ ( $\bar{X}=4.07$ ) รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย ( $\bar{X}=4.00$ ) ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย ( $\bar{X}=3.82$ ) ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน ( $\bar{X}=3.80$ ) และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X}=3.78$ ) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลางในด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ( $\bar{X}=3.30$ ) รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย ( $\bar{X}=3.24$ ) ตามลำดับ

ผลของการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ เกาะสมุยตามมาตรฐานด้านความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}=3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามัคคุเทศก์เกาะสมุยมีคุณลักษณะด้านความรู้ในระดับดีในทุกๆ ด้าน โดยมีคะแนนสูงที่สุดในด้านความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ( $\bar{X}=4.17$ ) รองลงมาคือความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย ( $\bar{X}=4.03$ ) ความรู้ความสามารถด้านภาษาไทยและความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ ( $\bar{X}=4.01, 4.01$ ) ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ ( $\bar{X}=3.89$ ) ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทยและความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ( $\bar{X}=3.85$ ) ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน ( $\bar{X}=3.78$ ) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X}=3.77$ ) ตามลำดับและด้านที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ( $\bar{X}=3.53$ )

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านความรู้ ด้วยเทคนิค IPA แสดงรายละเอียดตามภาพประกอบ 4.2



ภาพประกอบ 4.2 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านความรู้ด้วยเทคนิค IPA

- |          |                        |                        |
|----------|------------------------|------------------------|
| หมายเหตุ | a=อุตสาหกรรมท่องเที่ยว | f=วัฒนธรรมไทย          |
|          | b=ภาษาไทย              | g=กฎหมายที่เกี่ยวข้อง  |
|          | c=ภาษาต่างประเทศ       | h=การท่องเที่ยวยั่งยืน |
|          | d=ประเทศไทย            | i=ความปลอดภัย          |
|          | e=ประชาคมอาเซียน       | J=บทบาทหน้าที่         |

จากภาพประกอบ 4.2 มาตรฐานด้านความรู้ที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากแต่มัคคุเทศก์เกาะสมุยยังมีความรู้ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยคือ ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวและความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ พบว่าปรากฏอยู่ใน Quadrants A (Concentrate Here) เป็นคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรค ต้องเร่งปรับปรุง

มาตรฐานด้านความรู้ที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในระดับมากและเป็นคุณลักษณะที่มัคคุเทศก์เกาะสมุยมีค่อนข้างสูงคือด้านความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และ ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ ปรากฏอยู่ใน Quadrants B (Keep up the good Work) เป็นคุณลักษณะที่เป็น โอกาสต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานด้านนี้ไว้

ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นมาตรฐานที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญน้อย ถึงแม้ว่ามัคคุเทศก์เกาะสมุยจะมีคุณลักษณะในด้านนี้น้อย ปรากฏอยู่ใน Quadrants C (Low Priority) เป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดอ่อน

ความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย เป็นคุณลักษณะที่มีคหุเทศก์มีมากที่สุดและเกินกว่าระดับที่นักท่องเทียวกให้วาคสำคัญ ปรากฏอยู่ใน Quadrants D (Possible Overkill) นับเป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็ง

## 2) ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน

ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 8 ประเด็น ได้แก่ (1)ศึกษารายการนำเทียวก (2) เตรียมข้อมูลในการนำเสนอรหะหว่างการนำเทียวก (3) รวบรวมข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเทียวก (4) ตรวจสอบอุปกรณ์ในรถให้พร้อม แผ่นป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์ (5) เตรียมเอกสารที่ต้องใช้ในการเดินทางให้พร้อม (6) เตรียมอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้พร้อม (7) จัดเตรียมยานพาหนะนัดหมายเวลากับคนขับรถ และ(8) ดูแลตนเองทั้งด้านสุขภาพและการแต่งกาย มีรายละเอียดดังตาราง 4.5

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคหุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคหุเทศก์ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน

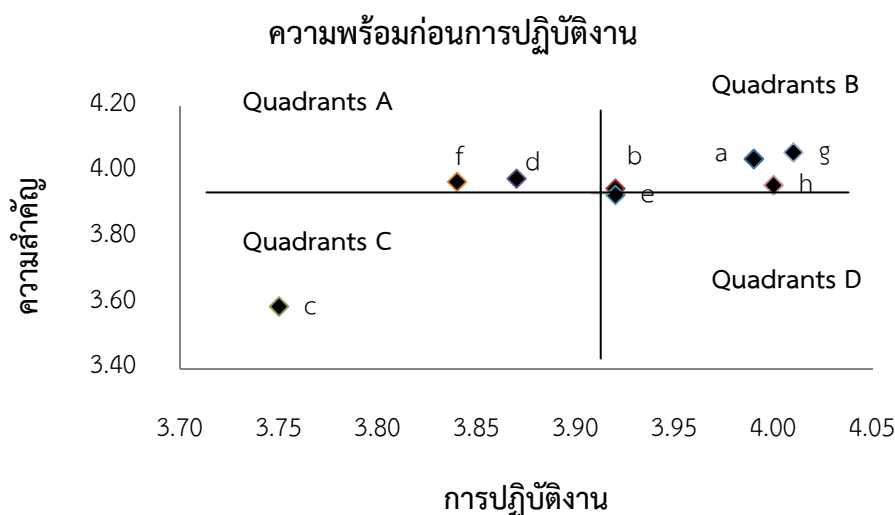
ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ			ระดับการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
มีข้อมูลการรับส่งหรือรายการนำเทียวก	4.04	0.84	มาก	3.99	0.85	ดี
เตรียมข้อมูลความรู้ในการนำเสนอ	3.95	0.81	มาก	3.92	0.79	ดี
มีข้อมูลพื้นฐานนักท่องเทียวก	3.59	0.98	มาก	3.75	0.87	ดี
ความพร้อมของอุปกรณ์	3.98	0.80	มาก	3.87	0.81	ดี
ความพร้อมของเอกสาร	3.93	0.85	มาก	3.92	0.77	ดี
เตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาล	3.97	0.90	มาก	3.84	0.85	ดี
การประสานงานคนขับรถ	4.06	0.84	มาก	4.01	0.83	ดี
สุขภาพและการแต่งกาย	3.96	0.82	มาก	4.00	0.85	ดี
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>	<b>3.91</b>	<b>0.83</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 4.5 พบว่านักท่องเทียวกให้วาคสำคัญในด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานของมัคหุเทศก์ ในภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{X}=3.94$ ) และให้วาคสำคัญด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานของมัคหุเทศก์ในระดับมากในทุกด้าน โดยให้คะแนนความสำคัญมากที่สุดคือด้านจัดเตรียมยานพาหนะนัดหมายเวลากับคนขับรถ ( $\bar{X}=4.06$ ) รองลงมาคือด้านความพร้อมในข้อมูล

การรับส่งหรือรายการนำเที่ยว( $\bar{X}=4.04$ ) ความพร้อมด้านอุปกรณ์ในรถ ( $\bar{X}=3.98$ ) ความพร้อมของอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้น( $\bar{X}=3.97$ ) ด้านสุขภาพและการแต่งกายของมัคคุเทศก์ ( $\bar{X}=3.96$ ) และเตรียมข้อมูลความรู้ในการนำเสนอ( $\bar{X}=3.95$ ) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญน้อยในด้านความพร้อมด้านเอกสารที่ต้องใช้ ( $\bar{X}=3.93$ ) และความพร้อมในข้อมูลพื้นฐานนักท่องเที่ยว ( $\bar{X}=3.59$ )

ผลของการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมาตรฐานมัคคุเทศก์ เกาะสมุยด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}=3.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามัคคุเทศก์เกาะสมุยมีความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานในระดับดีในทุกๆ ด้าน โดยระดับการปฏิบัติงานที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ ด้านจัดเตรียมยานพาหนะนัดหมายเวลากับคนขับรถ ( $\bar{X}=4.01$ ) รองลงมาคือด้านสุขภาพและการแต่งกายของมัคคุเทศก์ ( $\bar{X}=4.00$ ) ด้านความพร้อมในข้อมูลการรับส่งหรือรายการนำเที่ยว( $\bar{X}=3.99$ ) ความพร้อมของข้อมูลในการนำเสนอและความพร้อมด้านเอกสารที่ต้องใช้ ( $\bar{X}=3.92, 3.92$ ) ความพร้อมด้านอุปกรณ์ในรถ ( $\bar{X}=3.87$ ) ตามลำดับ และประเด็นที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือด้านความพร้อมของอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้น( $\bar{X}=3.84$ ) และความพร้อมในข้อมูลพื้นฐานนักท่องเที่ยว( $\bar{X}=3.75$ ) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน ด้วยเทคนิค IPA แสดงรายละเอียดตามภาพประกอบ 4.3



**ภาพประกอบ 4.3** แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานด้วยเทคนิค IPA

หมายเหตุ a=มีข้อมูลการรับส่งหรือรายการนำเที่ยว e=ความพร้อมของเอกสาร

b=เตรียมข้อมูลความรู้ในการนำเสนอ	f=เตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาล
c=มีข้อมูลพื้นฐานนักท่องเที่ยว	g=การประสานงานคนขับรถ
d=ความพร้อมของอุปกรณ์	h=สุขภาพและการแต่งกาย

จากภาพประกอบ 4.3 มาตรฐานการปฏิบัติงานที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญมากที่สุดแต่มีคฤเทศก์ยังปฏิบัติได้ไม่ดีพอ คือ ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น และด้านความพร้อมด้านอุปกรณ์ในรถ ปรากฏอยู่ใน Quadrants A (Concentrate Here) คือ คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ เป็นคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรค ต้องเร่งปรับปรุง

มาตรฐานที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากและมีคฤเทศก์สามารถปฏิบัติได้ค่อนข้างดีคือ ด้านจัดเตรียมยานพาหนะนัดหมายเวลากับคนขับรถ ด้านสุขภาพและการแต่งกายของคฤเทศก์ มีข้อมูลการรับส่งหรือรายการนำเที่ยว และการเตรียมข้อมูลความรู้ในการนำเสนอ พบว่าอยู่ใน Quadrants B (Keep up the good Work) เป็นคุณลักษณะที่เป็น โอกาส ต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานด้านนี้ไว้

นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญต่อความพร้อมด้านข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวน้อยที่สุดในขณะเดียวกันคฤเทศก์มีความพร้อมในด้านข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวในระดับน้อยที่สุด พบว่าอยู่ใน Quadrants C (Low Priority) เป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดอ่อน และมาตรฐานที่นักท่องเที่ยวไม่ค่อยให้ความสำคัญแต่มีคฤเทศก์ค่อนข้างปฏิบัติงานได้ดีคือด้านความพร้อมของเอกสาร พบว่าอยู่ใน Quadrants D (Possible Overkill) เป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็ง

### 3) ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In)

ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In) แบ่งออกเป็น 10 ประเด็น คือ (1) การตรวจสอบวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง (2) เข้าใจรายละเอียดในใบสั่งงาน (3) จัดเตรียมป้ายชื่อนักท่องเที่ยว (4) ติดต่อรถ/นัดหมายเวลาไปรับนักท่องเที่ยว (5) เข้าใจระเบียบขั้นตอนในการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง (6) เดินทางไปจุดหมายเพื่อรับนักท่องเที่ยวก่อนเวลาอย่างน้อย 30 นาที (7) การต้อนรับนักท่องเที่ยว (8) ดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ (9) ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางไปส่ง ณ ที่พัก และ (10) ดูแลการ Check-in เข้าที่พักให้เรียบร้อย มีรายละเอียดดังตาราง 4.6

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In)

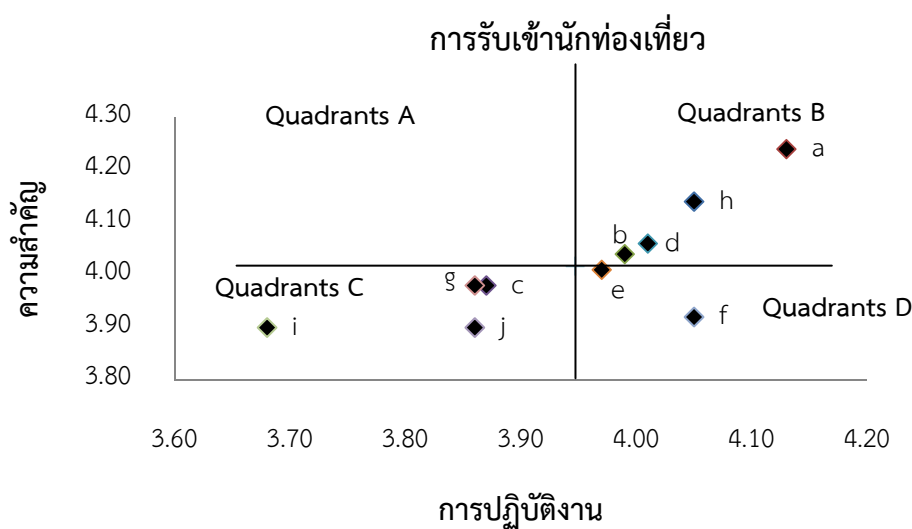
การรับเข้านักท่องเที่ยว	ระดับความสำคัญ			ระดับการปฏิบัติงาน		
	$\bar{x}$	SD	ระดับ	$\bar{x}$	SD	ระดับ
มีข้อมูลการเดินทางของนักท่องเที่ยว	4.24	0.86	มากที่สุด	4.13	0.85	ดี
เข้าใจรายละเอียดใบสั่งงาน	4.04	0.84	มาก	3.99	0.85	ดี
เตรียมอุปกรณ์ป้ายชื่อนักท่องเที่ยว	3.98	0.80	มาก	3.87	0.81	ดี
ติดต่อรถ/นัดหมายเวลาไปรับ	4.06	0.84	มาก	4.01	0.83	ดี
เข้าใจระเบียบขั้นตอนการรับส่ง	4.01	0.89	มาก	3.97	0.79	ดี
เดินทางมารับก่อนเวลา 30 นาที	3.92	0.95	มาก	4.05	0.86	ดี
การต้อนรับนักท่องเที่ยว	3.98	0.89	มาก	3.86	0.99	ดี
การดูแลสัมภาระก่อนนำขึ้นรถ	4.14	0.87	มาก	4.05	0.92	ดี
การให้ข้อมูลระหว่างไปส่งยังที่พัก	3.90	0.95	มาก	3.68	1.13	ดี
ดูแลการ Check-in เข้าที่พัก	3.90	0.99	มาก	3.86	1.08	ดี
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.89</b>	<b>มาก</b>	<b>3.95</b>	<b>0.91</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 4.6 ผลของการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว(Transfer In) ของมัคคุเทศก์ ในภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{x}$ =4.02) โดยให้ความสำคัญในด้านมีข้อมูลการเดินทางของนักท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$ =4.24) และให้ความสำคัญในระดับมากในด้านการดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ ( $\bar{x}$ =4.14) รองลงมาคือด้านการติดต่อรถ/นัดหมายเวลาไปรับนักท่องเที่ยว ( $\bar{x}$ =4.06) เข้าใจรายละเอียดใบสั่งงาน( $\bar{x}$ =4.04) เข้าใจระเบียบขั้นตอนในการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{x}$ =4.01) จัดเตรียมป้ายชื่อนักท่องเที่ยวและการต้อนรับนักท่องเที่ยว ( $\bar{x}$ =3.98) และเดินทางไปจุดหมายเพื่อรับนักท่องเที่ยวก่อนเวลาอย่างน้อย 30 นาที ( $\bar{x}$ =3.92) และนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางไปส่ง ณ ที่พักและการดูแลการ Check-in เข้าที่พักให้เรียบร้อยตามลำดับ( $\bar{x}$ =3.90)

ผลของการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ

ดี ( $\bar{X}=3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามัคคุเทศก์เกาะสมุยมีการปฏิบัติงานด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In) ในระดับดีในทุกๆ ด้าน มีคะแนนในด้านมีข้อมูลการเดินทางของนักท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด( $\bar{X}=4.13$ ) รองลงมาคือ เดินทางไปจุดหมายเพื่อรับนักท่องเที่ยวก่อนเวลาอย่างน้อย 30 นาที ( $\bar{X}=4.05$ ) ด้านการติดต่อรถ/นัดหมายเวลาไปรับนักท่องเที่ยว( $\bar{X}=4.01$ ) เข้าใจรายละเอียดในใบสั่งงาน( $\bar{X}=3.99$ ) เข้าใจระเบียบขั้นตอนในการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง( $\bar{X}=3.97$ ) จัดเตรียมป้ายชื่อนักท่องเที่ยว( $\bar{X}=3.87$ ) การต้อนรับนักท่องเที่ยวและการดูแลการ Check-in เข้าที่พักให้เรียบร้อย ( $\bar{X}=3.86$ ) ตามลำดับ และมีคะแนนการปฏิบัติงานต่ำที่สุดในด้านให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางไปส่ง ณ ที่พัก( $\bar{X}=3.68$ )

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In) ด้วยเทคนิค IPA แสดงรายละเอียดตามภาพประกอบ 4.4



**ภาพประกอบ 4.4** แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In) ด้วยเทคนิค IPA

**หมายเหตุ** a=มีข้อมูลการเดินทางของนักท่องเที่ยว f=เดินทางมารับก่อนเวลา 30 นาที  
 b=เข้าใจรายละเอียดใบสั่งงาน g=การต้อนรับนักท่องเที่ยว  
 c=เตรียมอุปกรณ์ป้ายชื่อนักท่องเที่ยว h=การดูแลสัมภาระก่อนนำขึ้นรถ  
 d=ติดต่อรถ/นัดหมายเวลาไปรับ i=การให้ข้อมูลระหว่างไปส่งยังที่พัก  
 e=เข้าใจระเบียบขั้นตอนการรับส่ง j=ดูแลการ Check-in เข้าที่พัก

ในการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In) ไม่พบประเด็นใดที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากและมักคุเทศก์ปฏิบัติงานได้ในระดับต่ำ ไม่มีการปฏิบัติงานด้านใดอยู่ใน Quadrants A (Concentrate Here) ไม่พบคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรค ต้องเร่งปรับปรุง

สิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญมากและมักคุเทศก์เกาะสมุยสามารถปฏิบัติงานได้ค่อนข้างดีประกอบด้วย การมีข้อมูลการเดินทางของนักท่องเที่ยว เข้าใจรายละเอียดใบสั่งงาน การดูแลสัมภาระก่อนนำขึ้นรถ การติดต่อรถ/นัดหมายเวลาไปรับ และ เข้าใจระเบียบขั้นตอนการรับส่ง พบว่าอยู่ใน Quadrants B (Keep up the good Work) คือ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดี เป็นคุณลักษณะที่เป็น โอกาส ต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานด้านนี้ไว้

ประเด็นที่มีคุเทศก์ปฏิบัติงานได้ในระดับต่ำและนักท่องเที่ยวไม่ค่อยให้ความสำคัญ ได้แก่ การเตรียมอุปกรณ์ป้ายชื่อนักท่องเที่ยว การต้อนรับนักท่องเที่ยว การให้ข้อมูลระหว่างไปส่งยังที่พัก และ การดูแลการ Check-in เข้าที่พัก ซึ่งปรากฏใน Quadrants C (Low Priority) เป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดอ่อน

ประเด็นที่มีคุเทศก์สามารถปฏิบัติงานได้เกินกว่าที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญคือ เดินทางมารับก่อนเวลา 30 นาที พบว่าอยู่ใน Quadrants D (Possible Overkill) นับเป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็ง

#### 4) ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer Out)

ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer Out) แบ่งออกเป็น 5 ประเด็น คือ (1) การตรวจสอบวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ (2) ติดต่อรถและนัดหมายเวลาส่งนักท่องเที่ยว (3) ดูแลการ Check-out คืนห้องพักและตรวจสอบสัมภาระ และเอกสาร (4) นำนักท่องเที่ยวออกจากที่พักไปยังท่าอากาศยานโดยถึงก่อนอย่างน้อย 2 ชั่วโมง และ (5) ดูแลการ Check-in นักท่องเที่ยว ณ เคาน์เตอร์สายการบินและบอกเวลานักท่องเที่ยว มีรายละเอียดดังตาราง 4.7



ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer Out)

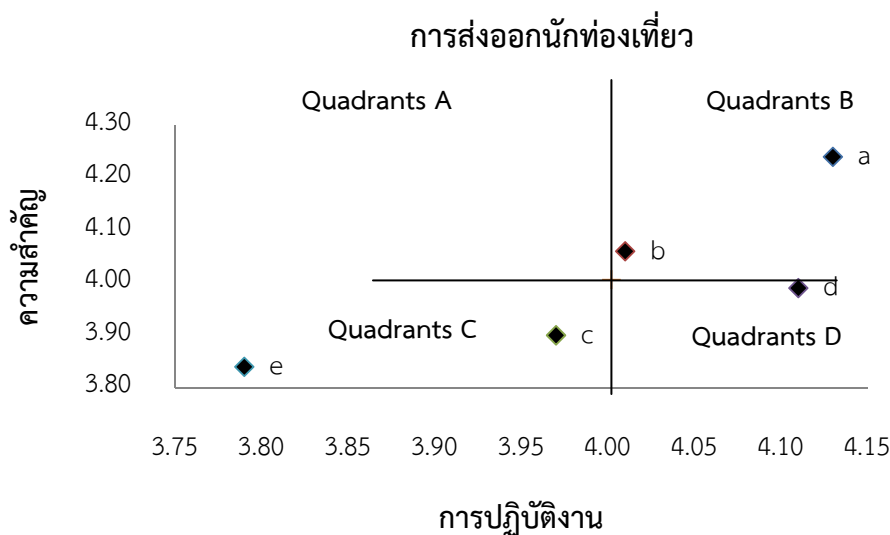
ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว	ระดับความสำคัญ			ระดับการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
มีข้อมูลวัน/เวลาเดินทางกลับ	4.24	0.86	มากที่สุด	4.13	0.85	ดี
ติดต่อรถและนัดหมายเวลาส่งนักท่องเที่ยว	4.06	0.84	มาก	4.01	0.83	ดี
ดูแลการ Check-out คืนห้องพัก	3.90	1.02	มาก	3.97	0.92	ดี
นำไปทำอากาศยานก่อนเวลา 2 ชม.	3.99	0.90	มาก	4.11	0.79	ดี
ดูแลการ Check-in เคาน์เตอร์สายการบิน	3.84	0.96	มาก	3.79	0.98	ดี
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.90</b>	<b>มาก</b>	<b>4.00</b>	<b>0.87</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 4.7 ผลของการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญในด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว(Transfer Out) ของมัคคุเทศก์เกาะสมุยในระดับมาก ( $\bar{X}=4.01$ )

โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ด้านการตรวจสอบวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ( $\bar{X}=4.24$ ) และให้ความสำคัญในประเด็นอื่นๆในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านการติดต่อรถและนัดหมายเวลาส่งนักท่องเที่ยว ( $\bar{X}=4.06$ ) รองลงมาคือ นำนักท่องเที่ยวออกจากที่พักไปยังทำอากาศยานโดยถึงก่อนอย่างน้อย 2 ชั่วโมง ( $\bar{X}=3.99$ ) ดูแลการ Check-out คืนห้องพักและตรวจสอบสัมภาระ และเอกสาร ( $\bar{X}=3.90$ ) และดูแลการ Check-in นักท่องเที่ยว ณ เคาน์เตอร์สายการบิน ( $\bar{X}=3.84$ ) ตามลำดับ

ผลของการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer Out) โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}=4.00$ ) พบว่า การปฏิบัติงานได้ในระดับดีในทุกๆ ด้าน โดยมีคะแนนสูงที่สุดในด้านการตรวจสอบวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ( $\bar{X}=4.13$ ) รองลงมาคือนำนักท่องเที่ยวออกจากที่พักไปยังทำอากาศยานโดยถึงก่อนอย่างน้อย 2 ชั่วโมง( $\bar{X}=4.11$ ) ด้านการติดต่อรถและนัดหมายเวลาส่งนักท่องเที่ยว( $\bar{X}=4.01$ ) ดูแลการ Check-out คืนห้องพักและตรวจสอบสัมภาระ และเอกสาร ( $\bar{X}=3.97$ ) และน้อยสุดในด้านดูแลการ Check-in นักท่องเที่ยว ณ เคาน์เตอร์สายการบิน ( $\bar{X}=3.79$ ) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว(Transfer Out) ด้วยเทคนิค IPA แสดงรายละเอียดตามภาพประกอบ 4.5



**ภาพประกอบ 4.5** แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว(Transfer Out) ด้วยเทคนิค IPA

- หมายเหตุ**
- a= ตรวจสอบวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ
  - b= ติดต่อรถและนัดหมายเวลาส่งนักท่องเที่ยว
  - c=ดูแลการ Check-out คืนห้องพัก
  - d=นำไปท่าอากาศยานก่อนเวลา 2 ชม.
  - e=ดูแลการ Check-in ณ เคาน์เตอร์สายการบิน

ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว(Transfer Out) ไม่พบประเด็นใดที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากและมัคคุเทศก์ปฏิบัติงานได้ในระดับต่ำ ไม่มีการปฏิบัติงานด้านใดอยู่ใน Quadrants A (Concentrate Here) เป็นคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรค ต้องเร่งปรับปรุง

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญต่อมาตรฐานการส่งออกนักท่องเที่ยวในด้านตรวจสอบวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ และการติดต่อรถและนัดหมายเวลาส่งนักท่องเที่ยวค่อนข้างมากและพบว่ามัคคุเทศก์เกาะสมุยสามารถปฏิบัติงานได้ค่อนข้างดี ปรากฏอยู่ใน Quadrants B (Keep up the good Work) คือ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ผู้บริโภครู้สึกให้ความสำคัญมาก เป็นคุณลักษณะที่เป็น โอกาส ต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานด้านนี้ไว้

สิ่งที่มัคคุเทศก์เกาะสมุยยังปฏิบัติงานได้ไม่ดีคือด้านการดูแลการ Check-out คืนห้องพัก และการดูแลการ Check-in ณ เคาน์เตอร์สายการบิน ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติก็

ไม่ได้ให้ความสำคัญในด้านนี้เท่าที่ควร ปรากฏใน Quadrants C (Low Priority) เป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดอ่อน

ด้านการนำนักท่องเที่ยวออกจากที่พักไปยังท่าอากาศยานโดยถึงก่อนอย่างน้อย 2 ชั่วโมง มักคุเทศก์ค่อนข้างทำได้ดีมากในขณะที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในระดับต่ำ พบว่าอยู่ใน Quadrants D (Possible Overskill) คือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค นับเป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็ง

### 5) ด้านการนำเที่ยว

มาตรฐานด้านการนำเที่ยวแบ่งออกเป็น 19 ประเด็น (1)เตรียมอาหาร/เครื่องดื่มให้พร้อมก่อนไปรับ (2)ต้อนรับนักท่องเที่ยวและแนะนำทีมงาน (3)มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (4)กิจกรรมรยาทและการแต่งกายเหมาะสม (5)แจ้งรายละเอียดการเดินทางให้นักท่องเที่ยวทราบ (6)ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ/วัฒนธรรมแก่นักท่องเที่ยวจะได้เตรียมพร้อม (7)เดินนำนักท่องเที่ยวไปยังจุดที่ต้องการชมสถานที่ท่องเที่ยว (8)สร้างบรรยากาศให้สนุกสนานอย่างสร้างสรรค์ตามความเหมาะสม (9)เตือนนักท่องเที่ยวมิให้วางสิ่งของมีค่าไว้บนรถ (10)แจ้งแหล่งที่พัก/ร้านอาหารที่จะไปล่วงหน้า (11)แนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว (12)แจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงแนวทางปฏิบัติตัว (13)การนัดหมายเวลา (14)เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อใกล้ถึงเวลากลับ (15)อำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจและมีใจรักบริการ (16)ดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย (17)ให้คำแนะนำที่ไม่เกินจริงและไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว (18)นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้ และ(19)กล่าวคำอำลาและขอบคุณนักท่องเที่ยวเมื่อสิ้นสุดการเดินทาง มีรายละเอียดดังตาราง 4.8

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านการนำเที่ยว

มาตรฐานด้านการนำเที่ยว	ระดับความสำคัญ			ระดับการปฏิบัติงาน		
	$\bar{x}$	SD	ระดับ	$\bar{x}$	SD	ระดับ
การดูแลด้านอาหารเครื่องดื่ม	3.89	0.85	มาก	3.99	0.80	ดี
ต้อนรับนักท่องเที่ยวแนะนำทีมงาน	3.98	0.89	มาก	3.86	0.99	ดี
ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.91	0.83	มาก	3.95	0.77	ดี
กิจกรรมรยาทการแต่งกาย	3.87	0.75	มาก	3.90	0.77	ดี
แจ้งรายละเอียดการเดินทางให้ทราบ	3.79	0.85	มาก	3.85	0.85	ดี
ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ/วัฒนธรรม	3.89	0.86	มาก	3.87	0.84	ดี

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านการนำเที่ยว

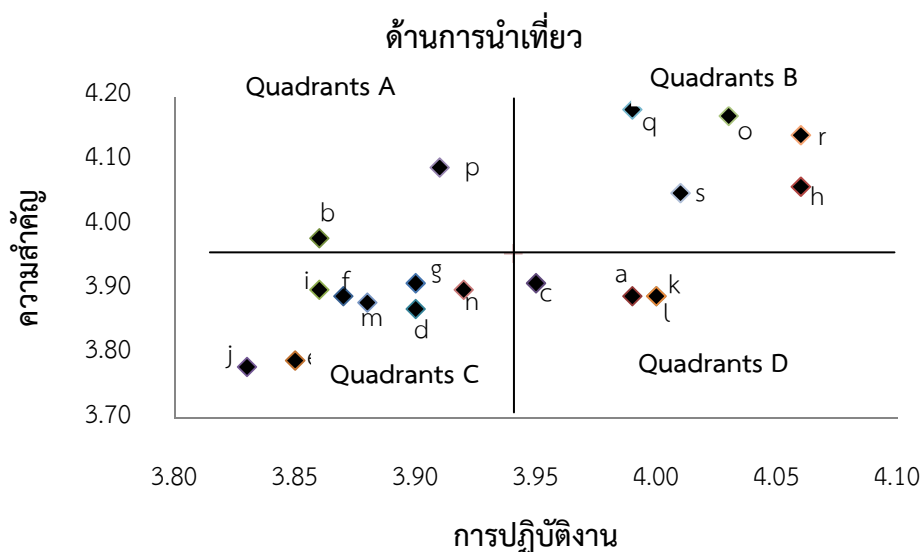
มาตรฐานด้านการนำเที่ยว	ระดับความสำคัญ			ระดับการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
เดินนำไปยังจุดที่ต้องการชม	3.91	0.80	มาก	3.90	0.87	ดี
สร้างบรรยากาศสนุกสนาน	4.06	0.83	มาก	4.06	0.73	ดี
เตือนมิให้วางสิ่งของมีค่าไว้บนรถ	3.90	0.92	มาก	3.86	0.82	ดี
การประสานงานล่วงหน้า	3.78	0.89	มาก	3.83	0.81	ดี
แนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับสถานที่	3.89	0.77	มาก	4.00	0.86	ดี
การแจ้งให้ทราบถึงแนวปฏิบัติตัว	3.89	0.77	มาก	4.00	0.86	ดี
การนัดหมายเวลา	3.88	0.85	มาก	3.88	0.86	ดี
เตือนเมื่อใกล้เดินทางกลับ	3.90	0.83	มาก	3.92	0.79	ดี
อำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ	4.17	0.79	มาก	4.03	0.87	ดี
การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย	4.09	0.83	มาก	3.91	0.89	ดี
ให้คำแนะนำไม่เกินจริง	4.18	0.80	มาก	3.99	0.81	ดี
นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้	4.14	0.83	มาก	4.06	0.79	ดี
ขอบคุณเมื่อเสร็จสิ้นการเดินทาง	4.05	0.87	มาก	4.01	0.95	ดี
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>	<b>3.94</b>	<b>0.84</b>	<b>ดี</b>

ผลของการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในภาพรวมในระดับมาก( $\bar{X}=3.96$ ) และให้ความสำคัญในระดับมากในทุกๆ ด้าน ประเด็นที่ให้ ความสำคัญมากที่สุดคือ ให้คำแนะนำที่ไม่เกินจริงและไม่เอาเปรียบ( $\bar{X}=4.18$ ) รองลงมาคืออำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจและมีใจรักบริการ ( $\bar{X}=4.17$ ) นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้ ( $\bar{X}=4.14$ ) การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย ตลอดเวลาการเดินทาง( $\bar{X}=4.09$ ) สร้างบรรยากาศให้สนุกสนานอย่างสร้างสรรค์ตามความเหมาะสม ( $\bar{X}=4.06$ ) กล่าวคำอำลาและขอบคุณเมื่อสิ้นสุดการเดินทาง ( $\bar{X}=4.05$ ) ด้านการต้อนรับนักท่องเที่ยวแนะนำที่มงาน( $\bar{X}=3.98$ ) ด้านทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและเดินนำไปยังจุดที่ต้องการชม( $\bar{X}=3.91, 3.91$ ) คอยเตือนมิให้วางสิ่งของมีค่าไว้บนรถ และเตือนนักท่องเที่ยวเมื่อใกล้ถึงเวลากลับ( $\bar{X}=3.90, 3.90$ ) ด้านการเตรียมอาหาร/เครื่องดื่ม

ให้พร้อม แนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับสถานที่และให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ/วัฒนธรรม( $\bar{X}=3.89$ , 3.89, 3.89) แจ้งให้ทราบถึงแนวปฏิบัติตัว( $\bar{X}=3.89$ ) การนัดหมายเวลา( $\bar{X}=3.88$ ) กิริยามารยาทการแต่งกาย( $\bar{X}=3.87$ ) แจ้งรายละเอียดการเดินทางให้นักท่องเที่ยวทราบ( $\bar{X}=3.78$ ) แจ้งแหล่งที่พัก/ร้านอาหารที่จะไปล่วงหน้า ( $\bar{X}=3.78$ ) ตามลำดับ

ผลของการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานด้านการนำเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี( $\bar{X}=3.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามัคคุเทศก์เกาะสมุยปฏิบัติงานด้านการนำเที่ยวในระดับดีในทุก ๆ ด้าน โดยมีคะแนนสูงที่สุดในด้านสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานและนำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้( $\bar{X}=4.06$ , 4.06) รองลงมาคือการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและมีใจรักบริการ( $\bar{X}=4.03$ ) กล่าวคำอำลาขอบคุณนักท่องเที่ยวเมื่อสิ้นสุดการเดินทาง( $\bar{X}=4.01$ ) แจ้งให้ทราบถึงแนวปฏิบัติตัวและให้คำแนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว( $\bar{X}=4.00$ , 4.00) เตรียมอาหาร/เครื่องดื่มให้พร้อมก่อนไปรับและให้คำแนะนำที่ไม่เกินจริง( $\bar{X}=3.99$ , 3.99) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า( $\bar{X}=3.95$ ) เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อใกล้ถึงเวลากลับ( $\bar{X}=3.92$ ) ดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย( $\bar{X}=3.91$ ) มีกิริยามารยาทและการแต่งกายเหมาะสมและเดินนำนักท่องเที่ยวไปยังจุดที่ต้องการชม( $\bar{X}=3.90$ , 3.90) การนัดหมายเวลา( $\bar{X}=3.88$ ) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ/วัฒนธรรม( $\bar{X}=3.87$ ) กล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวและแนะนำทีมงานและเตือนนักท่องเที่ยวมิให้วางสิ่งของมีค่าไว้บนรถ( $\bar{X}=3.86$ , 3.86) แจ้งรายละเอียดการเดินทางให้นักท่องเที่ยวทราบ( $\bar{X}=3.85$ ) ตามลำดับ และคะแนนน้อยที่สุดคือแจ้งแหล่งที่พัก/ร้านอาหารที่จะไปล่วงหน้า ( $\bar{X}=3.83$ )

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านการนำเที่ยว ด้วยเทคนิค IPA แสดงรายละเอียดตามภาพประกอบ 4.6



ภาพประกอบ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว(Transfer Out) ด้วยเทคนิค IPA

หมายเหตุ a=	การดูแลด้านอาหารเครื่องดื่ม	k=	แนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับสถานที่
b=	ต้อนรับและแนะนำทีมงาน	l=	การแจ้งให้ทราบถึงแนวปฏิบัติตัว
c=	การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	m=	การนัดหมายเวลา
d=	กริยามารยาทการแต่งกาย	n=	เตือนเมื่อใกล้เดินทางกลับ
e=	แจ้งรายละเอียดการเดินทางให้ทราบ	o=	การเต็มใจให้บริการ
f=	การให้ข้อมูลด้านกฎ/วัฒนธรรม	p=	การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย
g=	เดินนำไปยังจุดที่ต้องการชม	q=	ให้คำแนะนำไม่เกินจริง
h=	สร้างบรรยากาศสนุกสนาน	r=	นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้
i=	เตือนมิให้วางสิ่งของบนรถ	s=	ขอบคุณเมื่อเสร็จสิ้นการเดินทาง
j=	การประสานงานล่วงหน้า		

จากภาพประกอบ 4.6 พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญเกี่ยวกับการดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย และการต้อนรับและแนะนำทีมงานค่อนข้างสูงแต่มัคคุเทศก์ปฏิบัติด้านในได้ในระดับที่ต่ำอยู่ใน Quadrants A (Concentrate Here) คือ คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อผู้บริโภคและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ เป็นคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรค ต้องเร่งปรับปรุง

สิ่งที่ยังมัคคุเทศก์ค่อนข้างปฏิบัติได้ค่อนข้างดีและสอดคล้องกับที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญคือ สามารถนำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้ สร้างบรรยากาศให้สนุกสนาน อำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำไม่เกินจริงและขอบคุณเมื่อเสร็จสิ้นการเดินทาง พบว่าอยู่ใน Quadrants B (Keep up the good Work) เป็นคุณลักษณะที่เป็นโอกาส ต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานด้านนี้ไว้

สิ่งที่นักท่องเที่ยวน่าจะให้ความสำคัญในขณะที่มีคฤศเทศก์ก็มีการปฏิบัติงานในระดับต่ำ คือ แจ้งรายละเอียดการเดินทางให้ทราบ กริยามารยาทและการแต่งกาย การให้ข้อมูลด้านกฎ/วัฒนธรรม เดินนำไปยังจุดที่ต้องการชม เตือนมิให้วางสิ่งของบนรถ การประสานงานล่วงหน้า การนัดหมายเวลา และเตือนเมื่อใกล้เดินทางกลับ พบว่าอยู่ใน Quadrants C (Low Priority) เป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดอ่อน

สิ่งที่นักท่องเที่ยวน่าจะให้ความสำคัญในระดับต่ำแต่มีคฤศเทศก์สามารถปฏิบัติงานได้ค่อนข้างดีคือ การดูแลด้านอาหารเครื่องดื่ม การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับสถานที่และแจ้งให้ทราบถึงแนวปฏิบัติตัว พบว่าอยู่ใน Quadrants D (Possible Overkill) นับเป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็ง

#### 6) ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ

ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ ได้แบ่งออกเป็น 6 ประเด็น ประกอบด้วย (1)เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ (2) เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย (3)เคารพความแตกต่างของทุกศาสนา (4) ตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ (5) ประมาณตน เข้าใจเพื่อนมนุษย์ และ(6)รักและศรัทธาในอาชีพ มีรายละเอียดดังตาราง 4.9

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ

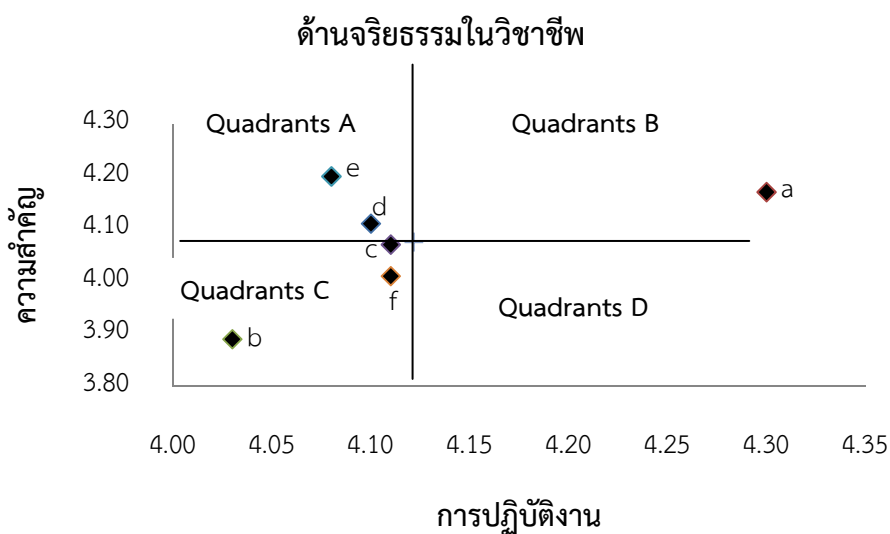
มาตรฐานด้านจริยธรรม	ระดับความสำคัญ			ระดับการปฏิบัติงาน		
	$\bar{x}$	SD	ระดับ	$\bar{x}$	SD	ระดับ
เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	4.17	0.92	มาก	4.30	0.76	ดีมาก
เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย	3.89	0.91	มาก	4.03	0.80	ดี
เคารพความแตกต่างของทุกศาสนา	4.07	0.90	มาก	4.11	0.82	ดี
ตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ	4.11	0.77	มาก	4.10	0.78	ดี
ประมาณตนเข้าใจเพื่อนมนุษย์	4.20	0.80	มาก	4.08	0.83	ดี
รักและศรัทธาในอาชีพ	4.01	0.87	มาก	4.11	0.78	ดี
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>	<b>4.12</b>	<b>0.79</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 4.9 ผลของการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวน่าจะให้ความสำคัญในด้านจริยธรรมในวิชาชีพของมัคคุเทศก์ ในภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.08) โดยให้ความสำคัญในระดับมากในทุกๆ

ด้าน ประเด็นที่มีค่าคะแนนความสำคัญสูงสุดคือ การประมาณตน เข้าใจเพื่อนมนุษย์ ( $\bar{X}=4.20$ ) รองลงมาคือ เติบโตทางชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์( $\bar{X}=4.17$ ) ตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ ( $\bar{X}=4.11$ ) เคารพความแตกต่างของทุกศาสนา( $\bar{X}=4.07$ ) รักและศรัทธาในอาชีพ( $\bar{X}=4.01$ ) และ เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย( $\bar{X}=3.89$ ) ตามลำดับ

ผลของการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับคุณลักษณะของ มัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานด้านจริยธรรมในวิชาชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี( $\bar{X}=4.12$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามัคคุเทศก์เกาะสมุยมีคุณลักษณะด้านจริยธรรมในระดับดีมากใน ด้านการเติบโตทางชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์( $\bar{X}=4.30$ ) รองลงมาในระดับมากคือ เคารพ ความแตกต่างของทุกศาสนาและรักและศรัทธาในอาชีพ ( $\bar{X}=4.11, 4.11$ ) ตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ( $\bar{X}=4.10$ ) ประมาณตนเข้าใจเพื่อนมนุษย์( $\bar{X}=4.08$ ) และคะแนนน้อยที่สุดคือ การเลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย( $\bar{X}=4.03$ ) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตาม มาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ ด้วยเทคนิค IPA แสดงรายละเอียดตามภาพประกอบ 4.7



**ภาพประกอบ 4.7** แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตาม มาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ ด้วยเทคนิค IPA

**หมายเหตุ** a=เติบโตทางชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ b=เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย  
c=เคารพความแตกต่างของทุกศาสนา d=ตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ  
e=ประมาณตนเข้าใจเพื่อนมนุษย์ f=รักและศรัทธาในอาชีพ



จากภาพประกอบ 4.7 พบว่านักท่องเที่ยวยุคใหม่ให้ความสำคัญในด้านการตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการประเมินตนเข้าใจเพื่อนมนุษย์ ในขณะที่คิดเห็นว่ามัคคุเทศก์ เกาะสมุยังมีความคุณลักษณะด้านนี้ไม่เพียงพอ พบว่าอยู่ใน Quadrants A (Concentrate Here) เป็นคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรค ต้องเร่งปรับปรุง

นักท่องเที่ยวยุคใหม่ให้ความสำคัญในด้านการเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ในระดับมากและมัคคุเทศก์เกาะสมุยก่อนข้างมีความคุณลักษณะในด้านนี้สูง ปรากฏอยู่ใน Quadrants B (Keep up the good Work) เป็นคุณลักษณะที่เป็น โอกาส ต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานด้านนี้ไว้

คุณลักษณะที่มัคคุเทศก์เกาะสมุยมีค่อนข้างต่ำกว่าค่าเฉลี่ยและในขณะเดียวกัน นักท่องเที่ยวยุคใหม่ต่างชาตินี้ไม่ได้ให้ความสำคัญคือ เคารพในความแตกต่างของทุกศาสนา เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย และ ความรักและศรัทธาในอาชีพ ปรากฏอยู่ใน Quadrants C (Low Priority) เป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดอ่อน และไม่พบคุณลักษณะด้านใดอยู่ใน Quadrants D (Possible Overkill) ที่เป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็ง

#### 7) ด้านสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

ด้านสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน แบ่งออกเป็น 8 ประเด็น คือ (1)รวบรวมและทันต่อข่าวสารความรู้ใหม่ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (2)เตรียมอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้น (3)การปฏิบัติงานตามบทบาทของมัคคุเทศก์ (4)ประสานงานและการจัดการนำเที่ยว (5)อธิบายสื่อความหมายกิจกรรมภาคสนาม (6)นำเสนอสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวได้ (7) นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้ และ(8)มัคคุเทศก์ควรปฏิบัติตนและให้คำแนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว มีรายละเอียดดังตาราง 4.10

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์  
เกาะสมุยตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

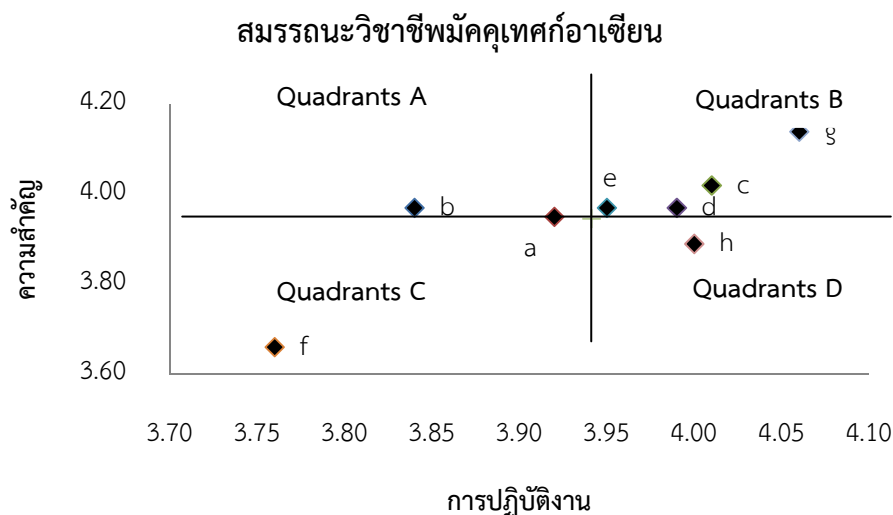
มาตรฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน	ระดับความสำคัญ			ระดับการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ทันต่อข่าวสารความรู้ใหม่ๆ	3.95	0.81	มาก	3.92	0.79	ดี
เตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.97	0.90	มาก	3.84	0.85	ดี
การปฏิบัติงานตามบทบาทมัคคุเทศก์	4.02	0.82	มาก	4.01	0.82	ดี
ประสานงานและการจัดการนำเที่ยว	3.97	0.85	มาก	3.99	0.75	ดี
การสื่อความหมายกิจกรรม	3.97	0.79	มาก	3.95	0.82	ดี
การนำเสนอสินค้าและบริการ	3.66	0.93	มาก	3.76	0.82	ดี
นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้	4.14	0.83	มาก	4.06	0.79	ดี
เป็นตัวอย่างในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี ในแหล่งท่องเที่ยว	3.89	0.77	มาก	4.00	0.86	ดี
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>	<b>3.94</b>	<b>0.81</b>	<b>ดี</b>

จากตาราง 4.10 ผลของการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในด้านสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนในภาพรวมในระดับมาก( $\bar{X}=3.95$ ) โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกด้าน ประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้( $\bar{X}=4.14$ ) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานตามบทบาทมัคคุเทศก์( $\bar{X}=4.02$ ) ด้านเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น การประสานงานและการจัดการนำเที่ยวและการสื่อความหมายกิจกรรม ( $\bar{X}=3.97, 3.97, 3.97$ ) ทันต่อข่าวสารความรู้ใหม่ๆ( $\bar{X}=3.95$ ) เป็นตัวอย่างในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว( $\bar{X}=3.89$ ) และน้อยที่สุดคือการนำเสนอสินค้าและบริการ ( $\bar{X}=3.66$ ) ตามลำดับ

ผลของการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}=3.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามัคคุเทศก์เกาะสมุยมีคุณลักษณะตามสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนในระดับดีในทุกๆ ด้าน โดยมีคะแนนสูงที่สุดคือด้านนำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้( $\bar{X}=4.06$ ) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานตามบทบาทมัคคุเทศก์ ( $\bar{X}=4.01$ ) เป็นตัวอย่างในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว( $\bar{X}=4.00$ ) ประสานงานและการจัดการนำเที่ยว( $\bar{X}=3.99$ ) การสื่อความหมายกิจกรรม

( $\bar{X}=3.95$ ) ท้นต่อข่าวสารความรู้ใหม่ๆ( $\bar{X}=3.92$ ) เตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น ( $\bar{X}=3.84$ ) ตามลำดับ และคะแนนน้อยที่สุดคือการนำเสนอสินค้าและบริการ( $\bar{X}=3.76$ )

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ ด้วยเทคนิค IPA แสดงรายละเอียดตามภาพประกอบ 4.8



ภาพประกอบ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนด้วยเทคนิค IPA

หมายเหตุ a=ท้นต่อข่าวสารความรู้ใหม่ๆ e=การสื่อความหมายกิจกรรม  
 b=เตรียมอุปกรณ์การปฐมพยาบาล f=การนำเสนอสินค้าและบริการ  
 c=ปฏิบัติงานตามบทบาทของมัคคุเทศก์ g=นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้  
 d=ประสานงานและดำเนินงานรายการนำเที่ยว h=ให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว

จากภาพประกอบ 4.8 พบว่าสิ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากแต่มัคคุเทศก์เกาะสมุยยังมีไม่เพียงพอคือ ด้านการเตรียมอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ ท้นต่อข่าวสารความรู้ใหม่ๆในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ปรากฏอยู่ใน Quadrants A (Concentrate Here) เป็นคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรค ต้องเร่งปรับปรุง

สิ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและมัคคุเทศก์สามารถปฏิบัติงานได้ในระดับดีคือในด้านการสื่อความหมายกิจกรรม ปฏิบัติงานตามบทบาทของมัคคุเทศก์ นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้ และประสานงานและดำเนินงานรายการนำเที่ยว ปรากฏอยู่ใน Quadrants B (Keep up the good Work) เป็นคุณลักษณะที่เป็น โอกาส ต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานด้านนี้ไว้

สิ่งที่มักคุเทศก์ค่อนข้างปฏิบัติงานได้ในระดับที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในขณะที่นักท่องเที่ยวก็ไม่ได้ให้ความสำคัญคือด้านการนำเสนอสินค้าและบริการ ปรากฏอยู่ใน Quadrants C (Low Priority) เป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดอ่อน

และสิ่งที่มักคุเทศก์ค่อนข้างปฏิบัติงานได้ดีแต่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่ค่อยให้ความสำคัญคือ ให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว ปรากฏอยู่ใน Quadrants D (Possible Overkill) นับเป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็ง

#### 4.1.4 ข้อเสนอแนะจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

จากการสรุปผลข้อเสนอแนะจากนักท่องเที่ยวพบว่าโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีเสนอแนะมักคุเทศก์ในด้านภาษามากที่สุด โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ นอกจากนี้เสนอแนะว่ามักคุเทศก์ควรพัฒนาภาษาที่ 3 เช่นภาษาสเปน ภาษาฝรั่งเศส ภาษารัสเซีย

ด้านการบริการนำเที่ยว มักคุเทศก์ควรใส่ใจด้านความปลอดภัย พบว่าพนักงานบางคนขับรถเร็วเกินไป จากข้อเสนอแนะพบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในด้านความสะอาดและการดูแลสัตว์เลี้ยงเพื่อการท่องเที่ยว เช่น การดูแลช้างในกิจกรรมนั่งช้าง(Elephant Trekking) และการดูแลเสือในสวนสัตว์ เป็นต้น

ด้านคุณลักษณะที่น่าชื่นชมของมักคุเทศก์ นักท่องเที่ยวชื่นชมความเป็นมิตร การบริการ มีความอ่อนน้อม ใจดีและให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี ชอบในรอยยิ้มของคนไทยที่ควรรักษาเอกลักษณ์ไว้

#### 4.2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของมักคุเทศก์เกาะสมุยและตัวแทนสถานประกอบการนำเที่ยวต่อคุณลักษณะของมักคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมักคุเทศก์และสมรรถนะวิชาชีพมักคุเทศก์อาเซียน

จากสรุปผลการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อคุณลักษณะของมักคุเทศก์ตามมาตรฐานมักคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมักคุเทศก์อาเซียนทั้ง 7 ด้าน คือ 1)ด้านความรู้ 2)ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน 3)ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว(Transfer In) 4)ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว(Transfer Out) 5)ด้านการนำเที่ยว 6)ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ และ 7)สมรรถนะวิชาชีพมักคุเทศก์อาเซียน (functional competencies) พร้อมกับคุณลักษณะทั้ง 4 ประเภท คือ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ไปใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับมุมมองของมักคุเทศก์และตัวแทนจากสถานประกอบการนำเที่ยวด้วยคำถาม “คุณลักษณะตามมาตรฐานมักคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมักคุเทศก์อาเซียนในด้านใดบ้างที่มักคุเทศก์เกาะสมุย

**ควรพัฒนา”** เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากประธานชมรมมัคคุเทศก์เกาะสมุย มัคคุเทศก์รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยหรือรางวัลกินรี และมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ในการนำเที่ยวมากกว่า 5 ปี รวมทั้งตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพในเกาะสมุยมากกว่า 5 ปี รวมจำนวน 14 คน สรุปข้อมูลที่ได้ดังนี้

#### ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบมุมมองของนักท่องเที่ยวกับมุมมองจากมัคคุเทศก์เกี่ยวกับมาตรฐานด้านความรู้

มาตรฐานด้านความรู้	มุมมองของนักท่องเที่ยว	มุมมองของมัคคุเทศก์
1) ภาษาต่างประเทศ	อุปสรรค	ควรพัฒนา
2) ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	อุปสรรค	ควรพัฒนา
3) ประชาคมอาเซียน	จุดอ่อน	ควรพัฒนา
4) ประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย วัฒนธรรมไทย	จุดอ่อน	-
5) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	จุดอ่อน	-
6) การท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน	จุดอ่อน	ควรพัฒนา
7) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	โอกาส	-
8) ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย	โอกาส	-
9) ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	โอกาส	-
10) ภาษาไทย	จุดแข็ง	-

จากตาราง 4.11 จากการสัมภาษณ์ มัคคุเทศก์มีความคิดเห็นที่ค่อนข้างสอดคล้องกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศเป็นปัญหาแรกที่ต้องให้ความสนใจ เนื่องจากเกาะสมุยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมในระดับนานาชาติ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษจึงเป็นทักษะสำคัญสำหรับทุกวิชาชีพ ทางด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะมัคคุเทศก์เกาะสมุยมีมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษน้อยมาก พบว่าที่ปฏิบัติงานอยู่สามารถสื่อสารได้เพียงเล็กน้อยให้พอเข้าใจความหมาย จากการให้ข้อมูลของประธานชมรมมัคคุเทศก์เกาะสมุย ทราบว่าคุณภาพและปริมาณของมัคคุเทศก์เกาะสมุยสวนทางกับการเติบโตของพื้นที่เกาะสมุย ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาเกาะสมุยเป็นจุดหมายหนึ่งของการท่องเที่ยวเรือสำราญ (Cruise) ซึ่งเป็นรูปแบบที่นำนักท่องเที่ยวจำนวนมากมาเยือนเกาะสมุย ในขณะที่จำนวนมัคคุเทศก์ภาษาอังกฤษ

บนเกาะสมุยมีไม่เพียงพอในการรองรับภาคธุรกิจจัดนำเที่ยวต้องแก้ปัญหาด้วยการจ้างมัคคุเทศก์อิสระจากจังหวัดภูเก็ตมาสนับสนุนจำนวนมาก

นอกจากนี้ภาษาที่ 3 ของมัคคุเทศก์เกาะสมุยก็เป็นอีกปัญหาสำคัญ เพราะเกาะสมุยมีความหลากหลายในด้านเชื้อชาติ ภาษา ไม่ว่าจะเป็น ภาษาเยอรมัน ภาษารัสเซีย ภาษาฝรั่งเศส เกาหลี เป็นต้น มีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจุบันการพัฒนาการตลาดการท่องเที่ยวไม่สอดคล้องกับการพัฒนาบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยว ภาครัฐและภาคธุรกิจพยายามที่จะเปิดตลาดการท่องเที่ยวในหลาย ๆ ประเทศ แต่ขาดการเล็งเห็นถึงความพร้อมด้านบุคลากรที่จะมารองรับ มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่อยู่ปลายน้ำ นอกจากต้องปฏิบัติตามนโยบายบริษัทแล้วยังถูกรอบด้วยกฎหมายอีกด้วย

ด้านความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติค่อนข้างให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในด้านนี้ มัคคุเทศก์เห็นว่าด้วยลักษณะภูมิศาสตร์ของเกาะสมุยที่เป็นเกาะที่แยกตัวออกมา และมีจุดขายของความสวยงามของเกาะกลางทะเล กิจกรรมทางด้านการท่องเที่ยวจะเน้นการสัมผัสกับธรรมชาติ จำเป็นต้องใช้ยานพาหนะและอุปกรณ์หลากหลายรูปแบบโดยเฉพาะการท่องเที่ยวทางเรือ มัคคุเทศก์เกาะสมุยในปัจจุบันยังมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการดูแลความปลอดภัยในระดับต่ำหากเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ อาจจะไม่ผ่านการฝึกฝนมาเป็นอย่างจริงจัง และมีความคิดเห็นว่าเป็นอีกหนึ่งประเด็นที่มัคคุเทศก์ควรพัฒนา

ความรู้ด้านประชาคมอาเซียน ถึงแม้ว่านักท่องเที่ยวจะไม่ให้ความสนใจในด้านนี้มาเนื่องจากอาจจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวโดยตรงเพราะเป็นผู้ให้บริการ แต่ในมุมมองของโอกาสในอาชีพมัคคุเทศก์ในอนาคต มัคคุเทศก์มีความคิดเห็นตรงกันว่าควรตื่นตัวมากกว่านี้ นอกจากนี้มีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจุบันมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ในเกาะสมุยจะทราบเฉพาะข้อมูลในพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบ แต่เชื่อมโยงไปยังพื้นที่อื่นๆ ได้น้อยโดยเฉพาะในประเทศเพื่อนบ้าน และมองว่าในอนาคตอันใกล้ มัคคุเทศก์จำเป็นต้องให้บริการกับนักท่องเที่ยวที่หลากหลายมากขึ้น การเรียนรู้เกี่ยวกับเอกลักษณ์ของประชากรและความหลากหลายของนักท่องเที่ยวในแต่ละประเทศ รวมทั้งความรู้รอบตัวจะเป็นประโยชน์ต่ออาชีพ

ด้านความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน โดยทั่วไปโอกาสที่มัคคุเทศก์จะได้ใช้ความรู้ในด้านนี้ในการทำงานค่อนข้างน้อยเนื่องจาก เนื่องจากเกาะสมุยไม่ได้โดดเด่นในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หรือการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แต่ปัจจุบันหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจได้มีแนวทางในการผลักดันให้เกาะสมุยเป็นเกาะพลังงานสะอาด พัฒนาชุมชนสีเขียว(Green Island) จึงมีความคิดเห็นว่ามีมัคคุเทศก์เกาะสมุยจึงควรที่จะพัฒนาความรู้ของตนเองในด้านนี้เพื่อรองรับกระแสในอนาคต

ด้านความรู้ในด้านประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย วัฒนธรรมไทย โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีมัคคุเทศก์จะเข้าใจในด้านประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์และวัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นอย่างดี

แต่ไม่ลึกเท่าที่ควร ส่วนหนึ่งเป็นเพราะแหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้ไม่ค่อยมีความโดดเด่น และนักท่องเที่ยวก็ไม่ได้ให้ความสนใจเท่าที่ควร

ในด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นักท่องเที่ยวไม่ได้ให้ความสำคัญในด้านนี้เช่นเดียวกับที่ไม่ค่อยได้เห็นบทบาทความรู้ความสามารถในด้านนี้เพราะใช้เวลาอยู่กับมัคคุเทศก์เพียงระยะสั้น แต่สำหรับมัคคุเทศก์เกาะสมุยโดยภาพรวมมีความเข้าใจกฎหมายพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวได้ค่อนข้างดี ไม่ค่อยเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย ไม่ค่อยพบกรณีการเอาผิดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

#### ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบมุมมองของนักท่องเที่ยวกับมุมมองจากมัคคุเทศก์เกี่ยวกับมาตรฐานด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน

ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน	มุมมองของนักท่องเที่ยว	มุมมองของมัคคุเทศก์
1) ด้านอุปกรณ์	อุปสรรค	-
2) ด้านอุปกรณ์ปฐมพยาบาล	อุปสรรค	-
3) ข้อมูลพื้นฐานนักท่องเที่ยว	จุดอ่อน	ควรพัฒนา
4) ข้อมูลการเดินทางของนักท่องเที่ยว	โอกาส	-
5) ข้อมูลในการนำเสนอ	โอกาส	-
6) การประสานงานยานพาหนะ	โอกาส	-
7) ความพร้อมของสุขภาพและการแต่งกาย	โอกาส	-
8) เอกสารที่เกี่ยวข้อง	จุดแข็ง	-

จากตาราง 4.12 ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติหน้าที่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นว่ามีข้อดีอยู่ในด้านความพร้อมของอุปกรณ์ในการนำเที่ยว และความพร้อมของอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น

ในความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ในการนำเที่ยว มีข้ออธิบายที่ชัดเจนว่า เพราะโดยปกติหากเป็นการนำเที่ยวรอบเกาะ (Around the island tour) เป็นรายการนำเที่ยวระยะสั้น เช่นทัวร์ครึ่งวัน (Half Day Tour) และส่วนมากนักท่องเที่ยวจะเป็นกลุ่มขนาดเล็ก อุปกรณ์ที่ต้องใช้จึงมีไม่มากเมื่อเทียบกับการนำเที่ยวรูปแบบอื่นๆ ที่ใช้เวลาเดินทางหลายวัน นักท่องเที่ยวจึงไม่เห็นบทบาทและความพร้อมของมัคคุเทศก์ในด้านนี้ โดยทั่วไปอุปกรณ์ที่มัคคุเทศก์จะคอยจัดเตรียมไว้บริการนักท่องเที่ยวคือ แผนที่ น้ำดื่ม น้ำแข็ง ผ้าเย็น เพื่อบริการนักท่องเที่ยว ซึ่งค่อนข้างมีความรับผิดชอบในส่วนนี้ได้ดี

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับรูปภาพหรือแผนที่ประกอบการบรรยาย เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เห็นภาพรวมของเกาะ หรือเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น อาจจะเป็นอุปกรณ์ขยายเสียง หรือสัญลักษณ์ของกลุ่ม มัคคุเทศก์มีความคิดเห็นว่ามีมัคคุเทศก์มีการเตรียมแผนที่เพื่อใช้ในการนำเที่ยวบ้าง แต่ในด้านอุปกรณ์ขยายเสียงและธงสัญลักษณ์มัคคุเทศก์โดยส่วนใหญ่ไม่ค่อยเห็นความจำเป็น ส่วนหนึ่งอาจจะเป็นเพราะสถานที่ท่องเที่ยวในเกาะสมุยส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ขนาดเล็กและนักท่องเที่ยวไม่หนาแน่นมาก อีกทั้งระยะเวลาในการนำเที่ยวแต่ละจุดก็ใช้เวลาไม่นาน อุปกรณ์ขยายเสียงและธงสัญลักษณ์จึงไม่ค่อยมีความจำเป็น

ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ปฐมพยาบาล มัคคุเทศก์ค่อนข้างคิดเห็นต่างจากนักท่องเที่ยว โดยปรกติถ้าเป็นทัวร์รอบเกาะ(Around the island tour) บริษัทนำเที่ยวจะกำหนดให้มัคคุเทศก์จัดเตรียมกระเป๋าพยาบาลประจำไว้ที่รถที่ให้บริการทุกคัน แต่ที่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในลักษณะนี้อาจจะเป็นเพราะมัคคุเทศก์ขาดการสื่อสารให้นักท่องเที่ยวทราบถึงความพร้อมในด้านนี้

มัคคุเทศก์มีความคิดเห็นว่างหากมัคคุเทศก์มีความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวจะส่งผลต่อความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นก็เป็นได้ ปัจจุบันมัคคุเทศก์ที่ให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมในด้านนี้ค่อนข้างน้อย ไม่เห็นความจำเป็นหรือความใส่ใจเรียนรู้เพื่อพัฒนาการบริการของตนเองเท่าที่ควร

#### ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบมุมมองของนักท่องเที่ยวกับมุมมองจากมัคคุเทศก์เกี่ยวกับมาตรฐานด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In)

ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว	มุมมองของนักท่องเที่ยว	มุมมองของมัคคุเทศก์
1) ความพร้อมของอุปกรณ์ในการต้อนรับ	จุดอ่อน	-
2) การดูแลต้อนรับ	จุดอ่อน	-
3) การให้ข้อมูลระหว่างไปส่งยังที่พัก	จุดอ่อน	-
4) ดูแลการ Check-in เข้าที่พัก	จุดอ่อน	-
5) มีข้อมูลการเดินทางของนักท่องเที่ยว	โอกาส	-
6) เข้าใจรายละเอียดใบสั่งงาน	โอกาส	-
7) ติดต่อรถ/นัดหมายเวลาไปรับ	โอกาส	-
8) เข้าใจระเบียบขั้นตอนการรับส่ง	โอกาส	-
9) การดูแลสัมภาระก่อนนำขึ้นรถ	โอกาส	-
10) เดินทางมารับก่อนเวลา 30 นาที	จุดแข็ง	-



จากตาราง 4.13 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของ มัคคุเทศก์ด้านการปฏิบัติงานการรับเข้า(Transfer In) ของมัคคุเทศก์โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี ไม่มี ประเด็นใดที่มีลักษณะเป็นอุปสรรคต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน จากความคิดเห็นของมัคคุเทศก์พบว่า การปฏิบัติงานรับเข้าของมัคคุเทศก์เกาะสมุยมี 2 รูปแบบ คือ 1) Transfer Guide หรือมัคคุเทศก์ รับส่งนักท่องเที่ยวโรงแรม-สนามบิน และ 2) ตัวแทนประจำสนามบิน (Airport Representative) ต้อนรับและอำนวยความสะดวก ณ สนามบิน บริการที่นักท่องเที่ยวได้รับขึ้นอยู่กับบริการที่ นักท่องเที่ยวเรียกร้อง(Request) มากับบริษัท

เหตุที่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าเป็นด้าน การให้ข้อมูลระหว่างไปส่งยังที่พักและ ดูแลการ Check-in เข้าที่พัก เป็นจุดอ่อนของการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์นั้น ส่วนหนึ่งเกาะสมุยเป็น เกาะขนาดเล็ก ใช้ระยะเวลาไม่นานในการเดินทางไปยังที่พัก การปฏิบัติงานในส่วนนี้จึงเป็นไปได้ ยาก บริษัทจึงใช้วิธีการจัดทำเอกสารสำหรับนักท่องเที่ยว (Welcome Pack) เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้น และนักท่องเที่ยวเห็นบทบาทในด้านนี้ค่อนข้างน้อย ส่วนการดูแล Check-in เข้าที่พัก ขึ้นอยู่กับ บริการที่นักท่องเที่ยวร้องขอ ทั้งนี้การบริการ Check-in เข้าที่พักเป็นการเสี่ยงต่อการเข้าใจผิดจาก นักท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวมักมีมุมมองว่าเป็นบริการเพื่อต้องการคำตอบแทนพิเศษหรือทิป

สาเหตุที่นักท่องเที่ยวเห็นว่ามัคคุเทศก์มีจุดอ่อน ความพร้อมของอุปกรณ์ใน การต้อนรับ เช่นป้ายชื่อติดกระเป๋า ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์คอยต้อนรับ เป็นกลุ่มขนาดเล็ก จึงเห็นว่าไม่มีความจำเป็นในการทำป้ายชื่อติดกระเป๋า ส่วนป้ายชื่อสำหรับใช้ ต้อนรับนักท่องเที่ยวในส่วนใหญ่มัคคุเทศก์ก็จะเตรียมความพร้อมในส่วนนี้ได้ดี

ด้านการดูแลต้อนรับที่นักท่องเที่ยวยังมองเป็นจุดอ่อนนั้น ส่วนใหญ่มีลักษณะไม่เป็น ทางการ คือรอรับนักท่องเที่ยวและพาไปส่งยังที่พัก กลุ่มนักท่องเที่ยวที่รอรับมีขนาดเล็ก ส่วนใหญ่ เดินทางเป็นส่วนบุคคล (Private) การต้อนรับจึงมีรูปแบบเรียบง่าย ทักทายให้ข้อมูลเพียงเล็กน้อยแล้ว พาไปส่งยังที่พัก

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบมุมมองของนักท่องเที่ยวกับมุมมองจากมัคคุเทศก์เกี่ยวกับมาตรฐาน ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer Out)

ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว	มุมมองของนักท่องเที่ยว	มุมมองของมัคคุเทศก์
1) ดูแลการ Check-out คืนห้องพัก	จุดอ่อน	-
2) ดูแลการ Check-in ณ เคาน์เตอร์สายการบิน	จุดอ่อน	-
3) ตรวจสอบวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ	โอกาส	-
4) ติดต่อรถและนัดหมายเวลาส่งนักท่องเที่ยว	โอกาส	-
5) นำไปทำอากาศยานก่อนเวลา 2 ชม.	จุดแข็ง	-

จากตาราง 4.14 จากการสัมภาษณ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer Out) ของมัคคุเทศก์ ทราบว่ามีทั้ง 2 รูปแบบ เช่นเดียวกับการรับเข้า คือ 1) ใช้มัคคุเทศก์รับส่ง (Transfer Guide) เดินทางไปรับนักท่องเที่ยวยังโรงแรมที่พักแล้วนำมาส่ง ณ สนามบิน คอยดูแลอำนวยความสะดวกในการ Check-in ณ เคาน์เตอร์สายการบิน และ 2) ใช้บริการจากตัวแทนประจำสนามบิน (Airport Representative) ซึ่งจะคอยรอรับและอำนวยความสะดวก ในการ Check-in ณ เคาน์เตอร์สายการบิน

ที่นักท่องเที่ยวคิดเห็นว่าการ ดูแลการ Check-out คืนห้องพักเป็นจุดอ่อนเพราะนักท่องเที่ยวไม่ได้ใช้บริการมัคคุเทศก์ตลอดเวลาของการท่องเที่ยวในเกาะสมุย ใช้บริการเฉพาะการรับส่งและนำเที่ยวในบางรายการ และจัดการ Check-out คืนห้องพักด้วยตนเอง บทบาทของมัคคุเทศก์ในด้านนี้ค่อนข้างน้อย ส่วนด้านการดูแลการ Check-in ณ เคาน์เตอร์สายการบิน ที่นักท่องเที่ยวเห็นว่าเป็นจุดอ่อนน่าจะเป็นเพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะไม่ได้ร้องขอการรับส่งโดยมัคคุเทศก์ (Transfer Guide)

#### ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบมุมมองของนักท่องเที่ยวกับมุมมองจากมัคคุเทศก์เกี่ยวกับมาตรฐานด้านการนำเที่ยว

ด้านการนำเที่ยว	มุมมองของนักท่องเที่ยว	มุมมองของมัคคุเทศก์
1) การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย	อุปสรรค	ควรพัฒนา
2) ต้อนรับนักท่องเที่ยวแนะนำที่มงาน	อุปสรรค	-
3) กริยามารยาทการแต่งกาย	จุดอ่อน	-
4) แจ้งรายละเอียดการเดินทางให้ทราบ	จุดอ่อน	-
5) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ/วัฒนธรรม	จุดอ่อน	-
6) เดินนำไปยังจุดที่ต้องการชม	จุดอ่อน	ควรพัฒนา
7) เตือนมิให้วางสิ่งของมีค่าไว้บนรถ	จุดอ่อน	-
8) การประสานงานล่วงหน้า	จุดอ่อน	-
9) การนัดหมายเวลา	จุดอ่อน	-
10) เตือนเมื่อใกล้เดินทางกลับ	จุดอ่อน	-
11) สร้างบรรยากาศสนุกสนาน	โอกาส	-
12) อำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ	โอกาส	-
13) ให้คำแนะนำไม่เกินจริง	โอกาส	-

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบมุมมองของนักท่องเที่ยวกับมุมมองจากมัคคุเทศก์เกี่ยวกับมาตรฐานด้านการนำเที่ยว (ต่อ)

ด้านการนำเที่ยว	มุมมองของนักท่องเที่ยว	มุมมองของมัคคุเทศก์
14) นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้	โอกาส	-
15) ขอบคลุมเมื่อเสร็จสิ้นการเดินทาง	โอกาส	-
16) การดูแลด้านอาหารเครื่องดื่ม	จุดแข็ง	-
17) ทักชะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	จุดแข็ง	-
18) แนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับสถานที่	จุดแข็ง	-
19) การแจ้งให้ทราบถึงแนวปฏิบัติตัว	จุดแข็ง	-

จากตาราง 4.15 ด้านการปฏิบัติงานด้านการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ค่อนข้างมีความเห็นที่สอดคล้องกับนักท่องเที่ยวคือ ควรพัฒนาในด้าน การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย โดยทั่วไป ถ้าเป็นรูปแบบการนำเที่ยวรอบเกาะ (Around the island) มัคคุเทศก์จะคอยเตือนนักท่องเที่ยวในบริเวณที่เสี่ยงอันตรายเสมอ โดยเฉพาะบริเวณหินตาคินยาย บริเวณน้ำตกหรือ หรือการขึ้นลงรถและการข้ามถนน ที่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นดังกล่าวอาจจะเป็นไปได้ในรูปแบบการท่องเที่ยวทางเรือ (Sea boat tour) ที่อาจจะละเลยในประเด็นนี้บ้าง ส่วนหนึ่งเพราะพนักงานให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากกว่า และนอกจากนี้อาจจะเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวซาฟารี พบว่ามีบางครั้งที่ปล่อยให้นักท่องเที่ยวไปนั่งบนหลังคารถโดยปราศจากอุปกรณ์ป้องกัน

ด้านการต้อนรับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์มีความคิดเห็นว่าการให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวและแนะนำทีมงานก่อนการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์เกาะสมุยค่อนข้างไม่เป็นทางการ การต้อนรับนักท่องเที่ยวและแนะนำทีมงานจึงเป็นไปในลักษณะที่เรียบง่าย อาจจะเป็นเพราะรายการนำเที่ยวเป็นรูปแบบระยะสั้น เช่น ครึ่งวัน(Half Day tour) หรือเต็มวัน (1 Day trip) รายละเอียดในการให้ข้อมูลขั้นต้นในการเดินทางจึงมีค่อนข้างน้อย การนำเที่ยวแต่ละครั้งก็สามารถบริหารจัดการได้โดยมัคคุเทศก์เพียงคนเดียว ไม่ต้องมีผู้ช่วยมัคคุเทศก์หรือทีมงาน ทำให้นักท่องเที่ยวเห็นบทบาทในด้านนี้ค่อนข้างน้อย

ด้านการเดินนำไปยังจุดที่ต้องการชม ที่นักท่องเที่ยวเห็นว่าเป็นจุดอ่อนนั้น มัคคุเทศก์ให้ข้อมูลว่ามัคคุเทศก์อาจจะเป็นไปได้เพราะมัคคุเทศก์บางคนปล่อยให้พลละเลยในหน้าที่ปล่อยให้นักท่องเที่ยวเดินชมสถานที่ด้วยตนเอง ไม่ค่อยให้ข้อมูล ส่วนหนึ่งอาจจะเป็นเพราะความมั่นใจในด้านภาษาต่างประเทศ หรือข้อมูลในเชิงลึก รวมทั้งพฤติกรรมของมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ในการใช้โทรศัพท์ในเวลางาน เห็นว่ามัคคุเทศก์ควรเพิ่มความตระหนักในส่วนนี้

ด้านกริยามารยาท ที่พบว่าเป็นจุดอ่อนนั้น อาจจะเป็นเพราะลักษณะเฉพาะของคนภาคใต้ ที่พูดจาฉะฉานเสียงดังฟังชัด มีความมั่นใจในตนเองจนอาจคิดว่าทำตัวเสมอนักท่องเที่ยว มุมมองอีกด้านหนึ่งเห็นว่าอาจจะเป็นแนวทางที่มัคคุเทศก์ใช้เพื่อสร้างความสนุกสนานในการท่องเที่ยว ด้านการแต่งกายของมัคคุเทศก์ก็จะปรับเปลี่ยนไปตามลักษณะและรูปแบบการนำเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวซาฟารี หรือการท่องเที่ยวทางเรือที่มัคคุเทศก์ต้องแต่งกายให้เข้ากับกิจกรรม การท่องเที่ยว ส่วนการนำเที่ยวรอบเกาะและการรับส่งนักท่องเที่ยวโดยรวมแต่งกายสุภาพดีอยู่แล้ว

ที่นักท่องเที่ยวเห็นว่ามัคคุเทศก์มีจุดอ่อนในด้านการแจ้งรายละเอียดการเดินทาง อาจจะใช้รูปแบบการนำเที่ยวระยะสั้น เยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวเพียงไม่กี่แห่ง นักท่องเที่ยวกลุ่มเล็ก และมัคคุเทศก์คอยประกบนำเที่ยวอย่างใกล้ชิด ทำให้เห็นบทบาทหรือลักษณะการทำงานในด้านนี้ ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ในด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ/วัฒนธรรม คิดเห็นว่าเรื่องกฎระเบียบของการเข้า เยี่ยมชมในแหล่งท่องเที่ยวของเกาะสมุยมีค่อนข้างน้อย เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ส่วนวัดสำคัญๆ ของท้องถิ่นก็ไม่มีข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติมากมาย นักท่องเที่ยวอาจจะไม่เห็นบทบาทของมัคคุเทศก์ในด้านนี้ ด้านการประสานงานล่วงหน้า เนื่องจาก เป็นการท่องเที่ยวระยะสั้น การจัดการในด้านนี้จะเป็นหน้าที่ของแผนก Operation มัคคุเทศก์แทบจะ ไม่มีบทบาทในการประสานงานโดยตรงกับภาคธุรกิจหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ด้านการเตือนมิให้วาง สิ่งของมีค่าไว้บนรถ เนื่องจากเป็นการท่องเที่ยวระยะสั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะไม่ค่อยนำของมีค่า ติดตัวไปด้วย และในด้านเตือนเมื่อใกล้เดินทางกลับ และการนัดหมายเวลา มัคคุเทศก์คอยเตือนอยู่ บ้างแต่ไม่บ่อย ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะบางสถานที่ใช้ระยะเวลาในการเยี่ยมชมไม่นานเพราะเป็นพื้นที่ ขนาดเล็ก และบางกิจกรรมก็จะมีรอบของการเข้าชม มัคคุเทศก์จึงไม่ค่อยพบปัญหาด้านการจัดการ เวลา

#### ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบมุมมองของนักท่องเที่ยวกับมุมมองจากมัคคุเทศก์เกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ด้านจริยธรรม

มาตรฐานด้านจริยธรรม	มุมมองของนักท่องเที่ยว	มุมมองของมัคคุเทศก์
1) ตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ	อุปสรรค	ควรพัฒนา
2) สุจริต ประมาทตน เข้าใจเพื่อนมนุษย์	อุปสรรค	ควรพัฒนา
3) เลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย	จุดอ่อน	-
4) เคารพความแตกต่างของทุกศาสนา	จุดอ่อน	-
5) รักและศรัทธาในอาชีพ	จุดอ่อน	ควรพัฒนา
6) เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	โอกาส	-

จากตาราง 4.16 ด้านจริยธรรม นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่ามีคฤศคเทศกัควรมีความตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการประมาณตน เข้าใจเพื่อนมนุษย์มากยิ่งขึ้น

ด้านการตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริตและมีความประมาณตนพร้อมทั้งมีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ โดยภาพรวมมีคฤศคเทศกัเกาะสมุยค่อนข้างรับผิดชอบในหน้าที่ และสามารถไว้วางใจได้ในระดับหนึ่ง ยกเว้นบางคนที่ขาดความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ปลอ่ยให้นักท่องเที่ยวเดินชมแหล่งท่องเที่ยวเอง นอกจากนี้มีคฤศคเทศกับางคนจะให้บริการไม่ทัดเทียมกัน โดยจะให้บริการที่ดีกว่าปรกติหากนักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มที่ให้ค่าตอบแทนพิเศษหรือทิป

ในด้านประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริต และมีความประมาณตน พร้อมทั้งมีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ นั้นมีคฤศคเทศกัมีความคิดเห็นว่ด้านจริยธรรมความซื่อสัตย์สุจริต มีการประมาณตน มีคฤศคเทศกัเกาะสมุยสามารถไว้วางใจได้ในระดับหนึ่ง ส่วนหนึ่งที่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในลักษณะนี้อาจจะเป็นเพราะนักท่องเที่ยวไม่ทราบกระบวนการหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานของมีคฤศคเทศกั ในบางครั้งที่มีคฤศคเทศกัไปส่งนักท่องเที่ยวยังที่พัก คอยช่วยเหลือในการ Check -In เข้าที่พัก แต่กลับถูกมองว่บริการดีเกินไปเพื่อหวังค่าตอบแทนพิเศษหรือทิป ส่วนกรณีของการเอาไรด์เอาเปรียบนักท่องเที่ยวไม่ค่อยมีให้เห็น

ด้านความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ สำหรับการบริการนักท่องเที่ยว มีคฤศคเทศกัเกาะสมุยค่อนข้างทำได้ดี มีน้ำใจเข้าใจคนอื่น ๆ แต่มุมมองด้านการทำงานกับคนต่างเชื้อชาตินั้น มองว่มีคฤศคเทศกัยังมีความคิดว่ชาวต่างชาติมักจะเอาเปรียบคนไทย นอกจากนี้ด้านการทำงานร่วมกับประเทศเพื่อนบ้าน มีคฤศคเทศกัคิดว่ คนไทยยังมีการเหยียดสัญชาติอยู่บ้าง เพราะฉะนั้นมีคฤศคเทศกัจึงควรปรับทัศนคติในด้านนี้

นอกจากนี้สิ่งที่มีคฤศคเทศกัควรพัฒนาคือความรักและศรัทธาในอาชีพ เนื่องจากอาชีพมีคฤศคเทศกัเป็นอาชีพที่เหนื่อยและต้องใช่วามอดทนสูง มีคฤศคเทศกัรุ่นใหม่มีความอดทนและรักในอาชีพมีคฤศคเทศกัจริงๆ ค่อนข้างน้อย นอกจากนี้บางคนก็ให้ความสำคัญกับเม็ดเงิน สาเหตุเพราะในทุกพื้นที่ที่มีคฤศคเทศกัพานักท่องเที่ยวไปมักจะทำให้มีคฤศคเทศกัมีรายได้เสมอ ทำให้บางคนให้ความสำคัญในเรื่องนี้จนมองข้ามสิ่งทีนักท่องเที่ยวควรจะได้รับ หรือมองข้ามการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาอาชีพ

ด้านความเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย โอกาสที่จะแสดงออกให้นักท่องเที่ยวเห็นค่อนข้างน้อย เพราะไม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเชิงสัญลักษณ์ นอกจากนี้มีคฤศคเทศกับริการนักท่องเที่ยวในระยะสั้น การมองเห็นหรือเข้าถึงจริยธรรมด้านนี้จึงค่อนข้างน้อย ด้านการเคารพความแตกต่างของทุกศาสนานั้นโดยรวมค่อนข้างให้ความสำคัญกับคนทุกเชื้อชาติและศาสนา ทีนักท่องเที่ยวมองว่เป็นจุดอ่อนอาจจะเป็นเพราะมีคฤศคเทศกัสามารถเชื่อมโยงกับความรู้เกี่ยวกับศาสนาอื่น ๆ ได้น้อย ไม่ค่อยมีการเปรียบเทียบเชื่อมโยงให้เห็นภาพ

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบมุมมองของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมุมมองจากมัคคุเทศก์เกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์อาเซียน

มาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน	มุมมองของนักท่องเที่ยว	มุมมองของมัคคุเทศก์
1) ติดตามข่าวสารด้านการท่องเที่ยว	อุปสรรค	ควรพัฒนา
2) เตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น	อุปสรรค	-
3) การนำเสนอสินค้าและบริการ	จุดอ่อน	ควรพัฒนา
4) การปฏิบัติงานตามบทบาทมัคคุเทศก์	โอกาส	-
5) ประสานงานและการจัดการนำเที่ยว	โอกาส	-
6) การสื่อความหมายกิจกรรม	โอกาส	-
7) นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้	โอกาส	-
8) สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว	จุดแข็ง	-

จากตาราง 4.17 ความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ด้านสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับนักท่องเที่ยวคือ มัคคุเทศก์ควรติดตามข่าวสารใหม่ ๆ ด้านการท่องเที่ยวและบริการให้มากขึ้น ปัจจุบันมัคคุเทศก์ให้ความสำคัญในการติดตามข้อมูลข่าวสารเพื่อพัฒนาตนเองค่อนข้างน้อย ไม่ค่อยตื่นตัวต่อการพัฒนาตนเอง ส่วนหนึ่งอาจจะเพราะเห็นว่ายังประกอบอาชีพได้ นอกจากนี้มองว่าเพราะลักษณะเฉพาะของคนไทย ชอบอยู่แบบสบาย ๆ ความพยายามน้อยกว่าหากเปรียบเทียบกับชนชาติอื่นๆในอาเซียน

นอกจากปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว มัคคุเทศก์อธิบายว่าด้านการรับรู้ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์เกาะสมุยค่อนข้างมีอุปสรรค ด้วยทำเลที่ตั้ง ทำให้การรับข้อมูลจากหน่วยงานส่วนกลางช้ากว่าปกติ เหมือนเป็นพื้นที่ที่ถูกลิ้มในบางครั้ง โครงการที่ส่งมาจากส่วนกลาง บางโครงการทางชมรมมัคคุเทศก์เกาะสมุยจะได้รับทราบล่าช้ากว่าพื้นที่อื่นๆ

ในด้านการนำเสนอสินค้าและบริการที่นักท่องเที่ยวมองว่าเป็นจุดอ่อนนั้น เนื่องจากมัคคุเทศก์เกาะสมุยแทบจะไม่มีบทบาทในด้านการประสานงานธุรกิจโดยตรง หน้าที่ในส่วนนี้จะเป็นของตัวแทนของบริษัท(Hotel representative) หรือแผนก Operation ซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีข้อมูลในเชิงลึกเพื่อนำเสนอขายให้กับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์เกาะสมุยจะสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นเท่านั้น และไม่ค่อยให้ความสำคัญที่จะศึกษาข้อมูลในเชิงลึกเห็นว่าไม่ใช่หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง แต่ในความเป็นจริงมัคคุเทศก์ก็ควรจะต้องมีข้อมูลดังกล่าวไว้เพื่ออธิบายนักท่องเที่ยวได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบมุมมองของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านอื่นๆ (ศึกษาเฉพาะมุมมองของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการ)

มาตรฐานอื่นๆ	มุมมองของมัคคุเทศก์	มุมมองของตัวแทนสถานประกอบการฯ
<b>มาตรฐานมัคคุเทศก์ไทย (หลังจากการนำเที่ยว)</b>		
1) การสำรวจยานพาหนะ เพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลี้มสิ่งของไว้บนยานพาหนะ	-	-
2) จัดทำรายงานสรุปการปฏิบัติงานเสนอบริษัท	-	-
<b>มาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน (ความสามารถและทักษะอื่น)</b>		
1) ออกแบบและประสานงานกิจกรรมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่เหมาะสม	-	-
2) ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ก่อนปฏิบัติงาน	-	-
3) การจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในดำเนินงานท่องเที่ยว	-	-
4) ความสามารถในการบริหารจัดการ Camp Site	ควรพัฒนา	ควรพัฒนา
5) การปฏิบัติตามกระบวนการด้านความสะอาดในที่ทำงาน	-	-

จากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทราบว่า การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์โดยรวมอยู่ในระดับดี มัคคุเทศก์คอยตรวจสอบสำรวจยานพาหนะเพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลี้มสิ่งของ ในด้านการจัดทำสรุปรายงานส่งบริษัทนั้น ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละบริษัท โดยส่วนใหญ่จะให้ส่งรายงานเฉพาะกรณีที่พบปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน

ด้านการออกแบบและประสานงานกิจกรรมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่เหมาะสม ในส่วนนี้มัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการมีความเห็นที่ไม่ค่อยจำเป็น ไม่สอดคล้องกับพื้นที่ โดยส่วนใหญ่เกาะสมุยจะเน้นกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ หาดทรายชายทะเลเป็นส่วนใหญ่ ประสบการณ์เกี่ยวกับกิจกรรมด้านวัฒนธรรมค่อนข้างน้อย แต่ถ้านักท่องเที่ยวที่สนใจก็จะเป็นหน้าที่ของฝ่าย Operation ในการออกแบบและประสานงาน มัคคุเทศก์อาจจะให้ข้อมูลสนับสนุนได้

ด้านการตรวจสอบความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมค่อนข้างปฏิบัติงานได้ดี ยกเว้นกรณีที่บางบริษัทที่ใช้มัคคุเทศก์อิสระ แผนก Operation จะเป็นคนดูแลเตรียมการไว้ให้

ด้านการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในดำเนินงานท่องเที่ยว และการปฏิบัติตามกระบวนการด้านความสะอาดในที่ทำงาน มีคฤเทศก์ค่อนข้างมีความรับผิดชอบและมีความเข้าใจในส่วนนี้ค่อนข้างดี ปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนดไว้ได้

ด้านความสามารถด้านการบริหารจัดการแคมป์ (Camp Site) สำหรับเกาะสมุย น่าจะเป็นการนำนักท่องเที่ยวไปค้างคืนที่เกาะอื่นๆ ใกล้ๆกับเกาะสมุยและคอยดูแลจัดการด้านที่พัก อาหาร เช่น เกาะเต่า เกาะพะงัน มีคฤเทศก์ที่สามารถนำเที่ยวในลักษณะนี้มีค่าน้อย ส่วนใหญ่จะมีทักษะเฉพาะการนำเที่ยวในเกาะ และรับส่งทั่วไป

### 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในการศึกษาเรื่องแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เกาะสมุย ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐาน : ระดับความสำคัญของมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน และระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ไม่แตกต่างกัน

$H_0$  : ระดับความสำคัญของมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน และระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับความสำคัญของมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน และระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน แตกต่างกัน

เกณฑ์การพิจารณา

ถ้า P-Value  $\leq$  0.01, 0.05 หมายถึง ปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$

ถ้า P-Value  $\geq$  0.01, 0.05 หมายถึง ยอมรับ  $H_0$  ปฏิเสธ  $H_1$



ตาราง 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์

มาตรฐานมัคคุเทศก์	ความสำคัญ		การปฏิบัติงาน		t	P-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
ด้านความรู้	3.86	0.54	3.86	0.58	0.02	0.98
ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติ	3.95	0.60	3.91	0.61	-1.27	0.20
ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว	4.04	0.55	3.96	0.57	-2.55	0.01**
ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว	4.00	0.92	4.01	0.87	0.19	0.84
ด้านการนำเที่ยว	3.93	0.51	3.92	0.51	-0.12	0.90
ด้านจริยธรรม	3.93	0.70	3.90	0.53	-0.52	0.60
มาตรฐานอาเซียน	3.92	0.54	3.92	0.52	0.34	0.97
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.62</b>	<b>3.93</b>	<b>0.60</b>	<b>0.65</b>	<b>0.64</b>

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ = 0.01

จากตาราง 4.11 จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวพบว่า ระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยด้านความสำคัญเท่ากับ 3.95 และระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In) มีระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ 0.01 โดยระดับความสำคัญด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว(Transfer In)มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 สูงกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ส่วนมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านความรู้ ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer Out) ด้านการนำเที่ยว ด้านจริยธรรมและมาตรฐานอาเซียนไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตาราง 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ด้านความรู้

มาตรฐานด้านความรู้	ระดับความสำคัญ		ระดับการปฏิบัติงาน		t	P-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	4.22	0.82	4.17	0.73	- 0.97	0.33
ภาษาไทย	3.24	1.21	4.01	0.93	11.56	0.00**
ภาษาต่างประเทศ	4.22	0.80	3.89	0.91	- 5.80	0.00**
ประเทศไทย	4.00	0.93	4.03	0.80	0.55	0.58
ประชาคมอาเซียน	3.30	1.06	3.53	0.99	4.74	0.00**
วัฒนธรรมไทย	3.82	0.90	3.85	0.88	0.63	0.52
กฎหมาย	3.78	0.99	3.77	0.91	- 0.26	0.79
การท่องเที่ยวยั่งยืน	3.80	0.85	3.78	0.84	- 0.41	0.67
ความปลอดภัย	4.23	0.83	3.85	0.98	- 6.25	0.00**
บทบาทหน้าที่	4.07	0.78	4.01	0.85	- 1.26	0.20
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.54</b>	<b>3.86</b>	<b>0.58</b>	<b>0.02</b>	<b>0.98</b>

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ = 0.01

จากตาราง 4.12 จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติพบว่าระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ด้านความรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยด้านความสำคัญเท่ากับ 3.86 และระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน และความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว มีระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ 0.01 โดย ระดับความสำคัญด้านความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ต่ำกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ระดับความสำคัญด้านความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 สูงกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ระดับความสำคัญด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

ต่ำกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ระดับความสำคัญด้านความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 สูงกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ส่วนความรู้ในองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษ์ณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน และความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตาราง 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน

ความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์	ระดับความสำคัญ		ระดับการปฏิบัติงาน		t	P-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
ความพร้อมข้อมูลการรับส่ง	4.04	0.84	3.99	0.85	- 0.95	0.34
เตรียมข้อมูลนำเสนอ	3.95	0.81	3.92	0.79	- 0.55	0.57
มีข้อมูลพื้นฐานนักท่องเที่ยว	3.59	0.98	3.75	0.87	2.79	0.00**
ความพร้อมของอุปกรณ์	3.98	0.80	3.87	0.81	- 2.37	0.01**
ความพร้อมของเอกสาร	3.93	0.85	3.92	0.77	- 0.36	0.71
อุปกรณ์ปฐมพยาบาล	3.97	0.90	3.84	0.85	- 2.60	0.01**
การประสานงานคนขับรถ	4.06	0.84	4.01	0.83	- 1.04	0.29
สุขภาพการแต่งกาย	3.96	0.82	4.00	0.85	0.86	0.38
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.60</b>	<b>3.91</b>	<b>0.61</b>	<b>-1.27</b>	<b>0.20</b>

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ = 0.01

จากตาราง 4.13 จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพบว่าระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยด้านความสำคัญเท่ากับ 3.95 และระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รวบรวมข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว ความพร้อมของอุปกรณ์และอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีระดับความสำคัญและระดับ การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ 0.01 โดยระดับความสำคัญด้าน การรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ต่ำกว่าระดับการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ระดับความสำคัญด้านความพร้อมของอุปกรณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 สูงกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ระดับความสำคัญด้าน ความพร้อมของอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 สูงกว่าระดับการปฏิบัติงาน ของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ส่วนด้านความพร้อมของข้อมูลการรับส่งนักท่องเที่ยว การเตรียมข้อมูลใน การนำเสนอ ความพร้อมของเอกสารที่ต้องใช้ การจัดเตรียมยานพาหนะ นัดหมายเวลากับคนขับรถ และด้านสุขภาพและการแต่งกาย ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสำคัญและการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

**ตาราง 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตาม มาตรฐานมัคคุเทศก์ ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว(Transfer In)**

การรับเข้านักท่องเที่ยว	ระดับความสำคัญ		ระดับการปฏิบัติงาน		t	P-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
มีข้อมูลการเดินทางของนักท่องเที่ยว	4.24	0.86	4.13	0.85	- 2.05	0.04*
ศึกษาและเข้าใจรายละเอียดงาน	4.04	0.84	3.99	0.85	- 0.95	0.34
จัดเตรียมอุปกรณ์ ป้ายชื่อ	3.98	0.80	3.87	0.81	- 2.37	0.01**
การประสานงานคนขับรถ	4.06	0.84	4.01	0.83	- 1.04	0.29
เข้าใจระเบียบขั้นตอนการรับส่ง	4.01	0.89	3.97	0.79	- 0.69	0.48
รอรับนักท่องเที่ยวก่อนเวลา 30 นาที	3.92	0.95	4.05	0.86	2.28	0.02*
การดูแลต้อนรับ	3.98	0.89	3.86	0.99	- 2.08	0.03*
การดูแลสัมภาระ	4.14	0.87	4.05	0.92	- 1.73	0.08
การให้ข้อมูลระหว่างไปส่งยังที่พัก	3.90	0.95	3.68	1.13	- 3.70	0.00**
ดูแลการ Check-in เข้าที่พัก	3.90	0.99	3.86	1.08	- 0.72	0.47
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.55</b>	<b>3.96</b>	<b>0.57</b>	<b>-2.55</b>	<b>0.01**</b>

หมายเหตุ \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติ = 0.01 \* มีนัยสำคัญทางสถิติ = 0.05

จากตาราง 4.14 จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่า ระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว(Transfer In) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยด้านความสำคัญเท่ากับ 4.04 และระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า จัดเตรียมอุปกรณ์ ป้ายชื่อ และการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางไปส่ง ณ ที่พัก มีระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ 0.01 โดย ระดับความสำคัญด้านจัดเตรียมอุปกรณ์ ป้ายชื่อ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 สูงกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ระดับความสำคัญด้านการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางไปส่ง ณ ที่พัก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 สูงกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

นอกจากนี้ยังพบว่า มีข้อมูลวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง เดินทางไปจุดหมายเพื่อรับนักท่องเที่ยวก่อนเวลาอย่างน้อย 30 นาที และการต้อนรับนักท่องเที่ยว มีระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ 0.05 โดยระดับความสำคัญในด้านมีข้อมูลวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 สูงกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ระดับความสำคัญด้านเดินทางไปจุดหมายเพื่อรับนักท่องเที่ยวก่อนเวลาอย่างน้อย 30 นาทีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ต่ำกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ระดับความสำคัญด้านการต้อนรับนักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 สูงกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ส่วนในด้านศึกษาและเข้าใจรายละเอียดในใบสั่งงาน การจัดเตรียมยานพาหนะนัดหมายเวลากับคนขับรถ เข้าใจระเบียบขั้นตอนในการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง ดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ และการดูแลการ Check-in เข้าที่พัก ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตาราง 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer Out)

การส่งออกนักท่องเที่ยว	ระดับความสำคัญ		ระดับการปฏิบัติงาน		t	P-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
มีข้อมูลการเดินทางของนักท่องเที่ยว	4.24	0.86	4.13	0.85	- 2.05	0.04*
การประสานงานคนขับรถ	4.06	0.84	4.01	0.83	- 1.04	0.29
การดูแลการ Check-Out คืนห้องพัก	3.90	1.02	3.97	0.92	1.08	0.27
นำไปทำอากาศยานก่อนเวลา 2 ชม.	3.99	0.90	4.11	0.79	2.64	0.00**
ดูแลการ Check-in ณ ทำอากาศยาน	3.84	0.96	3.79	0.98	- 0.74	0.45
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.64</b>	<b>4.01</b>	<b>0.61</b>	<b>0.19</b>	<b>0.84</b>

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ = 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ = 0.05

จากตาราง 4.15 จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพบว่าระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยด้านความสำคัญเท่ากับ 4.00 และระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นำนักท่องเที่ยวออกจากที่พักไปยังทำอากาศยานโดยถึงก่อนอย่างน้อย 2 ชั่วโมง มีระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ 0.01 โดยระดับความสำคัญด้านนำนักท่องเที่ยวออกจากที่พักไปยังทำอากาศยานโดยถึงก่อนอย่างน้อย 2 ชั่วโมง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ต่ำกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ด้านความพร้อมด้านข้อมูลวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ มีระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ 0.05 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 สูงกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ระดับความสำคัญด้าน การประสานงานยานพาหนะและคนขับรถ การดูแลการ Check-Out คืนห้องพัก และ การดูแลการ Check-in ณ ทำอากาศยาน ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตาราง 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ ด้านการนำเที่ยว

การนำเที่ยว	ระดับความสำคัญ		ระดับการปฏิบัติงาน		t	P-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
การดูแลด้านอาหารเครื่องดื่ม	3.89	0.85	3.99	0.80	1.88	0.06
การต้อนรับและแนะนำทีมงาน	3.98	0.89	3.86	0.99	- 2.08	0.03*
ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.91	0.83	3.95	0.77	0.64	0.52
กริยามารยาทการแต่งกาย	3.87	0.75	3.90	0.77	0.50	0.61
การให้ข้อมูลการเดินทาง	3.79	0.85	3.85	0.85	0.97	0.33
การให้ข้อมูลด้านกฎ/วัฒนธรรม	3.89	0.86	3.87	0.84	- 0.39	0.69
เดินนำไปยังจุดที่ต้องการชม	3.91	0.80	3.90	0.87	- 0.19	0.84
สร้างบรรยากาศสนุกสนาน	4.06	0.83	4.06	0.73	- 0.07	0.94
เตือนมิให้วางสิ่งของบนรถ	3.90	0.92	3.86	0.82	- 0.63	0.52
การประสานงานล่วงหน้า	3.78	0.89	3.83	0.81	0.80	0.42
แนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับสถานที่	3.89	0.77	4.00	0.86	1.65	0.09
การแจ้งให้ทราบถึงแนวปฏิบัติตัว	3.89	0.77	4.00	0.86	1.65	0.09
การนัดหมายเวลา	3.88	0.85	3.88	0.86	- 0.12	0.90
เตือนเมื่อใกล้เดินทางกลับ	3.90	0.83	3.92	0.79	0.42	0.67
การเต็มใจให้บริการ	4.17	0.79	4.03	0.87	- 2.26	0.02*
การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย	4.09	0.83	3.91	0.89	- 2.64	0.00**
ให้คำแนะนำไม่เกินจริง	4.18	0.80	3.99	0.81	- 3.15	0.00**
นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้	4.14	0.83	4.06	0.79	- 1.25	0.21
ขอบคุณเมื่อเสร็จสิ้นการเดินทาง	4.05	0.87	4.01	0.95	- 0.69	0.49
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.51</b>	<b>3.92</b>	<b>0.51</b>	<b>-0.12</b>	<b>0.90</b>

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ = 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ = 0.05

จากตาราง 4.16 จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่า ระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ด้านการนำเที่ยว ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยด้านความสำคัญเท่ากับ 3.93 และระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยตลอดการเดินทางท่องเที่ยวและการให้คำแนะนำไม่เกินจริง มีระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ 0.01 โดย

ระดับความสำคัญด้านด้านการดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยตลอดการเดินทางท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 สูงกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ระดับความสำคัญด้านการให้คำแนะนำไม่เกินจริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 สูงกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

และพบว่า ด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและมีใจรักบริการ และการให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวและแนะนำที่มงานมีระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ 0.05 โดย

ระดับความสำคัญด้านด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและมีใจรักบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 สูงกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

ระดับความสำคัญด้านการให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวและแนะนำที่มงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 สูงกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ส่วนการดูแลด้านอาหารเครื่องดื่ม ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า กริยามารยาท การแต่งกาย การให้ข้อมูลการเดินทาง การให้ข้อมูลด้านกฎ/วัฒนธรรม เดินนำไปยังจุดที่ต้องการชม สร้างบรรยากาศสนุกสนาน เตือนมิให้วางสิ่งของบนรถ การประสานงานล่วงหน้า การแนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับสถานที่ การแจ้งให้ทราบถึงแนวปฏิบัติตัว การนัดหมายเวลา เตือนเมื่อใกล้เดินทางกลับ นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้ และขอบคุณเมื่อเสร็จสิ้นการเดินทาง ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05



ตาราง 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุวชนต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ

ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ	ระดับความสำคัญ		ระดับการปฏิบัติงาน		t	P-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	4.17	0.92	4.30	0.76	2.68	0.00**
เลื่อมใสการปกครองระบอบประชาธิปไตย	3.89	0.91	4.03	0.80	2.93	0.00**
เคารพศาสนาตนเองไม่ดูหมิ่นศาสนาอื่น	4.07	0.90	4.11	0.82	0.75	0.45
การตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ	4.11	0.77	4.10	0.78	- 0.25	0.79
ประมาณตน เข้าใจเพื่อนมนุษย์	4.20	0.80	4.08	0.83	2.18	0.02*
รักและศรัทธาในอาชีพ	4.01	0.87	4.11	0.78	- 2.65	0.00**
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.70</b>	<b>3.90</b>	<b>0.53</b>	<b>-0.52</b>	<b>0.60</b>

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ = 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ = 0.05

จากตาราง 4.17 จากการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุวชนต่างชาติพบว่า ระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยด้านความสำคัญเท่ากับ 3.93 และระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เลื่อมใสการปกครองระบอบประชาธิปไตย และความรักและศรัทธาในอาชีพมีระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ 0.01 โดย

ระดับความสำคัญด้านการเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ต่ำกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ระดับความสำคัญด้านเลื่อมใสการปกครองระบอบประชาธิปไตย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ต่ำกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

ระดับความสำคัญด้านความรักและศรัทธาในอาชีพค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ต่ำกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

และพบว่า ด้านความประมาณตนพร้อมทั้งมีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ มีระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ 0.05

โดยระดับความสำคัญด้านความประมาทตนพร้อมทั้งมีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 สูงกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ส่วนเคารพศาสนาตนเองไม่ดูหมิ่นศาสนาอื่น และการตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตาราง 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพอาเซียน

มาตรฐาน สมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน	ความสำคัญ		การปฏิบัติงาน		t	p- value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
ทันต่อข่าวสารความรู้ใหม่ๆ	3.95	0.81	3.92	0.79	-0.55	0.57
ความพร้อมของอุปกรณ์ปฐมพยาบาล	3.97	0.90	3.84	0.85	-2.60	0.01**
การปฏิบัติงานตามบทบาทมัคคุเทศก์	4.02	0.82	4.01	0.82	-0.20	0.84
ประสานงานและการจัดการนำเที่ยว	3.97	0.85	3.99	0.75	0.35	0.72
การสื่อความหมายกิจกรรม	3.97	0.79	3.95	0.82	-0.33	0.73
การนำเสนอสินค้าและบริการ	3.66	0.93	3.76	0.82	1.63	0.10
นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้	4.14	0.83	4.06	0.79	-1.25	0.21
เป็นตัวอย่างในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่ง ท่องเที่ยว	3.89	0.77	4.00	0.86	-1.65	0.09
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.84</b>	<b>3.94</b>	<b>0.81</b>	<b>0.16</b>	<b>0.41</b>

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ = 0.01

จากตาราง 4.18 จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวพบว่า ระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยด้านความสำคัญเท่ากับ 3.95 และระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพร้อมของอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีระดับความสำคัญและระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ 0.01 โดยระดับความสำคัญด้านความพร้อมของอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 สูงกว่าระดับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ด้านการปฏิบัติงานตามบทบาทมัคคุเทศก์

การประสานงานและการจัดการน้ำท่วม การสื่อความหมายกิจกรรม การนำเสนอสินค้าและบริการ และการติดตามข่าวสารความรู้ใหม่ๆในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้ และการเป็นตัวอย่างในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ประกอบด้วยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุย ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน เพื่อศึกษาความคิดเห็นของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยกับมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน และเพื่อที่จะนำไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed methods research) ระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเข้าด้วยกัน การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยว ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental-Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติจากกลุ่มตัวอย่าง ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีทั้งสิ้น 400 ราย ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยค่าทางสถิติที่ใช้ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้งโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้ได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมาตรฐานมัคคุเทศก์ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว ด้านการนำเที่ยว และด้านจริยธรรมในวิชาชีพ รวมทั้งมาตรฐานด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) นำค่าระดับความสำคัญ (Important Scale) ในด้านต่างๆ และค่าระดับผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ (Performance Scale) มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้ววิเคราะห์ IPA (Important-Performance Analysis) โดยการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างเพื่อกำหนดพื้นที่ที่เป็น จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์เกาะสมุย ประกอบการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างจากมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ผลการศึกษาทั้งหมดได้กล่าวไปแล้วในบทที่ 4 สำหรับบทนี้จะนำเสนอใน 3 ประเด็นได้แก่ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

### 5.1 สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1** ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุย ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

1) ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 40,000 มาจากประเทศอังกฤษ ภาษาหลักคือภาษาอังกฤษ

2) ประสบการณ์ในการท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เดินทางมาเกาะสมุยเป็นครั้งแรก มีวัตถุประสงค์หลักมากที่สุดเพื่อพักผ่อน ส่วนใหญ่ใช้บริการจากมัคคุเทศก์เป็นครั้งแรก ใช้บริการจากมัคคุเทศก์มากที่สุด คือ บริการรับเข้า ตามด้วยบริการส่งออก บริการนำเที่ยวรอบเกาะ บริการท่องเที่ยวทางทะเล และบริการนำเที่ยวซาฟารี ตามลำดับ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารกับมัคคุเทศก์มากที่สุดคือภาษาอังกฤษ ภาษารัสเซียและภาษาเกาหลี ตามลำดับ

3) ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน พบว่า

ผลจากการศึกษาในภาพรวมพบว่า มัคคุเทศก์มีคุณลักษณะที่เป็นโอกาส ในมาตรฐานด้านจรรยาบรรณและการส่งออกนักท่องเที่ยว ต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานในด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว มีคุณลักษณะที่เป็น โอกาส ในขณะที่ด้านความรู้ ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน ด้านการนำเที่ยว และสมรรถนะอาเซียน เป็นคุณลักษณะที่ยังเป็นจุดอ่อนของมัคคุเทศก์เกาะสมุย เมื่อวิเคราะห์มาตรฐานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยเป็นรายมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

#### ด้านมาตรฐานความรู้

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นว่ามัคคุเทศก์เกาะสมุย มีคุณลักษณะในด้านความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และ ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ นับเป็นคุณลักษณะที่เป็นโอกาส สิ่งที่เป็นอุปสรรคและมัคคุเทศก์จำเป็นต้องเร่งปรับปรุงอย่างคือ ด้านความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวและความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ จุดอ่อนของมัคคุเทศก์เกาะสมุยในด้านความรู้ประกอบด้วย ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ

และวัฒนธรรมไทย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง **จุดแข็ง**ของมัคคุเทศก์ในด้านความรู้คือความรู้ความสามารถด้านภาษาไทยเป็นคุณลักษณะที่มัคคุเทศก์มีมากที่สุดในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ได้ให้ความสนใจ

### ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน

ชาวต่างชาติมีความคิดเห็นว่ามีมัคคุเทศก์มีความพร้อมในด้านจัดเตรียมยานพาหนะนัดหมายเวลากับคนขับรถ ด้านสุขภาพและการแต่งกายของมัคคุเทศก์ มีข้อมูลการรับส่งหรือรายการนำเที่ยวและความพร้อมของข้อมูลในการนำเสนอ ซึ่งนับเป็นคุณลักษณะที่เป็น **โอกาส** ต้องรักษาคุณลักษณะที่ดีเหล่านี้ไว้ พบว่ามีมัคคุเทศก์ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนในด้านความพร้อมของอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น และด้านความพร้อมด้านอุปกรณ์เพราะเป็นคุณลักษณะที่เป็น **อุปสรรค** มัคคุเทศก์เกาะสมุยมีจุดอ่อนในเรื่องความพร้อมเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว และพบว่ามัคคุเทศก์เกาะสมุยมี**จุดแข็ง**ในด้านความพร้อมของเอกสารซึ่งมัคคุเทศก์ค่อนข้างเตรียมความพร้อมในด้านนี้ได้ดี

### ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In)

ในการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer In) จากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์เกาะสมุยมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานรับเข้านักท่องเที่ยวค่อนข้างดี พบว่าเป็นคุณลักษณะที่เป็น**โอกาส** ในหลายๆด้าน ประกอบด้วย ด้านการมีข้อมูลการเดินทางของนักท่องเที่ยว เข้าใจรายละเอียดใบสั่งงาน การดูแลสัมภาระก่อนนำขึ้นรถ การติดต่อรถ/นัดหมายเวลาไปรับ และ เข้าใจระเบียบขั้นตอนการรับส่ง และไม่พบประเด็นใดที่เป็นลักษณะที่เป็น**อุปสรรค**ในด้านนี้ มัคคุเทศก์มี**จุดอ่อน**ในด้านการเตรียมอุปกรณ์ป้ายชื่อนักท่องเที่ยว การต้อนรับนักท่องเที่ยว การให้ข้อมูลระหว่างไปส่งยังที่พัก และการดูแลการ Check-in เข้าที่พัก และพบว่ามาตรฐานการปฏิบัติงานที่เป็น**จุดแข็ง**คือ เดินทางมารับก่อนเวลา 30 นาที

### ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer Out)

ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว(Transfer Out) นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคิดเห็นว่ามีมัคคุเทศก์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ดีในด้านการตรวจสอบวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ และการติดต่อรถและนัดหมายเวลาส่งนักท่องเที่ยว นับเป็นคุณลักษณะที่เป็น**โอกาส** ไม่พบประเด็นใดที่เป็น**อุปสรรค** มัคคุเทศก์มี**จุดอ่อน**ในการ Check-out คืนห้องพัก และการดูแลการ Check-in ณ เคาน์เตอร์สายการบิน มัคคุเทศก์มี**จุดแข็ง**ในด้านการนำนักท่องเที่ยวออกจากที่พักไปยังท่าอากาศยานโดยถึงก่อนอย่างน้อย 2 ชั่วโมง ซึ่งปฏิบัติได้ค่อนข้างดี

### ด้านการนำเที่ยว

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นว่ามีคัคเทศก์เกาะสมุยมีมาตรฐานในด้านการนำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้ สร้างบรรยากาศให้สนุกสนาน อำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำไม่เกินจริงและขอบคุณเมื่อเสร็จสิ้นการเดินทาง ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่เป็น **โอกาส** แต่ในขณะที่การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย และการต้อนรับและแนะนำทีมงาน เป็นคุณลักษณะที่เป็น **อุปสรรค** มีคัคเทศก์มี **จุดอ่อน** ในด้านการแจ้งรายละเอียดการเดินทางให้ทราบ กริยามารยาทและการแต่งกาย การให้ข้อมูลด้านกฎ/วัฒนธรรม การเดินนำไปยังจุดที่ต้องการชม คอยเตือนมิให้วางสิ่งของบนรถ การประสานงานล่วงหน้า การนัดหมายเวลา และเตือนเมื่อใกล้เดินทางกลับ มีคัคเทศก์เกาะสมุยมี **จุดแข็ง** ในด้านเตรียมอาหาร/เครื่องดื่มให้พร้อมก่อนไปรับ มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ปฏิบัติตนและให้คำแนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว

### ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นว่ามีคัคเทศก์เกาะสมุยมีจริยธรรมในด้านการเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ พบว่าเป็นคุณลักษณะที่เป็น **โอกาส** แต่พบว่าในด้านการตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการประมาณตนเข้าใจเพื่อนมนุษย์ของมีคัคเทศก์เกาะสมุยเป็นคุณลักษณะที่เป็น **อุปสรรค** ต้องเร่งปรับปรุง มีคัคเทศก์มี **จุดอ่อน** ในด้านการเคารพในความแตกต่างของทุกศาสนา เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย และ ความรักและศรัทธาในอาชีพ และไม่พบด้านใดที่เป็น **จุดแข็ง**

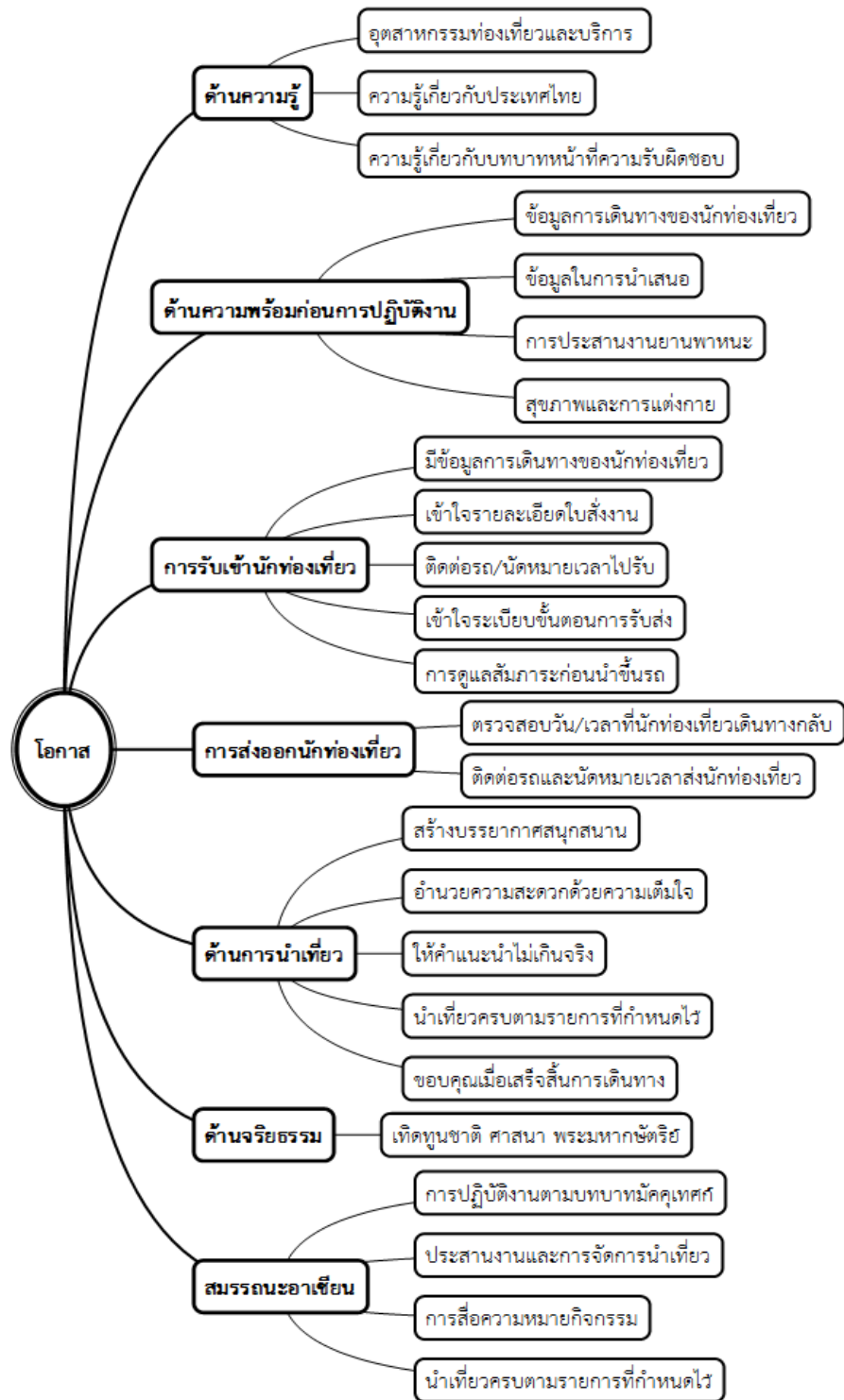
### มาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคัคเทศก์อาเซียน

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นว่ามีคัคเทศก์มีมาตรฐานในด้านการสื่อความหมายกิจกรรม ปฏิบัติงานตามบทบาทของมีคัคเทศก์ นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้ และประสานงานและดำเนินงานรายการนำเที่ยว นับเป็นคุณลักษณะที่เป็น **โอกาส** ต้องรักษามาตรฐานเหล่านี้ไว้ แต่ยังพบว่ามีคุณลักษณะที่เป็น **อุปสรรค** คือในด้านการเตรียมอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ การทันต่อข่าวสารความรู้ใหม่ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว **จุดอ่อน** ของมีคัคเทศก์เกาะสมุยคือด้านการนำเสนอสินค้าและบริการ มีคัคเทศก์เกาะสมุยมี **จุดแข็ง** ในด้านการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว

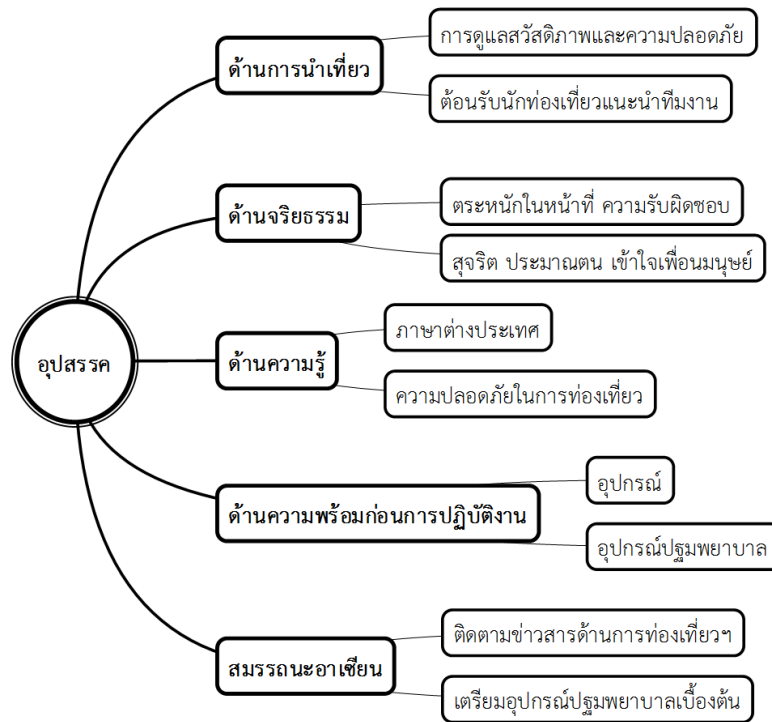
### สรุปคุณลักษณะทั้ง 4 ด้าน

ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกี่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์ พบว่า คุณลักษณะที่เป็น **โอกาส** หรือสิ่งที่ควรตั้งใจทำงานตรงนี้ให้ดีตลอดไป เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่ นักท่องเที่ยวยุคต่างชาติดีค่อนข้างพึงพอใจ ดังนั้นจึงควรรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานเหล่านี้ไว้ พบว่ามีจำนวน 24 จาก 66 ตัวชี้วัด ส่วนคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่มีลักษณะเป็น **อุปสรรค** เป็นสิ่งที่ มัคคุเทศก์ต้องให้ความสนใจ เพราะเป็นประเด็นที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญและมีความ คิดเห็นว่าเป็นจุดด้อยของมัคคุเทศก์เกาะสมุย ควรที่จะพัฒนาปรับปรุง พบว่ามีจำนวน 10 ตัวชี้วัด จาก 66 ตัวชี้วัด สำหรับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่มีลักษณะเป็น **จุดแข็ง** คือ อาจจะมาก เกินไป เป็นคุณลักษณะหรือการปฏิบัติงานที่โดดเด่นของมัคคุเทศก์แต่นักท่องเที่ยวไม่ค่อยให้ ความสำคัญ อย่างไรก็ตาม อาจจะมึเหตุผลที่ดีที่จะรักษาคุณลักษณะหรือการปฏิบัติงานในด้านนี้ต่อไป พบว่ามีจำนวน 9 ตัวชี้วัด จาก 66 ตัวชี้วัด นอกจากนี้คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่มีลักษณะเป็น **จุดอ่อน** คือ ไม่ต้องให้ความสำคัญมาก เป็นคุณลักษณะและมาตรฐานที่มัคคุเทศก์มีค่อนข้างน้อยและ นักท่องเที่ยวยุคต่างชาตึให้ความสำคัญในด้านเหล่านี้ แต่มัคคุเทศก์สามารถนำมาพิจารณาปรับปรุง ตนเองให้มีมาตรฐานในวิชาชีพมากขึ้นได้ พบว่ามีจำนวน 23 ตัวชี้วัดจาก 66 ตัวชี้วัด ดังแสดงใน ภาพประกอบ 5.1, 5.2, 5.3 และ 5.4

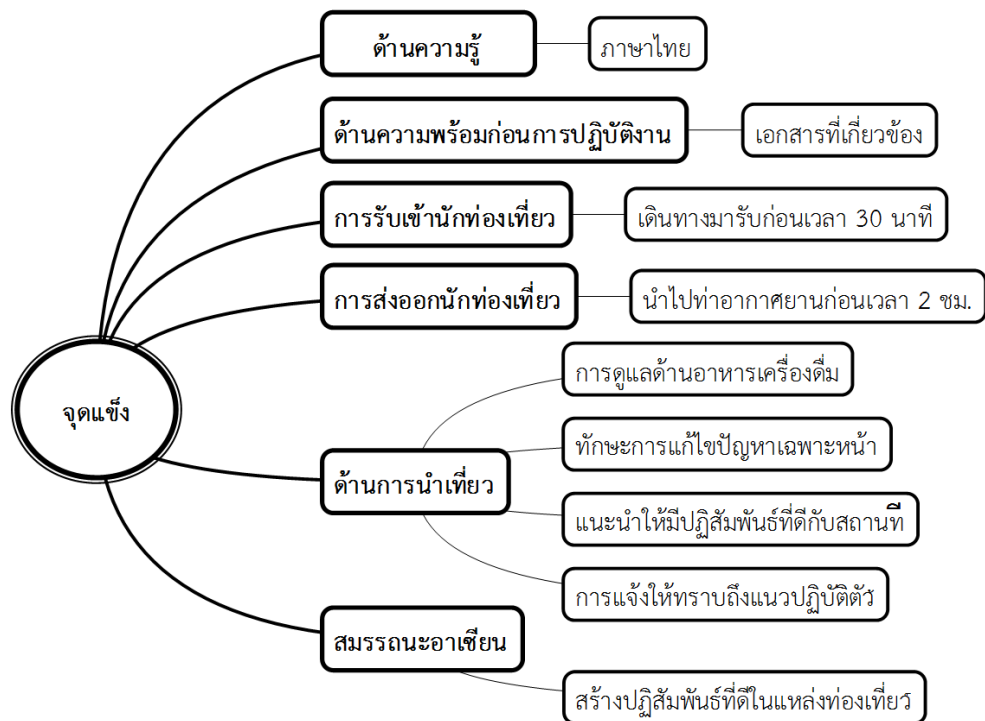




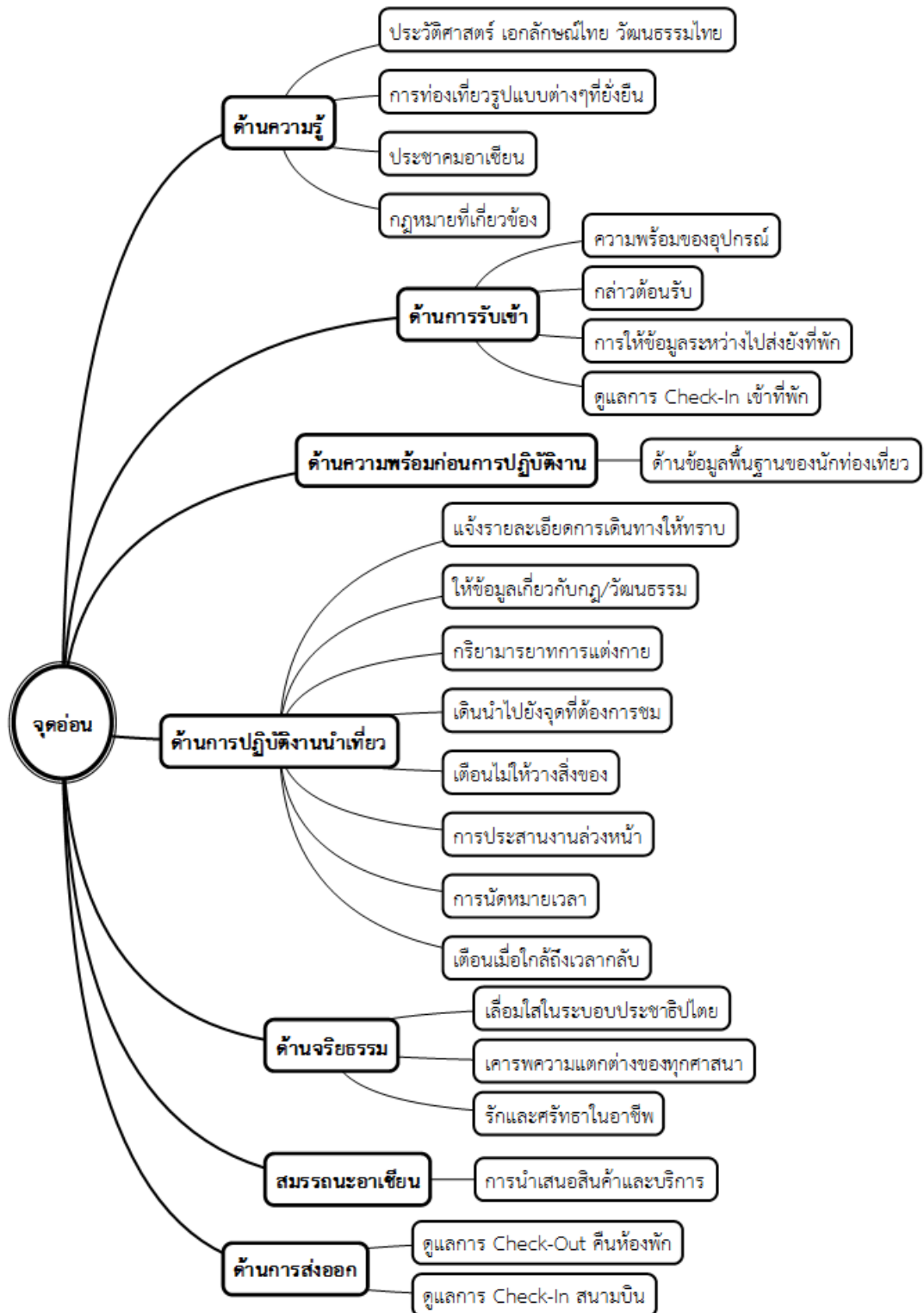
ภาพประกอบ 5.1 คุณลักษณะที่เป็นโอกาสของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน (มุมมองของนักท่องเที่ยว)



ภาพประกอบ 5.2 คุณลักษณะที่เป็นอุปสรรคของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน (มุมมองของนักท่องเที่ยว)



ภาพประกอบ 5.3 คุณลักษณะที่เป็นจุดแข็งของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน (มุมมองของนักท่องเที่ยว)



ภาพประกอบ 5.4 คุณลักษณะที่เป็นจุดอ่อนของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน (มุมมองของนักท่องเที่ยว)

## วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาความคิดเห็นของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยกับมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

ผลจากการศึกษาความคิดเห็นของมัคคุเทศก์และตัวแทนจากสถานประกอบการนำเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนที่มีมัคคุเทศก์เกาะสมุยควรพัฒนา พบว่า

**มาตรฐานด้านความรู้** มัคคุเทศก์มีความคิดเห็นว่ามีมัคคุเทศก์มีข้อด้อยในด้านความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศและด้านความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว นอกจากนี้มัคคุเทศก์มีความคิดเห็นว่ามีมัคคุเทศก์ นอกจากนี้ยังตื่นตัวค่อนข้างน้อยต่อการพัฒนาความรู้ในด้านประชาคมอาเซียน และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน

### มาตรฐานด้านทักษะและการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์

ในด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน มัคคุเทศก์มีความคิดเห็นว่าเป็นโดยรวมมัคคุเทศก์ เกาะสมุยสามารถปฏิบัติงานในด้านนี้ได้ค่อนข้างดีอยู่แล้ว แต่หากมัคคุเทศก์มีความสนใจที่จะศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวจะส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยวและการส่งออกนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์มีความเห็นว่ามัคคุเทศก์เกาะสมุยมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีความรับผิดชอบค่อนข้างดีไม่พบอุปสรรคหรือประเด็นที่ต้องปรับปรุง

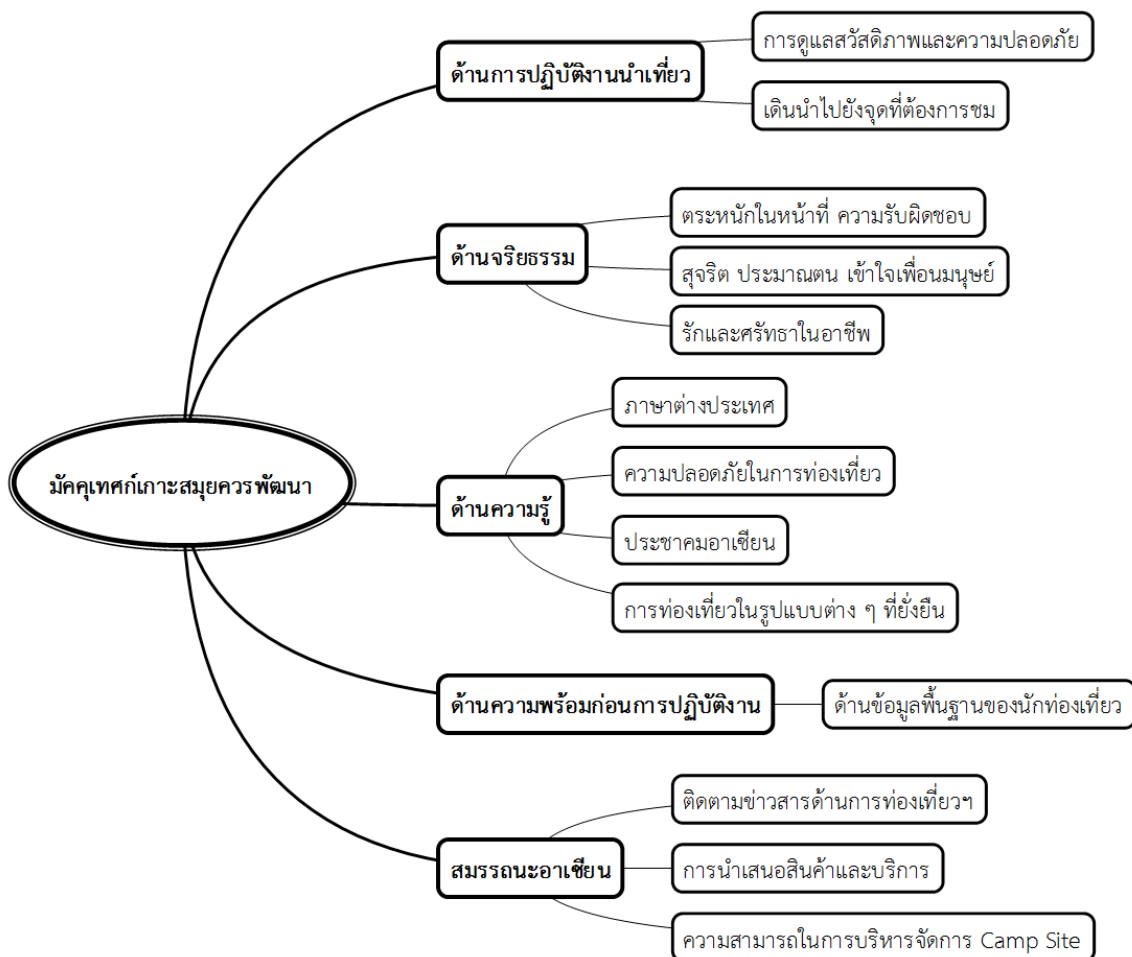
ในด้านการนำเที่ยว มัคคุเทศก์มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับนักท่องเที่ยวยังมีจุดอ่อนในด้านการดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย และนอกจากนี้ยังมีความเห็นเพิ่มเติมว่ามัคคุเทศก์ยังมีข้อด้อยคือการเดินทางไปยังจุดที่ต้องการชม

ด้านการปฏิบัติงานหลังการนำเที่ยวมัคคุเทศก์สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีสอดคล้องตามแนวทางของแต่ละบริษัท

**มาตรฐานด้านจริยธรรมในวิชาชีพ** มัคคุเทศก์มีความเห็นสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวว่ายังมีจุดอ่อนในด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งพบว่ามัคคุเทศก์บางคนยังละเลยต่อหน้าที่โดยเฉพาะการเดินนำชม มัคคุเทศก์เกาะสมุยยังมีจุดด้อยในด้านความเข้าใจเพื่อนมนุษย์มากขึ้น โดยเฉพาะการทำงานกับคนต่างเชื้อชาติ และยังคงด้อยในด้านรักและศรัทธาในอาชีพ

ด้านมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน มัคคุเทศก์มีความคิดเห็นสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวคือควรพัฒนาในด้านติดตามข่าวสารด้านการท่องเที่ยว ควรทำความเข้าใจและเรียนรู้สินค้าและบริการมากยิ่งขึ้น และควรพัฒนาทักษะความสามารถในการบริหารจัดการแคมป์ (Camp Site)

ผลการศึกษาความคิดเห็นของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจจ้ดนำเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์ สามารถสรุปคุณลักษณะที่ควรพัฒนาของมัคคุเทศก์เกาะสมุย รวมจำนวน 13 ตัวชี้วัด ดังแสดงในภาพประกอบ 5.5

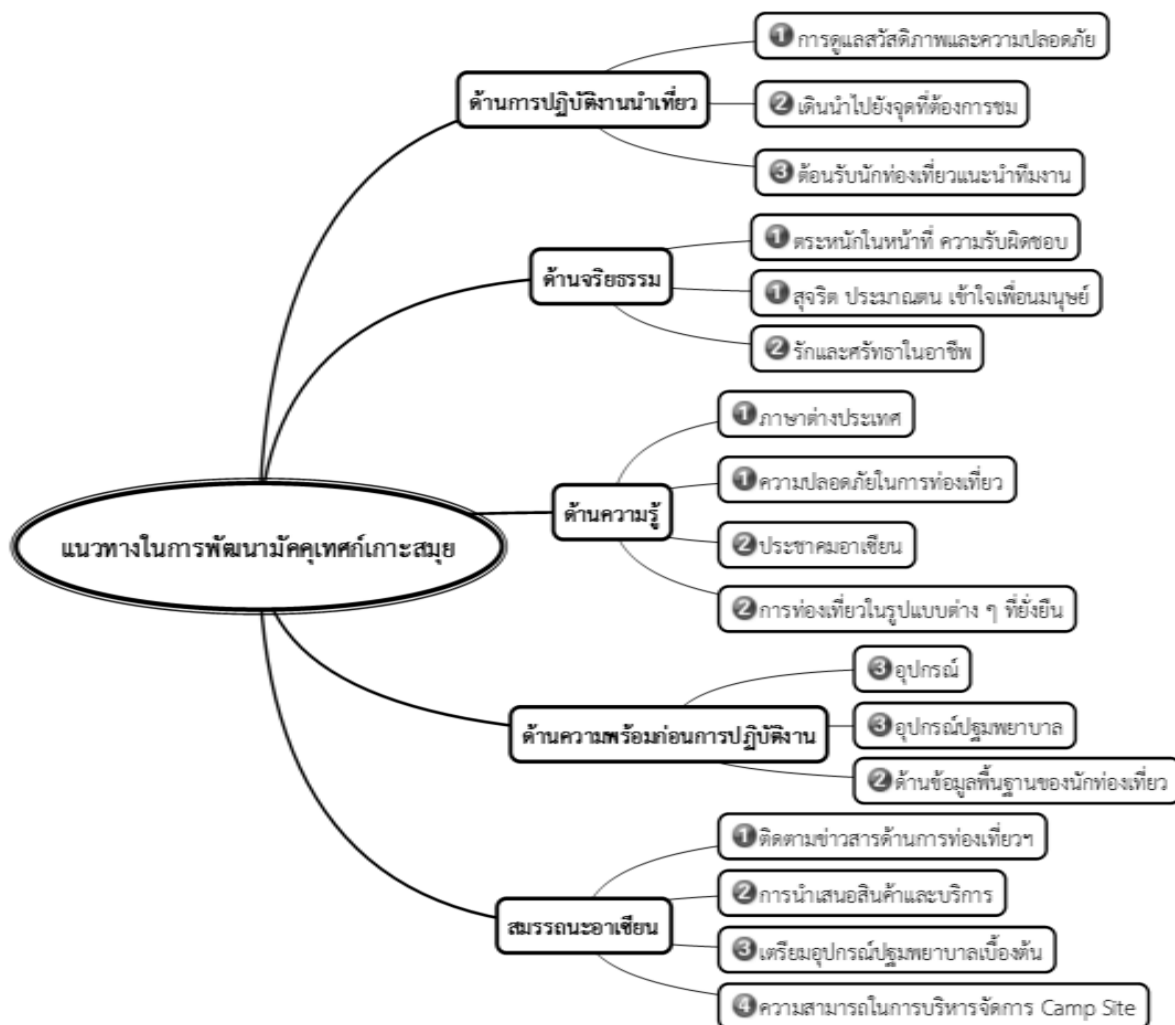


ภาพประกอบ 5.5 คุณลักษณะที่ควรพัฒนาของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์ (มุมมองของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจจ้ดนำเที่ยว)

### วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 กำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เกาะสมุย ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

จากการศึกษาทั้งในข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุย ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรคและคุณลักษณะที่จุดอ่อน และจากการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพจากความคิดเห็นของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยกับมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลทั้งสองส่วนมาประมวลผลวิเคราะห์เพื่อสรุปเป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดด้อยของมัคคุเทศก์ทั้งมุมมองของนักท่องเที่ยว มุมมองของมัคคุเทศก์ มุมมองของตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว แล้วนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

จากผลการศึกษาผู้ศึกษาได้สรุปแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภทแสดงรายละเอียดดังภาพประกอบ 5.6



ภาพประกอบ 5.6 สรุปคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยที่ควรพัฒนาตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ และมาตรฐานมรณนะวิชาชีวมัคคุเทศก์อาเซียน

จากภาพประกอบ 5.6 คุณลักษณะประเภทที่ 1 (แทนสัญลักษณ์ในภาพ ❶) คือคุณลักษณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าเป็นคุณลักษณะที่เป็นอุปสรรค ควรพัฒนาและมัคคุเทศก์ก็มีความเห็นสอดคล้องกันว่า **ต้องเร่งพัฒนา** ประกอบด้วย พิจารณาตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทย มัคคุเทศก์ควรพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ และความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ด้านการนำเที่ยว มัคคุเทศก์เกาะสมุยควรพัฒนาการดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ด้านการนำเที่ยว มัคคุเทศก์เกาะสมุยควรมีความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ ประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริตมีความประมาดตนและเข้าใจเพื่อนมนุษย์ เมื่อพิจารณาตามมาตรฐานมัคคุเทศก์อาเซียน มัคคุเทศก์ควรติดตามข่าวสารทันต่อความรู้ด้านการท่องเที่ยวอยู่เสมอ

คุณลักษณะประเภทที่ 2 (แทนสัญลักษณ์ในภาพ ๒) คือคุณลักษณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าเป็นจุดอ่อน ไม่ได้ให้ความสำคัญแต่มีทัศนคติที่เห็นว่า **ควรพัฒนา** พิจารณาว่ามัคคุเทศก์เกาะสมุยควรพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ ที่ยั่งยืน และความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ด้านความพร้อมในการปฏิบัติงาน มัคคุเทศก์เกาะสมุยควรเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว ในด้านการนำเที่ยวควรเดินนำนักท่องเที่ยวไปยังจุดที่ต้องการชมสถานที่ท่องเที่ยว ด้านจริยธรรมมัคคุเทศก์เกาะสมุยควรรักและศรัทธาในอาชีพสำหรับมาตรฐานมัคคุเทศก์อาเซียน มัคคุเทศก์เกาะสมุยควรพัฒนาทักษะในด้านการนำเสนอสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว

คุณลักษณะประเภทที่ 3 (แทนสัญลักษณ์ในภาพ ๓) คือคุณลักษณะที่นักท่องเที่ยวมองว่าเป็นอุปสรรค เพราะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญสูงแต่มัคคุเทศก์ยังปฏิบัติได้ในระดับต่ำ ทั้งนี้ความคิดเห็นดังกล่าวไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ จึงจัดให้เป็นคุณลักษณะที่ **ควรปรับปรุง** โดยเฉพาะทักษะการปฏิบัติหน้าที่ มัคคุเทศก์ควรมีการแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงความพร้อมของอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่เตรียมไว้ให้เพิ่มความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ในการนำเที่ยวมัคคุเทศก์ควรเตรียมสื่อ รูปภาพ หรืออุปกรณ์เพื่อใช้ในการประกอบการบรรยาย และควรให้ความสำคัญในการต้อนรับนักท่องเที่ยวและแนะนำทีมงาน

ประเภทที่ 4 (แทนสัญลักษณ์ในภาพ ๔) คือคุณลักษณะที่ศึกษาเฉพาะความคิดเห็นของมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เห็นตรงกันว่าสิ่งที่มัคคุเทศก์ **ควรพัฒนาเพื่อเพิ่มโอกาส** ตามมาตรฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนคือ ความสามารถในด้านการบริหารจัดการแคมป์ (Camp Site Operation) เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการเฉพาะกลุ่ม

### อภิปรายผล

#### แนวทางในการพัฒนามัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานด้านความรู้

จากผลการศึกษาคูณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและมัคคุเทศก์เกาะสมุยมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามัคคุเทศก์เกาะสมุยควรเร่งพัฒนาตนเองในด้านความรู้ โดยเฉพาะความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ และความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวเป็นเพราะเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญค่อนข้างสูงแต่การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของ สมดิษฐ์ พิศาลก่อสกุล(2549) ที่ได้ศึกษาคูณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร พบว่า การประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจต่อลูกค้า หรือนักท่องเที่ยวอย่างดียิ่ง ขึ้นกับองค์ประกอบปัจจัยที่สำคัญอย่าง



มากคือมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ ต้องมีคุณลักษณะทุกๆด้านอยู่ในระดับสูงสุด ทุกองค์ประกอบ ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลิกภาพหรือด้านวิชาการ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของเกรียงเทพ วีระนนทนาพันธ์ (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันต่อการบริการข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทย พบว่านักท่องเที่ยวชาวเยอรมันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านศักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาของสิทธิโชค เลิศธีรดา(2551) ที่ได้ศึกษา แนวทางในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษา อาชีพมัคคุเทศก์ เห็นว่าบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านความรู้ในระดับควรพัฒนาและพบว่าบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านทักษะในระดับควรพัฒนามาก โดยเฉพาะทักษะการบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ และสอดคล้องกับความคิดเห็นของ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์(2556) เกี่ยวกับผลกระทบจากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและโลกาภิวัตน์ แนวทางการปรับตัวของมัคคุเทศก์เพื่อเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไว้ว่า มัคคุเทศก์ไทยจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาที่ 3 นอกเหนือจากภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ต้องพัฒนาตนเองให้มีทักษะภาษาที่ 3 หรือ 4 เพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่หลากหลายขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของสุขุมล กล้าแสงใส (2548) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ ในจังหวัดภูเก็ต: การประเมินโดยประยุกต์ใช้แบบจำลอง Importance-Performance Analysis พบว่านักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจต่อการบริการของมัคคุเทศก์ในระดับต่ำในด้าน การเอาใจใส่ในเรื่องการให้ความปลอดภัยในการนำเที่ยว

นอกจากความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ และความรู้ด้านความปลอดภัย นักท่องเที่ยวต่างชาติและมัคคุเทศก์เกาะสมุยมีความคิดเห็นว่า มัคคุเทศก์เกาะสมุยควรพัฒนาความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการท่องเที่ยวต่างๆ ที่ยั่งยืน และความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน สอดคล้องกับการศึกษาของ Wei Hu(2007) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์กับบทบาทด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษา มณฑลไหหนาน ประเทศจีน พบว่า มัคคุเทศก์ในไหหนานไม่ค่อยให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวเท่าที่ควร ขาดการกระตุ้นส่งเสริมประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยวในการอนุรักษ์ทรัพยากรในท้องถิ่น หรือขาดการส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพของเศรษฐกิจของท้องถิ่น ศักยภาพของมัคคุเทศก์ถูกจำกัดโดยประเด็นและปัญหาหลายประการไม่จะเป็นการเน้นเร่งหารายได้จากการนำเที่ยว แนวปฏิบัติในการดูแลกลุ่มต้นทุนต่ำ และ ระบบค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม ขาดมาตรการในการป้องกันเพียงพอที่จะสร้างความสนใจให้กับมัคคุเทศก์ การฉกฉวยโอกาสในการนำเที่ยวและการขาดความเข้มงวดในเรื่องใบประกอบวิชาชีพ ขาดความเป็นมืออาชีพ ขาดความเป็นมืออาชีพรวมถึงขาดการอบรมที่มีประสิทธิภาพ ขาดเครื่องมือประเมินที่มีประสิทธิภาพ และขาดความใส่ใจในเรื่องความยั่งยืน และ สอดคล้องกับ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์(2556) มีความเห็นว่ามัคคุเทศก์ควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนผู้ประกอบการไทยจำนวนมากยังขาดความรู้และความตื่นตัวเกี่ยวกับประชาคม

เศรษฐกิจอาเซียน เห็นได้จากผลการสำรวจของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พบว่า ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ร้อยละ 79.5 มีความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนน้อยมาก

#### **แนวทางในการพัฒนามัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงาน**

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและมัคคุเทศก์เกาะสมุยมีความคิดเห็นว่ามีคคุเทศก์เกาะสมุยควรเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับ Karen Beeftink. (2011) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ท้องถิ่น : การสำรวจบทบาทความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรมพบว่าความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมเป็นอุปสรรคสำคัญและมีอิทธิพลต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ และความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมเป็นพื้นฐานและเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ ควรจัดอบรมมัคคุเทศก์โดยเน้นการนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง เช่นเดียวกันควรมีการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวให้มีความเข้าใจและเตรียมตัวในด้านดังกล่าว

#### **แนวทางในการพัฒนามัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานด้านจริยธรรมในวิชาชีพ**

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและมัคคุเทศก์เกาะสมุยมีความคิดเห็นในด้านจริยธรรมในวิชาชีพว่า มัคคุเทศก์เกาะสมุยควรมีความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของสิทธิโชค เลิศธีรดา(2551) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความเห็นว่ามีคคุเทศก์ควรมีบุคลิกภาพในเรื่องความรับผิดชอบ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของภาธิกร กระจำฐาภูกร(2554) พบว่ามีคคุเทศก์มีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบต่อตนเองที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากมัคคุเทศก์ต้องดูแลอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างเต็มความสามารถ เริ่มตั้งแต่รับรายชื่อนักท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบ เดินทางไปรับ-ส่งนักท่องเที่ยวที่สนามบิน นำชมสถานที่ท่องเที่ยวและพานักท่องเที่ยวเข้าที่พัก เมื่อเสร็จการนำเที่ยวทุกรายการแล้ว ต้องดูแลนักท่องเที่ยวจนถึงกำหนดเดินทางกลับออกจากประเทศไทย

นอกจากความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบแล้ว มัคคุเทศก์เกาะสมุยควรประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริตมีความประมาทตนและเข้าใจเพื่อนมนุษย์ สอดคล้องกับการศึกษาของสิทธิโชค เลิศธีรดา(2551) คิดเห็นว่าบุคลากรวิชาชีพมัคคุเทศก์จะต้องมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของภาธิกร กระจำฐาภูกร(2554) ได้ศึกษา จรรยาบรรณอาชีพ เขาวันจัดการอุปสรรค บุคลิกภาพเขาวันจิตอัจฉริยะที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของมัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า มัคคุเทศก์มีจรรยาบรรณอาชีพมัคคุเทศก์ตามแนวคิดของสมาคม

มัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องมาจากมัคคุเทศก์เห็นว่า จรรยาบรรณมัคคุเทศก์เป็นสิ่งที่ควรประพฤติปฏิบัติเพื่อดำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพของวิชาชีพ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและมัคคุเทศก์เกาะสมุยมีความคิดเห็นว่ามีมัคคุเทศก์ เกาะสมุยควรรักและศรัทธาในอาชีพ สอดคล้องกับ การศึกษาของสิทธิโชค เลิศธีรดา(2551) มีความเห็นว่า นอกจากมีใจรักบริการแล้ว ทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ต่างมีความคิดเห็นว่ามีมัคคุเทศก์ควรรักและศรัทธาในอาชีพ

### แนวทางในการพัฒนามัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์ อาเซียน

มัคคุเทศก์ควรติดตามข่าวสารทันต่อความรู้ด้านการท่องเที่ยวอยู่เสมอ สอดคล้องกับการศึกษาของ สิทธิโชค เลิศธีรดา(2551) พบว่า นอกจากความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว แล้ว ทั้งนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญกับเกร็ดความรู้อื่นๆ ในการเสริม การบรรยายแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้ควรปรับปรุงและพัฒนาความรู้ของตนเองให้ทันสมัยอยู่ ตลอดเวลา มีความพยายามเพิ่มวิทยฐานะทางด้านวิชาชีพ และสอดคล้องกับ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ ศักดิ์(2556) ที่เห็นว่า มัคคุเทศก์ไทยควรกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้และพัฒนาศักยภาพ ตนเอง แสวงหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาทักษะที่จำเป็น ทักษะการเปลี่ยนแปลงเสมอ นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับการศึกษาของภาทิกร กระจ่างรัฐากร(2554) พบว่า ผลจากการศึกษาลักษณะ จรรยาบรรณมัคคุเทศก์ที่มีคะแนนลำดับสุดท้ายคือ พึงมีทัศนคติที่ดี พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ คุณวุฒิ คุณธรรม และทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่ามีมัคคุเทศก์ไม่ได้เข้ารับการอบรมในหลักสูตร ต่างๆที่จัดขึ้นมากเท่าที่ควร ต้องใช้เวลาตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานกับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะ ช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาต่อเนื่องและไม่สามารถเข้ารับการอบรม ได้เต็มที่

นอกจากการพัฒนาตนเอง ติดตามข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวแล้วมัคคุเทศก์ และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่ามีมัคคุเทศก์เกาะสมุยควรพัฒนาทักษะ ความสามารถในด้านการบริหารจัดการแคมป์ (Camp Site Operation) เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มี ความต้องการเฉพาะกลุ่ม สอดคล้องกับ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์(2556) ที่เห็นว่า มัคคุเทศก์ จำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเฉพาะด้านมากขึ้น โดยการเรียนรู้ความต้องการของ นักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม

## 5.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการอบรมและพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักทะเบียนมัคคุเทศก์ มหาวิทยาลัยที่มีการเทียบหลักสูตรมัคคุเทศก์ ประเภทต่างๆ เป็นต้น ควรพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์ โดยควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ รวมทั้งแนวทางในการพัฒนาภาษาที่ 3 หรือ 4 มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวยังเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจากการศึกษานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและมัคคุเทศก์มีความคิดเห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญและมัคคุเทศก์เกาะสมุยควรพัฒนาเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ควรส่งเสริมความรู้ด้านประชาคมอาเซียน รูปแบบการท่องเที่ยวต่างๆที่ยั่งยืน เนื่องจากจากการศึกษาพบว่ายังเป็นจุดอ่อนที่มัคคุเทศก์เกาะสมุยควรพัฒนา

2. มัคคุเทศก์เกาะสมุยควรเร่งพัฒนาตนเองในการประกอบอาชีพให้มีประสิทธิภาพให้สามารถรักษาความยั่งยืนของอาชีพตนเองเมื่อมีการเปิดเสรีทางการท่องเที่ยวในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยเฉพาะด้านความรู้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ ยกกระดับตัวเองด้วยการพัฒนาภาษาที่ 3 หรือ 4 ให้มีความสำคัญกับการดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเนื่องจากเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในด้านนี้ค่อนข้างสูง พยายามติดตามข่าวสารทางการท่องเที่ยวต้นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะกระทบต่ออาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน ทันท่วงทีและการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก ตั้งใจพัฒนาปรับปรุงทักษะการปฏิบัติงานของตนเองให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับแก่สถานประกอบการ เพิ่มความมั่นใจในการส่งมอบการบริการที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวมัคคุเทศก์เกาะสมุยควรรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานตระหนักในหน้าที่และบทบาทของตนเองเพิ่มพูนทักษะความสามารถในด้านอื่นๆ เพื่อเพิ่มโอกาสให้กับวิชาชีพของตนเองในอนาคต เช่น การนำเสนอสินค้าทางการท่องเที่ยวและการบริการ รวมทั้งทักษะในด้านการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวรูปแบบอื่น อันจะเป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับตนเองเพื่อพร้อมสู่การแข่งขันในวิชาชีพในอนาคต และสิ่งที่ขาดไม่ได้คือมัคคุเทศก์ควรประกอบอาชีพด้วยความรักและศรัทธาในวิชาชีพภาคภูมิใจในวิชาชีพมัคคุเทศก์

3. ภาครัฐก็นำเที่ยวอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีควรมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาในวิชาชีพมัคคุเทศก์ เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้ธุรกิจมีความเข้มแข็งต่อการแข่งขัน โดยการให้ค่าตอบแทนรวมทั้งสวัสดิการที่เหมาะสมกับแรงงานที่มัคคุเทศก์รับผิดชอบ มีลำดับขั้นในการเติบโตในวิชาชีพ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้มัคคุเทศก์ได้เข้าร่วมการอบรมพัฒนาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพื้นที่ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษารั้งต่อไปควรนำไปประยุกต์ใช้กับพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ เช่น ภูเก็ต พัทยา เชียงใหม่ เป็นต้น
2. การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะวิชาชีพมัคคุเทศก์ ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาวิชาชีพอื่นๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วยเช่น มาตรฐานวิชาชีพ โรงแรม มาตรฐานวิชาชีพสปา เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2555). *ททท. ประกาศผลโหวต “100 Amazing Places in Thailand”*. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2556, จาก <http://www.tatnews.org/tat-announces-100-most-amazing-places-thailand/>
- กรมการท่องเที่ยว. *ประเภทของมัคคุเทศก์ตามบัตรอนุญาต*. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2556, จาก <http://www.tourism.go.th>.
- กรมการท่องเที่ยว. *มาตรฐานมัคคุเทศก์*. สืบค้นเมื่อ 8 ธันวาคม 2555, จาก <http://www.tourism.go.th>.
- กรมการท่องเที่ยว. *สถิติด้านการท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 8 ธันวาคม 2555, จาก <http://www.tourism.go.th/tourism/th/home/tourism.php>.
- กรมการท่องเที่ยว. (2556). *สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าไทยรายเดือนในปี พ.ศ. 2555 จำแนกตามด่านตรวจคนเข้าเมือง เฉพาะพื้นที่ด่านสมุย*. สืบค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2556, จาก <http://tourism.go.th/uploads/Stat/23048.pdf>
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2556). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและโลกาภิวัตน์: แนวทางการปรับตัวของมัคคุเทศก์ไทย*. สืบค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2556, จาก <http://www.bangkokbiznews.com>. จาก
- เกรียงเทพ วีระนนทนาพันธ์, มิชาเอล ลิทท์มันน์ และคริสเตียน โฮฟมันท์. (2546). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันต่อบริการด้านข้อมูลของมัคคุเทศก์ไทย, รายงานการวิจัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*.
- เกิตศิริ เจริญวิศาล. (2552). *รูปแบบการตลาดที่เหมาะสมของสถานที่จัดงานสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย*. ปรัชญาดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- กุลนิภัทร์ บุญรุ่ง. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวเกาะสมุยของนักท่องเที่ยวชาวไทย*, สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- โกมุทพันธ์ ผลสินธุ์. (2542). *การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- คลังเก็บหมวดหมู่: Academic work งานวิชาการ. (7 กุมภาพันธ์ 2550). *Depth Interviews*. สืบค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2556, จาก <http://muth.wordpress.com>
- ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. (2540). *ลักษณะของบุคลากรที่เหมาะสมกับการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*, *จุลสารการท่องเที่ยว*, 6 (2): 45-56.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธีระวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นวนนิตย์ ฤทธิ์รัช. (2549). *กรอบแนวคิดแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549)*. *จุลสารการท่องเที่ยว*, 15(1): 64-69.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2556). *ไถด์เลื่อน" ระบาดเคลื่อนเมือง! จีรัฐเร่งแก้แรงแอชีพคนไทย*. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2556, จาก <http://www.prachachat.net>.
- พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์. (2535). *ราชกิจจานุเบกษา*. หมวดที่ 3, 11-50.
- พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์. (2551). *ราชกิจจานุเบกษา*. หมวดที่ 3, 15.
- พัฒนชนันตร์ วาสะศิริ . (2553). *ความมั่นคงทางอาชีพของมัคคุเทศก์อิสระในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรรณวดี พัฒนชัย . (2551). *ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ ภูเก็ต จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภาติกร กระจ่างฐากูร. (2554). *จรรยาบรรณอาชีพ เซวาน์จัดการอุปสรรค บุคลิกภาพเซวาน์ อัจฉริยะ ที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของมัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2554). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC): โอกาสและผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมไทย, บทวิเคราะห์โอกาสและผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมไทย จาก การเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)*. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2556, จาก [http://www.med.cmu.ac.th/library/aseanweb/aseanpillars/Thai\\_Industry\\_and\\_AEC.pdf](http://www.med.cmu.ac.th/library/aseanweb/aseanpillars/Thai_Industry_and_AEC.pdf)
- ราณี อมรินทร์รัตน์. (2542). *กรกฎาคม-ธันวาคม. การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*, ศรีปทุม, 2(1) : 44-52.
- โรจนา ลิ้มสกุลวานิจ. (2552). *คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย*, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วิจิตร ณ ระนอง. (2549). *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการและเทคนิคการบริการในภัตตาคาร*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วินิจ วีรยางกูร. (2553). *การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2548). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วารัชต์ มัชฌิมบุรุษ. *รูปแบบการท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2556, จาก <http://tourismatbuu.wordpress.com>
- ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา และขวัญกมล ดอนขวา. (2552). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง, บทความสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*.
- ไศรยา ทอมชื่น. (2555). *สรุปการประชุมเชิงวิชาการนานาชาติเรื่องอนาคตการท่องเที่ยว (Tourism Futures Conference) วันที่ 2-5 พฤศจิกายน 2554 ณ มหาวิทยาลัยสแตนเดน เมืองลิวาเดน ประเทศเนเธอร์แลนด์, 2012*. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2556, จาก <http://etatjournal.com>.
- สถาบันวิจัยทรัพยากรทางน้ำ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2553). *สถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตของประเทศไทย กับการใช้ทะเลอย่างยั่งยืน*. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2556, จาก [http://marinepolicy.trf.or.th/link\\_tour\\_sea.html](http://marinepolicy.trf.or.th/link_tour_sea.html)
- สถาบันพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวแห่งชาติ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2554). *บทความออนไลน์ MRA on Tourism Professionals คืออะไร*. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2556, จาก [http://secretary.mots.go.th/person/ewt\\_news.php?nid=1548](http://secretary.mots.go.th/person/ewt_news.php?nid=1548)
- สมชาติ กิจยรรยง. 2546. *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.
- สมดิษดี พิศาลก่อสกุล. (2549). *คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิทธิโชค เลิศธีรดา. (2551). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว : กรณีศึกษา อาชีพมัคคุเทศก์*. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุขุมล กล้าแสงใส. (2548). *คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต: การประเมินโดยประยุกต์ใช้แบบจำลอง Importance-Performance Analysis*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบริการและการท่องเที่ยว (นานาชาติ), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, วิทยาเขตภูเก็ต.
- สุวิมล ติรกานนท์. (2550). *การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์แนวทางการปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรื. ม.ป.ป. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559*. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2555, จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=395>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรื. (ม.ป.ป.). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559*. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2555, จาก: <http://www.nesdb.go.th>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรื. 2555. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11*. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2555, จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=62>
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคลสำนักงาน ก.พ. (2548). *สมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพมหานคร : พี. เอ. ลิฟวิง.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). *สรุปผลการสำรวจพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทย พ.ศ. 2556*. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2557, จาก <http://service.nso.go.th/nso/web/survey/surpop2-3-5.html>
- Karen Beeftink(2011) *Tourists and indigenous Tour guide: An Exploration of Roles, Relationships, and Intercultural Interactions*. A Dissertation in Leisure Studies. The Pennsylvania State University.
- The University of Queensland. n.d. *CBAMT-Competency Standards for Tourism in ASEAN States*. Retrieved from: <http://www.uq.edu.au/cbamt>.
- Wei Hu. (2007). *Tour Guides and Sustainable Development: the Case of Hainan, China*. A thesis, University of Waterloo, Ontario, Canada.

## บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2555). ททท. ประกาศผลโหวต “100 Amazing Places in Thailand”. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2556, จาก <http://www.tatnews.org/tat-announces-100-most-amazing-places-thailand/>
- กรมการท่องเที่ยว. *ประเภทของมัคคุเทศก์ตามบัตรอนุญาต*. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2556, จาก <http://www.tourism.go.th>.
- กรมการท่องเที่ยว. *มาตรฐานมัคคุเทศก์*. สืบค้นเมื่อ 8 ธันวาคม 2555, จาก <http://www.tourism.go.th>.
- กรมการท่องเที่ยว. *สถิติด้านการท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 8 ธันวาคม 2555, จาก <http://www.tourism.go.th/tourism/th/home/tourism.php>.
- กรมการท่องเที่ยว. (2556). สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าไทยรายเดือนในปี พ.ศ. 2555 จำแนกตามด่านตรวจคนเข้าเมือง เฉพาะพื้นที่ด่านสมุย. สืบค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2556, จาก <http://tourism.go.th/uploads/Stat/23048.pdf>
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2556). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและโลกาภิวัตน์: แนวทางการปรับตัวของมัคคุเทศก์ไทย*. สืบค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2556, จาก <http://www.bangkokbiznews.com>. จาก
- เกรียงเทพ วีระนนทนาพันธ์, มิชาเอล ลิทท์มันน์ และคริสเตียน โฮพมันท์. (2546). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันต่อบริการด้านข้อมูลของมัคคุเทศก์ไทย*, รายงานการวิจัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เกิตศิริ เจริญวิศาล. (2552). *รูปแบบการตลาดที่เหมาะสมของสถานที่จัดงานสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย*. ปรัชญาดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- กุลนิภัทร์ บุญรุ่ง. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวเกาะสมุยของนักท่องเที่ยวชาวไทย*, สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- โกมุทพันธุ์ ผลสินธุ์. (2542). *การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- คลังเก็บหมวดหมู่: Academic work งานวิชาการ. (7 กุมภาพันธ์ 2550). *Depth Interviews*. สืบค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2556, จาก <http://muth.wordpress.com>
- ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. (2540). *ลักษณะของบุคลากรที่เหมาะสมกับการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*, *จุลสารการท่องเที่ยว*, 6 (2): 45-56.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธีระวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นวนนิตย์ ฤทธิ์รัช. (2549). *กรอบแนวคิดแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549)*. *จุลสารการท่องเที่ยว*, 15(1): 64-69.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2556). *ไถด์เลื่อน" ระบาดเลื่อนเมือง! จีรัฐเร่งแก้แรงแอซีพคนไทย*. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2556, จาก <http://www.prachachat.net>.
- พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์. (2535). *ราชกิจจานุเบกษา*. หมวดที่ 3, 11-50.
- พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์. (2551). *ราชกิจจานุเบกษา*. หมวดที่ 3, 15.
- พัฒนชนันตร์ วาสะศิริ . (2553). *ความมั่นคงทางอาชีพของมัคคุเทศก์อิสระในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรรณวดี พัฒนชัย . (2551). *ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ ภูเก็ต จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภาธิกร กระจ่างฐากูร. (2554). *จรรยาบรรณอาชีพ เซวาน์จัดการอุปสรรค บุคลิกภาพเซวาน์ อัจฉริยะ ที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของมัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2554). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC): โอกาสและผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมไทย, บทวิเคราะห์โอกาสและผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมไทย จาก การเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)*. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2556, จาก [http://www.med.cmu.ac.th/library/aseanweb/aseanpillars/Thai\\_Industry\\_and\\_AEC.pdf](http://www.med.cmu.ac.th/library/aseanweb/aseanpillars/Thai_Industry_and_AEC.pdf)
- ราณี อมรินทร์รัตน์. (2542). *กรกฎาคม-ธันวาคม. การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว, ศรีปทุม*, 2(1) : 44-52.
- โรจนา ลิมสกุลวานิจ. (2552). *คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*.
- วิจิตร ณ ระนอง. (2549). *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการและเทคนิคการบริการในภัตตาคาร*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- วินิจ วีรียงกูร. (2553). *การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2548). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วารัชต์ มัชฌิมบุรุษ. *รูปแบบการท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2556, จาก <http://tourismatbuu.wordpress.com>
- ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา และขวัญกมล ดอนขวา. (2552). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง, บทความสาขาวชิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*.
- ไศรยา หอมชื่น. (2555). *สรุปการประชุมเชิงวิชาการนานาชาติเรื่องอนาคตการท่องเที่ยว (Tourism Futures Conference) วันที่ 2-5 พฤศจิกายน 2554 ณ มหาวิทยาลัยสแตนเดน เมืองลิวาเคน ประเทศเนเธอร์แลนด์, 2012*. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2556, จาก <http://etatjournal.com>.
- สถาบันวิจัยทรัพยากรทางน้ำ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2553). *สถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตของประเทศไทย กับการใช้ทะเลอย่างยั่งยืน*. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2556, จาก [http://marinepolicy.trf.or.th/link\\_tour\\_sea.html](http://marinepolicy.trf.or.th/link_tour_sea.html)
- สถาบันพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวแห่งชาติ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2554). *บทความออนไลน์ MRA on Tourism Professionals คืออะไร*. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม 2556, จาก [http://secretary.mots.go.th/person/ewt\\_news.php?nid=1548](http://secretary.mots.go.th/person/ewt_news.php?nid=1548)
- สมชาติ กิจยรรยง. 2546. *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.
- สมดิษดี พิศาลก่อสกุล. (2549). *คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิทธิโชค เลิศธีรดา. (2551). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว : กรณีศึกษา อาชีพมัคคุเทศก์*. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุขุมล กกล้าแสงใส. (2548). *คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต: การประเมินโดยประยุกต์ใช้แบบจำลอง Importance-Performance Analysis*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบริการและการท่องเที่ยว (นานาชาติ), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, วิทยาเขตภูเก็ต.
- สุวิมล ติรกานนท์. (2550). *การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์แนวทางการปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรื. ม.ป.ป. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559*. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2555, จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=395>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรื. (ม.ป.ป.). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559*. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2555, จาก: <http://www.nesdb.go.th>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรื. 2555. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11*. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2555, จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=62>
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคลสำนักงาน ก.พ. (2548). *สมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพมหานคร : พี. เอ. ลิฟวิ่ง.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). *สรุปผลการสำรวจพฤติกรรมกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทย พ.ศ. 2556*. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2557, จาก <http://service.nso.go.th/nso/web/survey/surpop2-3-5.html>
- Karen Beeftink(2011) *Tourists and indigenous Tour guide: An Exploration of Roles, Relationships, and Intercultural Interactions*. A Dissertation in Leisure Studies. The Pennsylvania State University.
- The University of Queensland. n.d. *CBAMT-Competency Standards for Tourism in ASEAN States*. Retrieved from: <http://www.uq.edu.au/cbamt>.
- Wei Hu. (2007). *Tour Guides and Sustainable Development: the Case of Hainan, China*. A thesis, University of Waterloo, Ontario, Canada.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือการวิจัย

No.....



## Tourist Questionnaire

**Subject:** Guideline of the Tourist Guide Development toward  
Thai Tourist Guide Standard and ASEAN Common Competency

Score	A: How important?	Score	B: your guide perform
-------	-------------------	-------	-----------------------

Standards for Tourism Professionals: ACCSTP  
(A case study of Koh samui, Surat Thani)

**This Questionnaire consists of 4 parts;**

1. Your travel Experience in Koh Samui.
2. Your opinion on tourist guides' standard.
3. Your recommendations.
4. Personal Information.

### Part 1 Your Travel Experience in Koh Samui.

1. Is this your **first visit** to Koh Samui?
  - 1. Yes
  - 2. No, I have ever been Koh Samui for .....times. (Including this time)
2. Your **main purpose** of visiting Koh Samui (one answer)
  - 1. Relaxing (Recreation; sunbathing, swimming, playing, sports reading)
  - 2. Business (Government officers, attending seminars of conferences, etc.)
  - 3. Sightseeing (Seeking knowledge and pleasure)
  - 4. Others (Please specify).....
3. I have **used the service of tourist guide** in Koh Samui for ..... times (Including this time)
4. Typed of **Tourist Guide Service** I have used in Koh Samui is (are).(Multiple answers are possible)
  - 1. Transfer In service (Pick up from airport or pier to the hotel)
  - 2. Tourist Guide service for following activities.
    - 2.1 Around the Island Tour/ City Tour
    - 2.2 Safari Tour
    - 2.3 Sea boat Tour
    - 2.4 Others (Please specify) .....
  - 3. Transfer Out service (Pick up from hotel to the airport or pier)
5. Your **language used** with your tourist guide
  - 1. English
  - 2. Others (Please specify).....

### Part 2 Your opinion on Tourist guide standard

How are these attributes of tourist guide standards **important** to you?

How well did Koh Samui tourist guides **perform**?



5	Extremely important
4	Important
3	Neutral
2	Unimportant
1	Extremely Unimportant


5	Excellent
4	Good
3	Neutral
2	Fair
1	poor



A	important to you/ You expected					Tourist guide's <u>knowledge</u> on	After you experienced/ Your guide performed				
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
A1	5	4	3	2	1	Tourism and Hospitality	5	4	3	2	1
A2	5	4	3	2	1	Thai language	5	4	3	2	1
A3	5	4	3	2	1	English language	5	4	3	2	1
A4	5	4	3	2	1	Thailand	5	4	3	2	1
A5	5	4	3	2	1	ASEAN	5	4	3	2	1
A6	5	4	3	2	1	Thai history, art and culture	5	4	3	2	1
A7	5	4	3	2	1	Tourism and tourist guide laws	5	4	3	2	1
A8	5	4	3	2	1	Sustainable tourism	5	4	3	2	1
A9	5	4	3	2	1	Safety	5	4	3	2	1
A10	5	4	3	2	1	Role, responsibilities and ethics of tourist guide	5	4	3	2	1

B	important to you/ You expected					<u>Readiness</u> to work	After you experienced/ Your guide performed				
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
B1	5	4	3	2	1	Be clearly in your travelling detail (date and pick up time, flight detail)	5	4	3	2	1
B2	5	4	3	2	1	Clarifying the tour itinerary (the tour program or transfer program)	5	4	3	2	1
B3	5	4	3	2	1	Providing update tourism information	5	4	3	2	1
B4	5	4	3	2	1	Being ready and helpful for meal services	5	4	3	2	1
B5	5	4	3	2	1	Studying on tourists' profiles (your profiles)	5	4	3	2	1
B6	5	4	3	2	1	Readiness of equipments	5	4	3	2	1
B7	5	4	3	2	1	Readiness of documents	5	4	3	2	1
B8	5	4	3	2	1	Readiness on First Aid	5	4	3	2	1
B9	5	4	3	2	1	Vehicle preparation (for touring or transfer)	5	4	3	2	1
B10	5	4	3	2	1	Tourist guide's appearance or	5	4	3	2	1

<b>B</b>	<b>important to you/ You expected</b>					<b><u>Readiness to work</u></b>	<b>After you experienced/ Your guide performed</b>				


 If you used **Transfer in service** (picking you up from **airport** to **hotel**). **If not** please skip to **section D**.

<b>C</b>	<b>important to you/ You expected</b>					<b>Transfer in service</b>	<b>After you experienced/ Your guide performed</b>				
C1	5	4	3	2	1	Clearly understanding on <b>custom clearance</b>	5	4	3	2	1
C2	5	4	3	2	1	Being <b>ready for at least 30 minutes</b> prior your arrival	5	4	3	2	1
C3	5	4	3	2	1	<b>Introducing</b> tourist guide and staff at first sight	5	4	3	2	1
C4	5	4	3	2	1	Taking a good care of <b>your luggage</b>	5	4	3	2	1
C5	5	4	3	2	1	Providing some <b>useful information</b> along the way to the hotel.	5	4	3	2	1
C6	5	4	3	2	1	Facilitating your <b>hotel check-in</b>	5	4	3	2	1

 If you used **Tour guide service**. **If not** please skip to **section E**.

<b>D</b>	<b>important to you/ You expected</b>					<b>Tourist guide service</b>	<b>After you experienced/ Your guide performed</b>				
D1	5	4	3	2	1	Ability to <b>work as a Tour Guide</b>	5	4	3	2	1
D2	5	4	3	2	1	Ability to <b>coordinate and operate tour</b>	5	4	3	2	1
D3	5	4	3	2	1	Ability to <b>interpret on field activities</b>	5	4	3	2	1
D4	5	4	3	2	1	Ability to <b>solve the problem</b>	5	4	3	2	1
D5	5	4	3	2	1	Ability to <b>promote other tourism products</b> and services	5	4	3	2	1
D6	5	4	3	2	1	Performing <b>neat and tidy appearance</b>	5	4	3	2	1
D7	5	4	3	2	1	<b>Briefing the tour itinerary</b> before touring	5	4	3	2	1
D8	5	4	3	2	1	<b>Informing</b> about <b>destination's customs</b>	5	4	3	2	1
D9	5	4	3	2	1	Attention to <b>walk and lead</b> you to see the places	5	4	3	2	1
D10	5	4	3	2	1	Generating <b>friendly atmosphere</b>	5	4	3	2	1

<b>D</b>	<b>important to you/ You expected</b>					<b>Tourist guide service</b>	<b>After you experienced/ Your guide performed</b>				
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
D11	5	4	3	2	1	<b>Always reminding</b> you not to leave your belongings	5	4	3	2	1
D12	5	4	3	2	1	<b>Pre-contacting</b> with the <b>restaurants and hotels</b>	5	4	3	2	1
D13	5	4	3	2	1	<b>Demonstrate/observe</b> you to <b>respect the destination</b> and indigenous <b>cultures</b>	5	4	3	2	1
D14	5	4	3	2	1	<b>Making time appointment</b> at visiting places	5	4	3	2	1
D15	5	4	3	2	1	<b>Remind</b> you when <b>the time</b> of visiting is nearly up	5	4	3	2	1
D16	5	4	3	2	1	Being <b>available for helps</b>	5	4	3	2	1
D17	5	4	3	2	1	<b>Concerning on tourist safety</b>	5	4	3	2	1
D18	5	4	3	2	1	<b>Honesty and trustworthiness</b>	5	4	3	2	1
D19	5	4	3	2	1	<b>Delivering services</b> as promised in the itinerary	5	4	3	2	1

 If you used **Transfer out service**(picking you up from the **hotel** to **airport**). **If not** please skip to **section F**.

<b>E</b>	<b>important to you/ You expected</b>					<b><u>Transfer out service</u></b>	<b>After you experienced/ Your guide performed</b>				
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
E1	5	4	3	2	1	Facilitating your <b>hotel check-out</b> procedures	5	4	3	2	1
E2	5	4	3	2	1	<b>Taking you to the airport</b> at least 2 hrs prior the flight/ferry time	5	4	3	2	1
E3	5	4	3	2	1	Assisting you on a <b>flight check-in</b> and informing <b>departure time and gate numbers</b>	5	4	3	2	1
E4	5	4	3	2	1	<b>Saying good bye</b> and giving <b>thanks</b> for you	5	4	3	2	1

<b>F</b>	<b>important to you/ You expected</b>					<b>Tourist guide <u>ethic</u></b>	<b>After you experienced/ Your guide performed</b>				
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
F1	5	4	3	2	1	Showing <b>respects to Nation, Religion, and King</b> of Thai Kingdom	5	4	3	2	1
F2	5	4	3	2	1	Adhering to <b>Democracy</b>	5	4	3	2	1



แบบสำรวจความคิดเห็นของมัคคุเทศก์เกาะสมุยและตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจ  
 จัดนำเที่ยวและเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์  
 สมรรถนะขั้นพื้นฐานของวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน

“คุณลักษณะตามมาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน  
 ในด้านใดบ้างที่มัคคุเทศก์เกาะสมุยควรพัฒนา”

มาตรฐานด้านความรู้	มุมมองของนักท่องเที่ยว	มุมมองของมัคคุเทศก์
1) ภาษาต่างประเทศ	อุปสรรค	
2) ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	อุปสรรค	
3) ประชาคมอาเซียน	จุดอ่อน	
4) ประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย วัฒนธรรมไทย	จุดอ่อน	
5) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	จุดอ่อน	
6) การท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน	จุดอ่อน	
7) อุตุสหากรรมท่องเที่ยวและบริการ	โอกาส	
8) ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย	โอกาส	
9) ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	โอกาส	
10) ภาษาไทย	จุดแข็ง	

ด้านความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน	มุมมองของนักท่องเที่ยว	มุมมองของมัคคุเทศก์
1) ด้านอุปกรณ์	อุปสรรค	
2) ด้านอุปกรณ์ปฐมพยาบาล	อุปสรรค	
3) ข้อมูลพื้นฐานนักท่องเที่ยว	จุดอ่อน	
4) ข้อมูลการเดินทางของนักท่องเที่ยว	โอกาส	
5) ข้อมูลในการนำเสนอ	โอกาส	
6) การประสานงานยานพาหนะ	โอกาส	
7) ความพร้อมของสุขภาพและการแต่งกาย	โอกาส	
8) เอกสารที่จำเป็นต้องใช้	จุดแข็ง	

ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว	มุมมองของนักท่องเที่ยว	มุมมองของมัคคุเทศก์
-----------------------------	------------------------	---------------------

1) มีข้อมูลการเดินทางของนักท่องเที่ยว	โอกาส
2) เข้าใจรายละเอียดใบสั่งงาน	โอกาส
3) ติดต่อรถ/นัดหมายเวลาไปรับ	โอกาส
4) เข้าใจระเบียบขั้นตอนการรับส่ง	โอกาส
5) การดูแลสัมภาระก่อนนำขึ้นรถ	โอกาส
6) เตรียมอุปกรณ์ป้ายชื่อนักท่องเที่ยว	จุดอ่อน
7) การดูแลต้อนรับ	จุดอ่อน
8) การให้ข้อมูลระหว่างไปส่งยังที่พัก	จุดอ่อน
9) ดูแลการ Check-in เข้าที่พัก	จุดอ่อน
10) เดินทางมารับก่อนเวลา 30 นาที	จุดแข็ง

ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว	มุมมองของนักท่องเที่ยว	มุมมองของมัคคุเทศก์
1) ตรวจสอบวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ	โอกาส	
2) ติดต่อรถและนัดหมายเวลาส่งนักท่องเที่ยว	โอกาส	
3) ดูแลการ Check-out คืนห้องพัก	จุดอ่อน	
4) นำไปทำอากาศยานก่อนเวลา 2 ชม.	จุดแข็ง	
5) ดูแลการ Check-in ณ เคาน์เตอร์สายการบิน	จุดอ่อน	

ด้านการนำเที่ยว	มุมมองของนักท่องเที่ยว	มุมมองของมัคคุเทศก์
1) การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย	อุปสรรค	
2) ต้อนรับนักท่องเที่ยวแนะนำทีมงาน	อุปสรรค	
3) สร้างบรรยากาศสนุกสนาน	โอกาส	
4) อำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ	โอกาส	
5) ให้คำแนะนำไม่เกินจริง	โอกาส	
6) นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้	โอกาส	
7) ขอบคุณเมื่อเสร็จสิ้นการเดินทาง	โอกาส	
8) กริยามารยาทการแต่งกาย	จุดอ่อน	
9) แจ้งรายละเอียดการเดินทางให้ทราบ	จุดอ่อน	

ด้านการนำเที่ยว	มุมมองของนักท่องเที่ยว	มุมมองของมัคคุเทศก์
10) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ/วัฒนธรรม	จุดอ่อน	
11) เดินนำไปยังจุดที่ต้องการชม	จุดอ่อน	
12) เตือนมิให้วางสิ่งของมีค่าไว้บนรถ	จุดอ่อน	
13) การประสานงานล่วงหน้า	จุดอ่อน	
14) การนัดหมายเวลา	จุดอ่อน	
15) เตือนเมื่อใกล้เดินทางกลับ	จุดอ่อน	
16) การดูแลด้านอาหารเครื่องดื่ม	จุดแข็ง	
17) ทักชะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	จุดแข็ง	
18) แนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับสถานที่	จุดแข็ง	
19) การแจ้งให้ทราบถึงแนวปฏิบัติตัว	จุดแข็ง	

มาตรฐานด้านจริยธรรม	มุมมองของนักท่องเที่ยว	มุมมองของมัคคุเทศก์
1) ตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ	อุปสรรค	
2) สุจริต ประมาทตน เข้าใจเพื่อนมนุษย์	อุปสรรค	
3) เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	โอกาส	
4) เลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย	จุดอ่อน	
5) เคารพความแตกต่างของทุกศาสนา	จุดอ่อน	
6) รักและศรัทธาในอาชีพ	จุดอ่อน	

มาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน	นักท่องเที่ยว	มัคคุเทศก์
1) ติดตามข่าวสารด้านการท่องเที่ยวฯ	อุปสรรค	
2) เตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น	อุปสรรค	
3) การปฏิบัติงานตามบทบาทมัคคุเทศก์	โอกาส	
4) ประสานงานและการจัดการนำเที่ยว	โอกาส	
5) การสื่อความหมายกิจกรรม	โอกาส	
6) นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้	โอกาส	
7) การนำเสนอสินค้าและบริการ	จุดอ่อน	

มาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน	นักท่องเที่ยว	มัคคุเทศก์
8) สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว	จุดแข็ง	
มาตรฐานอื่นๆ	มุมมองของมัคคุเทศก์	มุมมองของตัวแทนสถานประกอบการฯ
1) การสำรวจยานพาหนะ เพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลืม สิ่งของไว้บนยานพาหนะ		
2) จัดทำรายงานสรุปการปฏิบัติงานเสนอบริษัท		
3) ออกแบบและประสานงานกิจกรรมการท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรมที่เหมาะสม		
4) ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ก่อนออก เดินทาง		
5) การจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในดำเนินงานท่องเที่ยว		
6) ความสามารถในการบริหารจัดการ Camp Site		
7) การปฏิบัติตามกระบวนการด้านความสะอาดในที่ ทำงาน		

ประสบการณ์เกี่ยวกับอาชีพมัคคุเทศก์

จำนวนปีที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์..... ปี

2. นักท่องเที่ยวที่ท่านนำเที่ยวมากที่สุด(เรียงตามลำดับ)

1).....2).....3).....4).....

3. บัตรอนุญาตมัคคุเทศก์ .....

4. ภาษาที่ใช้ในการนำเที่ยวนักท่องเที่ยว .....

ข้อมูลตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

1. ลักษณะสถานประกอบการ .....

2. ระยะเวลาประกอบอาชีพ.....ปี

3.บริการที่จัดให้.....

4. จำนวนวันที่จัดนำเที่ยว.....

4. มัคคุเทศก์ที่ใช้บริการส่วนใหญ่อายุ.....ปี

5. ลักษณะการจ้างมัคคุเทศก์.....







	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	tailed)
				Lower	Upper			
Pair 1 TourGuide2P - TourGuide2I	-.00418	.45832	.03361	-.07048	.06212	-.124	185	.901

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Ethic2P - Ethic2I	-.02778	.65753	.05299	-.13246	.07690	-.524	153	.601

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Asean2P - Asean2I	-.00114	.48991	.03303	-.06623	.06396	-.034	219	.973

**Paired Samples Test**

	Paired Differences	t	df	Sig. (2-
--	--------------------	---	----	----------

	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				tailed)	
				Lower	Upper				
				Pair 1	A3Pความรู้ความสามารถด้าน ภาษาต่างประเทศ - A3Iความรู้ ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ				-.331
Pair 2	A9Pความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยใน การท่องเที่ยว - A9Iความรู้เกี่ยวกับ ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	-.377	1.170	.060	-.495	-.258	-6.252	376	.000
Pair 3	A1Pความรู้ในองค์ประกอบของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ - A1Iความรู้ในองค์ประกอบของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	-.045	.896	.046	-.135	.046	-.973	379	.331
Pair 4	A4Pความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย - A4Iความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย	.027	.932	.048	-.068	.121	.553	375	.580
Pair 5	A10Pความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ความคิดชอบและจรรยาบรรณของ มัคคุเทศก์ - A10Iความรู้เกี่ยวกับ บทบาทหน้าที่ความคิดชอบและ จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์	-.061	.940	.048	-.157	.034	-1.261	375	.208
Pair 6	A5Pความรู้เกี่ยวกับประชาคม อาเซียน - A5Iความรู้เกี่ยวกับ ประชาคมอาเซียน	.231	.924	.049	.135	.327	4.740	358	.000
Pair 7	A6Pความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรม ไทย - A6Iความรู้เกี่ยวกับ ประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย	.029	.897	.046	-.062	.120	.634	374	.527
Pair 8	A7Pความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและ มัคคุเทศก์ - A7Iความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์	-.013	.982	.051	-.113	.086	-.263	374	.793
Pair 9	A8Pความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวใน รูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน - A8Iความรู้ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน	-.022	.993	.051	-.123	.080	-.418	371	.676

## Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 10	A2Pความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย - A2Iความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย	.775	1.297	.067	.644	.907	11.565	373	.000

## Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	B6Pความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น ป้ายชื่อ สัญลักษณ์กระเป๋านักท่องเที่ยว - B6Iความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น ป้ายชื่อ สัญลักษณ์กระเป๋านักท่องเที่ยว	-.116	.927	.049	-.211	-.020	-2.378	362	.018
Pair 2	B8Pจัดเตรียมชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น - B8Iจัดเตรียมชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น	-.133	.971	.051	-.233	-.032	-2.601	360	.010
Pair 3	B1Pมีข้อมูลการรับส่งนักท่องเที่ยว เช่น เวลารับ ที่พัก เวลาเที่ยวบิน - B1Iมีข้อมูลการรับส่งนักท่องเที่ยว เช่น เวลารับ ที่พัก เวลาเที่ยวบิน	-.107	1.006	.052	-.209	-.005	-2.055	373	.041
Pair 4	B3Pรวบรวมและอัปเดตข่าวสารความรู้ใหม่ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว - B3Iรวบรวมและอัปเดตข่าวสารความรู้ใหม่ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	-.027	.935	.049	-.123	.069	-.557	368	.578
Pair 5	B9Pความพร้อมด้านพหุชนะในการรับส่ง หรือนำเที่ยว - B9Iความพร้อมด้านพหุชนะในการรับส่ง หรือนำเที่ยว	-.051	.947	.049	-.148	.045	-1.044	368	.297

## Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 6 B10Pดูแลตนเองทั้งด้านสุขภาพและการแต่งกาย - B10Iดูแลตนเองทั้งด้านสุขภาพและการแต่งกาย	.041	.904	.047	-.052	.134	.867	365	.386
Pair 7 B6Iความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น ป้ายชื่อ สัญลักษณ์กระเป๋า นักท่องเที่ยว - B5Pมีข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว เช่น จำนวนประเทศ ภาษา	.233	1.020	.054	.127	.338	4.335	360	.000
Pair 8 B7Pความพร้อมด้านเอกสารเช่น ข้อมูลการท่องเที่ยว แบบประเมินความพึงพอใจ - B7Iความพร้อมด้านเอกสารเช่น ข้อมูลการท่องเที่ยว แบบประเมินความพึงพอใจ	-.016	.862	.045	-.105	.072	-.365	363	.716

## Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 B1Pมีข้อมูลการรับส่งนักท่องเที่ยว เช่น เวลารับ ที่พัก เวลาเที่ยวบิน - B1Iมีข้อมูลการรับส่งนักท่องเที่ยว เช่น เวลารับ ที่พัก เวลาเที่ยวบิน	-.107	1.006	.052	-.209	-.005	-2.055	373	.041
Pair 2 B2Pเข้าใจรายละเอียดในรายการนำเที่ยว เช่น แหล่งท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ข้อมูลทั่วไป - B2Iเข้าใจรายละเอียดในรายการนำเที่ยว เช่น แหล่งท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ข้อมูลทั่วไป	-.051	1.033	.054	-.157	.054	-.956	369	.340
Pair 3 B9Pความพร้อมด้านพาหนะในการรับส่ง หรือ นำเที่ยว - B9Iความพร้อมด้านพาหนะในการรับส่ง หรือ นำเที่ยว	-.051	.947	.049	-.148	.045	-1.044	368	.297

## Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 4 C1P เข้าใจระเบียบขั้นตอนในการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง - C1 เข้าใจระเบียบขั้นตอนในการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง	-.038	.977	.055	-.146	.070	-.692	314	.489
Pair 5 C4P ดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ - C4 ดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ	-.094	.968	.054	-.200	.013	-1.732	319	.084
Pair 6 B6P ความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น ป้ายชื่อ สัญลักษณ์กระเป๋านักท่องเที่ยว - B6 ความพร้อมด้านอุปกรณ์ เช่น ป้ายชื่อ สัญลักษณ์กระเป๋านักท่องเที่ยว	-.116	.927	.049	-.211	-.020	-2.378	362	.018
Pair 7 C3P กล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวและแนะนำทีมงาน - C3 กล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวและแนะนำทีมงาน	-.123	1.048	.059	-.238	-.007	-2.087	317	.038
Pair 8 C5P ให้ข้อมูลที่จำเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางไปส่ง ณ ที่พัก - C5 ให้ข้อมูลที่จำเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางไปส่ง ณ ที่พัก	-.217	1.054	.059	-.333	-.102	-3.700	321	.000
Pair 9 C6P Check-in เข้าที่พักให้เรียบร้อย - C6 ดูแลการ Check-in เข้าที่พักให้เรียบร้อย	-.043	1.084	.060	-.162	.075	-.720	321	.472
Pair 10 C2P เดินทางไปจุดหมายเพื่อรับนักท่องเที่ยวก่อนเวลาอย่างน้อย 30 นาที - C2 เดินทางไปจุดหมายเพื่อรับนักท่องเที่ยวก่อนเวลาอย่างน้อย 30 นาที	.128	1.004	.056	.018	.239	2.282	319	.023

## Paired Samples Test

	Paired Differences	t	df	Sig. (2-
--	--------------------	---	----	----------

	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				tailed)
				Lower	Upper			
Pair 1 B9P ความพร้อมด้านพาหนะในการรับส่ง หรือ นำเที่ยว - B9I ความพร้อมด้านพาหนะในการรับส่ง หรือ นำเที่ยว	-.051	.947	.049	-.148	.045	-1.044	368	.297
Pair 2 E1P ดูผลการ Check-out คินห้องพักและตรวจสอบภาระ และเอกสาร - E1I ดูผลการ Check-out คินห้องพักและตรวจสอบภาระ และเอกสาร	.074	1.118	.068	-.060	.207	1.085	271	.279
Pair 3 E3P ดูผลการ Check-in นักท่องเที่ยว ณ เคาน์เตอร์สายการบิน และบอกเวลานักท่องเที่ยว - E3I ดูผลการ Check-in นักท่องเที่ยว ณ เคาน์เตอร์สายการบิน และบอกเวลานักท่องเที่ยว	-.049	1.070	.066	-.179	.080	-.746	264	.456
Pair 4 E2P นำนักท่องเที่ยวออกจากที่พัก ไปยังท่าอากาศยานทันเวลา - E2I นำนักท่องเที่ยวออกจากที่พัก ไปยังท่าอากาศยานทันเวลา	.129	.802	.049	.033	.224	2.645	271	.009
Pair 5 B1P มีข้อมูลการรับส่ง นักท่องเที่ยว เช่น เวลารับ ที่พัก เวลาเที่ยวบิน - B1I มีข้อมูลการรับส่งนักท่องเที่ยว เช่น เวลารับ ที่พัก เวลาเที่ยวบิน	-.107	1.006	.052	-.209	-.005	-2.055	373	.041

## Paired Samples Test

Paired Differences	t	df	Sig. (2-
--------------------	---	----	----------



	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				tailed)
				Lower	Upper			
				Pair 1 C3Pกล่าวต้อนรับ นักท่องเที่ยวและแนะนำ ทีมงาน - C3Iกล่าวต้อนรับ นักท่องเที่ยวและแนะนำ ทีมงาน	-.123			
Pair 2 D17Pดูแลสวัสดิภาพและ ความปลอดภัย ตลอดเวลาการ เดินทางท่องเที่ยว - D17Iดูแล สวัสดิภาพและความ ปลอดภัย ตลอดเวลาการ เดินทางท่องเที่ยว	-.171	.987	.065	-.298	-.044	-2.648	233	.009
Pair 3 D10Pสร้างบรรยากาศใน การท่องเที่ยวให้สนุกสนาน อย่างสร้างสรรค์ - D10I สร้างบรรยากาศในการ ท่องเที่ยวให้สนุกสนานอย่าง สร้างสรรค์	-.004	.917	.060	-.123	.114	-.071	232	.943
Pair 4 D16Pบริการด้วยความเต็ม ใจและมีใจรักบริการ - D16Iบริการด้วยความเต็มใจ และมีใจรักบริการ	-.140	.953	.062	-.263	-.018	-2.260	234	.025
Pair 5 D18Pให้คำแนะนำที่ไม่เกิน จริงและไม่เอาเปรียบ นักท่องเที่ยว - D18Iให้ คำแนะนำที่ไม่เกินจริงและไม่ เอาเปรียบนักท่องเที่ยว	-.188	.912	.060	-.305	-.071	-3.154	233	.002
Pair 6 D19Pนำเที่ยวครบตาม รายการที่กำหนดไว้ - D19I นำเที่ยวครบตามรายการที่ กำหนดไว้	-.073	.888	.058	-.187	.042	-1.251	233	.212
Pair 7 E4Pกล่าวคำอำลา และ ขอบคุณนักท่องเที่ยว - E4I กล่าวคำอำลา และขอบคุณ นักท่องเที่ยว	-.041	.971	.059	-.157	.076	-.691	268	.490

## Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 8 D6P มีกิจกรรมารขาและการ แต่งกายเหมาะสม - D6I มี กิจกรรมารขาและการแต่งกาย เหมาะสม	.030	.905	.059	-.087	.146	.506	233	.614
Pair 9 D7P แจ้งรายละเอียดการ เดินทางให้นักท่องเที่ยวทราบ - D7I แจ้งรายละเอียดการ เดินทางให้นักท่องเที่ยวทราบ	.064	1.013	.066	-.066	.195	.970	232	.333
Pair 10 D8P ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ/ วัฒนธรรมแก่นักท่องเที่ยวจะ ได้เตรียมพร้อม - D8I ให้ ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ/วัฒนธรรม แก่นักท่องเที่ยวจะได้ เตรียมพร้อม	-.026	1.002	.065	-.155	.103	-.392	233	.696
Pair 11 D9P เดินนำนักท่องเที่ยวไป ยังจุดที่ต้องการชมสถานที่ ท่องเที่ยว - D9I เดินนำ นักท่องเที่ยวไปยังจุดที่ต้องการ ชมสถานที่ท่องเที่ยว	-.013	.987	.065	-.140	.114	-.199	233	.843

## Paired Samples Test

	Paired Differences	t	df	Sig. (2-
--	--------------------	---	----	----------

		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				tailed)
					Lower	Upper			
Pair 1	D11Pเดือน นักท่องเที่ยวมิให้วาง สิ่งของมีค่าไว้บนรถเมื่อ ถึงที่แวะชม - D11I เดือนนักท่องเที่ยวให้ วางสิ่งของมีค่าไว้บนรถ เมื่อถึงที่แวะชม	-.039	.927	.061	-.159	.081	-.637	231	.525
Pair 2	D12Pการ ประสานงานล่วงหน้า ด้านที่พัก/ร้านอาหาร - D12Iการประสานงาน ล่วงหน้าด้านที่พัก/ ร้านอาหาร	.052	.983	.065	-.076	.180	.805	229	.422
Pair 3	D14Pการนัดหมาย เวลา - D14Iการนัด หมายเวลา	-.009	1.048	.069	-.144	.126	-.125	233	.901
Pair 4	D15Pคอยเดือน นักท่องเที่ยวเมื่อใกล้ถึง เวลากลับ - D15Iคอย เดือนนักท่องเที่ยวเมื่อ ใกล้ถึงเวลากลับ	.026	.923	.060	-.093	.145	.426	232	.671
Pair 5	B4Pเตรียมด้าน อาหาร/เครื่องดื่ม(ถ้า รวมในรายการ ท่องเที่ยว) - B4I เตรียมด้านอาหาร/ เครื่องดื่ม(ถ้ารวมใน รายการท่องเที่ยว)	.099	1.002	.053	-.004	.203	1.888	361	.060
Pair 6	D4Pการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า - D4Iการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	.043	1.021	.067	-.089	.176	.645	230	.520

## Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 7	D13Pปฏิบัติคนและให้คำแนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว - D13Iปฏิบัติคนและให้คำแนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว	.112	1.030	.068	-.021	.245	1.657	231	.099

## Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	F4Pตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ - F4Iตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ	-.012	.845	.046	-.102	.078	-.257	339	.798
Pair 2	F6Pประกอบอาชีพด้วยและมีความประมาทคน พร้อมทั้งมีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ - F6Iประกอบอาชีพด้วยและมีความประมาทคน พร้อมทั้งมีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์	-.122	.851	.046	-.212	-.032	-2.658	344	.008
Pair 3	F1Pเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ - F1Iเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	.136	.944	.051	.036	.236	2.680	344	.008

## Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 4 F2Pเดือนใสในการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย - F2I เดือนใสในการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย	.146	.920	.050	.048	.244	2.938	341	.004
Pair 5 F3Pยึดมั่นในศาสนาที่ตน นับถือ และไม่ลบหลู่ผู้หมิ่น ศาสนาอื่น - F3Iยึดมั่นใน ศาสนาที่ตนนับถือ และไม่ลบ หลู่ผู้หมิ่นศาสนาอื่น	.038	.932	.050	-.061	.136	.751	344	.453
Pair 6 F5Pรักและศรัทธาในอาชีพ - F5Iรักและศรัทธาในอาชีพ	.102	.863	.047	.010	.193	2.187	343	.029

## Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 B3Iรวบรวมและอัปเดต ข่าวสารความรู้ใหม่ๆ ใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว - B3P รวบรวมและอัปเดต ข่าวสารความรู้ใหม่ๆ ใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	.027	.935	.049	-.069	.123	.557	368	.578
Pair 2 B8Iจัดเตรียมชุดปฐม พยาบาลเบื้องต้น - B8P จัดเตรียมชุดปฐมพยาบาล เบื้องต้น	.133	.971	.051	.032	.233	2.601	360	.010
Pair 3 D1Iปฏิบัติงานในนามของ มัลกุเทศ์ - D1P ปฏิบัติงานในนามของ มัลกุเทศ์	.013	.969	.063	-.112	.138	.202	233	.840

## Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 4 D2I ประสานงานและ ดำเนินงานราชการนำเที่ยว - D2P ประสานงานและ ดำเนินงานราชการนำเที่ยว	-.021	.921	.060	-.140	.097	-.356	232	.722
Pair 5 D3I อธิบายสื่อความหมาย กิจกรรมภาคสนาม - D3P อธิบายสื่อความหมาย กิจกรรมภาคสนาม	.017	.787	.052	-.085	.120	.335	229	.738
Pair 6 D5I นำเสนอสินค้าและ บริการทางการท่องเที่ยวได้ - D5P นำเสนอสินค้าและ บริการทางการท่องเที่ยวได้	-.103	.964	.063	-.227	.021	-1.631	232	.104
Pair 7 D13I ปฏิบัติคนและให้ คำแนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ ดีในแหล่งท่องเที่ยว - D13P ปฏิบัติคนและให้ คำแนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ ดีในแหล่งท่องเที่ยว	-.112	1.030	.068	-.245	.021	-1.657	231	.099
Pair 8 D19I นำเที่ยวครบตาม รายการที่กำหนดไว้ - D19P นำเที่ยวครบตาม รายการที่กำหนดไว้	.073	.888	.058	-.042	.187	1.251	233	.212

## Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	B3Iรวบรวมและอัปเดตข่าวสารความรู้ใหม่ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว - B3Pรวบรวมและอัปเดตข่าวสารความรู้ใหม่ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	.027	.935	.049	-.069	.123	.557	368	.578
Pair 2	B8Iจัดเตรียมชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น - B8Pจัดเตรียมชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น	.133	.971	.051	.032	.233	2.601	360	.010
Pair 3	D1Iปฏิบัติงานในนามของมัคคุเทศก์ - D1Pปฏิบัติงานในนามของมัคคุเทศก์	.013	.969	.063	-.112	.138	.202	233	.840
Pair 4	D2Iประสานงานและดำเนินงานราชการนำเที่ยว - D2Pประสานงานและดำเนินงานราชการนำเที่ยว	-.021	.921	.060	-.140	.097	-.356	232	.722
Pair 5	D3Iอธิบายสื่อความหมายกิจกรรมภาคสนาม - D3Pอธิบายสื่อความหมายกิจกรรมภาคสนาม	.017	.787	.052	-.085	.120	.335	229	.738
Pair 6	D5Iนำเสนอสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวได้ - D5Pนำเสนอสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวได้	-.103	.964	.063	-.227	.021	-1.631	232	.104
Pair 7	D13Iปฏิบัติตนและให้คำแนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว - D13Pปฏิบัติตนและให้คำแนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว	-.112	1.030	.068	-.245	.021	-1.657	231	.099
Pair 8	D19Iนำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้ - D19Pนำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้	.073	.888	.058	-.042	.187	1.251	233	.212

ภาคผนวก ค  
การหาค่าความเชื่อมั่น

**Reliability**

**Case Processing Summary**



		N	%
Cases	Valid	13	43.3
	Excluded <sup>a</sup>	17	56.7
	Total	30	100.0

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	56

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tourism and Hospitality	223.8462	350.308	.210	.943
Thai language	224.2308	353.859	.011	.946
English language	223.7692	338.192	.574	.941
Thailand	224.3846	346.423	.469	.942
ASEAN	224.6154	347.090	.289	.943
Thai history, art and culture	224.4615	347.103	.334	.942
Tourism and tourist guide laws	224.2308	356.859	-.074	.944
sustainable tourism	224.2308	342.526	.549	.941
safety	223.7692	355.526	-.004	.944
role ,responsibilities and ethics of tourist guide	223.6923	335.897	.887	.939
Be clearly in your travelling detail (date and pick up time, flight detail)	223.2308	352.692	.156	.943
Clarifying the tour itinerary (the tour program or transfer program)	223.6154	344.590	.460	.941
Providing update tourism information	224.2308	345.859	.405	.942
Being ready and helpful for meal services	223.6923	333.397	.824	.939
Studying on tourists' profiles (your profiles)	223.7692	345.026	.505	.941
Readiness of equipments	223.9231	346.910	.570	.941

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Readiness of documents	223.9231	335.077	.779	.940
Readiness on First Aid	224.0000	337.333	.639	.940
Vehicle preparation (for touring or transfer)	223.9231	333.577	.721	.940
Tourist guide' s appearance or health	223.6923	343.897	.517	.941
Clearly understanding on custom clearance	223.6154	342.256	.465	.941
Being ready for at least 30 minutes prior your arrival	223.6923	346.064	.418	.942
Introducing tourist guide and staff at first sight	223.8462	335.974	.689	.940
Taking a good care of your luggage	223.4615	349.269	.245	.943
Providing some useful information along the way to the hotel	223.7692	343.192	.596	.941
Facilitating your hotel check-in	223.8462	341.641	.578	.941
Ability to work as a Tour Guide	223.3077	346.897	.455	.942
Ability to coordinate and operate tour	223.7692	339.692	.614	.941
Ability to interpret on field activities	223.9231	350.577	.224	.943
Ability to interpret on field activities	224.2308	348.026	.418	.942
Ability to demonstrate on proper manners at destinations or indigenous cultures	223.7692	346.192	.448	.942
Ability to solve the problem	224.0000	343.500	.414	.942
Ability to promote other tourism products and services	224.0000	331.333	.754	.939
Performing neat and tidy appearance	223.5385	346.103	.381	.942
Briefing the tour itinerary before touring	223.6923	343.397	.440	.942
Informing about destination's customs	223.8462	346.641	.301	.942
Attention to walk and lead you to see the places	224.0000	341.500	.584	.941
Generating friendly atmosphere	223.9231	335.077	.779	.940
Always reminding you not to leave your belongings	224.2308	337.859	.755	.940
Pre-contacting with the restaurants and hotels	223.8462	333.808	.673	.940

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Making time appointment at visiting places	223.8462	347.308	.336	.942
Remind you when the time of visiting is nearly up	223.6154	355.756	-.017	.944
Being available for helps	223.6923	347.397	.358	.942
Concerning on tourist safety	223.6923	345.231	.371	.942
Honesty and trustworthiness	223.3846	347.923	.249	.943
Delivering services as promised in the itinerary	223.7692	329.692	.874	.939
Facilitating your hotel check-out procedures	223.4615	341.269	.741	.940
Taking you to the airport at least 2 hrs prior the flight/ferry time	223.9231	340.910	.549	.941
Assisting you on a flight check-in and informing departure time and gate numbers	223.7692	335.859	.579	.941
Saying good bye and giving thanks for you	223.9231	343.744	.297	.943
Showing respects to Nation, Religion, and King of Thai Kingdom	223.5385	341.436	.751	.940
Adhering to Democracy	223.7692	361.192	-.273	.945
Honor to all different religions	224.0769	347.410	.388	.942
following tourist guides' roles & responsibilities	223.7692	340.526	.580	.941
Express love and believe in tourist guide career	224.0769	328.910	.798	.939
Being honest and humble	223.9231	340.910	.549	.941

ภาคผนวก จ  
การหาค่าความเที่ยงตรง

ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม  
(IOC: Index of item objective congruence)

มาตรฐานมัคคุเทศก์	ผู้เชี่ยวชาญคนที่				รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4		
Tourist guide's knowledge on						
<sup>1</sup> Tourism and Hospitality	1	1	1	1	4	1

มาตรฐานมัคคุเทศก์	ผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4			
2 Thai language	1	1	1	1	4	1	
3 English language	1	1	1	1	4	1	
4 Thailand	1	1	1	1	4	1	
5 ASEAN	1	1	1	1	4	1	
6 Thai history, art and culture	1	1	1	1	4	1	
7 Tourism and tourist guide laws	1	1	1	1	4	1	
8 Sustainable tourism	1	1	1	1	4	1	
9 Safety	1	1	1	1	4	1	
10 Role, responsibilities and ethics of tourist guide	1	1	1	1	4	1	
<b>Readiness to work</b>							
1 Be clearly in your travelling detail (date and pick up time, flight detail)	1	1	1	1	4	1	
2 Clarifying the tour itinerary (the tour program or transfer program)	1	1	1	1	4	1	
3 Providing update tourism information	0	1	1	1	1	0.75	
4 Being ready and helpful for meal services	1	1	1	1	4	1	
5 Studying on tourists' profiles (your profiles)	1	1	0	1	2	0.75	
6 Readiness of equipments	1	1	1	1	4	1	
7 Readiness of documents	1	1	1	1	4	1	
8 Readiness on <b>First Aid</b>	1	1	1	1	4	1	
9 Vehicle preparation (for touring or transfer)	1	1	1	1	4	1	
10 Tourist guide' s appearance or health	1	1	1	1	4	1	
<b>Transfer in service</b>							
1 Clearly understanding on custom clearance	0	1	0	1	2	0.5	

มาตรฐานมัคคุเทศก์	ผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4			
2	Being ready for at least 30 minutes prior your arrival	0	1	0	1	2	0.5
3	Introducing tourist guide and staff at first sight	1	1	1	1	4	1
4	Taking a good care of your luggage	1	1	1	1	4	1
5	Providing some useful information along the way to the hotel.	1	1	1	1	4	1
6	Facilitating your hotel check-in	1	1	1	1	4	1
<b>Tourist guide service</b>							
1	Ability to work as a Tour Guide	1	1	1	1	4	1
2	Ability to coordinate and operate tour	1	1	1	1	4	1
3	Ability to interpret on field activities	1	1	1	1	4	1
4	Ability to demonstrate on proper manners at destinations or indigenous cultures	1	1	1	1	4	1
5	Ability to solve the problem	1	1	1	1	4	1
6	Ability to promote other tourism products and services	1	1	0	1	3	0.75
7	Performing neat and tidy appearance	1	1	1	1	4	1
8	Briefing the tour itinerary before touring	1	1	1	1	4	1
9	Informing about destination's customs	1	1	1	1	4	1
10	Attention to walk and lead you to see the places	1	1	1	1	4	1
11	Generating friendly atmosphere	1	1	1	1	4	1
12	Always reminding you not to leave your belongings	1	1	1	1	4	1
13	Pre-contacting with the restaurants and hotels	0	1	1	1	4	0.75
14	Making time appointment at visiting places	1	1	1	1	4	1

มาตรฐานมัคคุเทศก์	ผู้เชี่ยวชาญคนที่				รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4		
15 Remind you when the time of visiting is nearly up	1	1	1	1	4	1
16 Being available for helps	1	1	1	1	4	1
17 Concerning on tourist safety	1	1	1	1	4	1
18 Honesty and trustworthiness	1	1	1	1	4	1
19 Delivering services as promised in the itinerary	1	1	1	1	4	1
<b>Transfer out service</b>						
1 Facilitating your hotel check-out procedures	1	1	1	1	4	1
2 Taking you to the airport at least 2 hrs prior the flight/ferry time	1	0	1	1	4	0.75
3 Assisting you on a flight check-in and informing departure time and gate numbers	1	1	1	1	4	1
4 Saying good bye and giving thanks for you	1	1	1	1	4	1
<b>Tourist guide ethic</b>						
1 Showing respects to Nation, Religion, and King of Thai Kingdom	1	1	1	1	4	1
2 Adhering to Democracy	1	0	1	1	4	0.75
3 Honor to all different religions	1	1	1	1	4	1
4 following tourist guides' roles & responsibilities	1	1	1	1	4	1
5 Express love and believe in tourist guide career	1	1	1	1	4	1
6 Being honest and humble	1	1	1	1	4	1
Average						0.9545

พบว่าข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงสามารถนำไปใช้ได้



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวศันสนีย์ วงศ์สวัสดิ์  
รหัสประจำตัวนักศึกษา 5410521083

วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว)	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	2548

### ทุนการศึกษา

ทุนอุดหนุนการวิจัยประเภทบัณฑิตศึกษาประจำปี 2557 ของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

### ประวัติการทำงาน

Airport representative และ English tour guide บริษัท The glory worldwide travel  
อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ครูผู้สอน สาขาการท่องเที่ยว วิทยาลัยเทคนิคสิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้ช่วยสอน สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ สำนักวิชาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

อาจารย์พิเศษสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ สำนักวิชาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

### การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

ศันสนีย์ วงศ์สวัสดิ์. 2557. แนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทย  
และมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน: กรณีศึกษา อำเภอเกาะสมุย  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี.