

**“ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน
กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ”**
**“The skills of Thai Tour guides who take care Chinese Tourists’
in case study Phra Nakhon Si Ayutthaya Province”**

นางสาววันวิวิท แซ่ซัน

Miss. Wanwiwa Saechan

ภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลในการประกอบอาชีพของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน เพื่อศึกษาทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีนและเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน จำนวน 100 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบทดสอบที่เป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale)

ผลการวิจัยสรุปทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ข้อมูลส่วนบุคคลได้ดังนี้ นักท่องเที่ยวเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 53.00 เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 47.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปีคิดเป็นร้อยละ 42.00 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 45.00 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.00

ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีนในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.408) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} = 4.32, S.D. = 0.402) รองลงมาด้านความรู้วิชาชีพของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} = 4.21, S.D. = 0.413) และด้านการติดต่อประสานงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} = 3.51, S.D. = 1.021)

มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลมีทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีนไม่แตกต่างกัน

คำหลัก : ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทย, นักท่องเที่ยวชาวจีน, จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Abstract

This aim of this research is to study the personal basic information needed of Thai tour guides that look after Chinese tourists, and to study Thai guide skills that look after Chinese tourists and to compare personal skills factors of Thai guides that look after Chinese tourists. A case study of Ayutthaya Province tourist attractions by using surveys as tools to collect information from 100 Thai guides that look after Chinese tourists. Analyses data by using Percentage, Mean, Standard Deviation, Calculate Reliability of surveys by Rating Scale.

The result of a case study of Thai guide that look after Chinese tourists at Ayutthaya Province found that of all tourist 53.00 percent were male, 47.00 percent were females, 42.00 percent were Thai guides age between 26-35 years old. 60.00 percent of tourists education were bachelor degree, 45.00 percent were married, 36.00 percent of tourists salary range from 20,001 - 30,000 Baht.

Overall skills of Thai guide that look after Chinese tourists were considered to be in high standard which had 4.04 mean and 0.408 standard deviation when considered with each problem solving skill it had 4.32 mean and 0.402 standard deviation the lesser were guide knowledge which had mean of 4.21 and standard deviation of 0.413. In the term of coordination is in high standard which had mean of 3.51 and standard deviation of 1.021

Thai Tour guides who took care of in case at Chinese Tourists had different personal basic information but there was no different in tourism skills.

Keywords: The skills of Thai Tour guides, Chinese Tourist, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

บทนำ

อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่เปรียบเสมือนทูตวัฒนธรรม มีหน้าที่คอยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ สถานที่นั้นๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว โดยมัคคุเทศก์จะต้องดูแลความเรียบร้อยในการดำเนินการท่องเที่ยวตลอดจนดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางจนกว่าการเดินทาง มัคคุเทศก์เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในฐานะเป็นผู้เชื่อมโยงความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวหรือสิ่งที่น่าสนใจ เป็นผู้คอยอธิบายเรื่องราวด้านโบราณสถาน สถาปัตยกรรม ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี กิจกรรม วิถีชีวิตของผู้คน ความสวยงามตามธรรมชาติ จุดที่น่าสนใจในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ตลอดจนมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวที่อยู่ในความดูแลระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงควรได้รู้จักกับบทบาทและหน้าที่ที่ตนควรปฏิบัติ ความสามารถด้านต่างๆ ของการเป็นผู้นำเที่ยว ให้มีความสำคัญใส่ใจศึกษาเรื่องดังกล่าวอย่างลึกซึ้ง เพื่อประโยชน์ในการทำงาน และการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย เต็มไปด้วยประสิทธิภาพ เกิดความประทับใจจากนักท่องเที่ยว

บทบาทของมัคคุเทศก์ การปฏิบัติงานในอาชีพนำเที่ยว มัคคุเทศก์จะต้องมีการแสดงออกได้ในหลายบทบาท ที่สำคัญได้แก่ บทบาทครู บทบาทนักจิตวิทยา บทบาทนักแสดง บทบาทนักการทูต บทบาทนักบริหาร บทบาทนักบริการ ซึ่งมัคคุเทศก์จะต้องดึงความสามารถในแต่ละบทบาทออกมาใช้ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามสถานการณ์ต่างๆ ดังนี้ รู้เขา รู้เรา เพื่อการปรับตัวสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และ Globalization” เพื่อเตรียมความพร้อมภาคการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ผลกระทบจากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและโลกาภิวัตน์ที่มีต่อการท่องเที่ยวไทยและแนวทางการปรับตัวของมัคคุเทศก์เพื่อเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โลกาภิวัตน์และการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและสร้างผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย ดังต่อไปนี้

1) การขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยว โลกาภิวัตน์จะทำให้เกิดการขยายตัวของนักท่องเที่ยวมากขึ้นเช่นเดียวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะนำไปสู่การลดข้อจำกัดในการเคลื่อนย้ายของนักท่องเที่ยว เช่น การออกวีซ่า ASEAN (วีซ่าเดียวเข้าได้ทุกประเทศในอาเซียน) การปรับปรุงระเบียบวิธีการด้านการออกใบอนุญาตเข้าเมือง และการตรวจคนเข้าเมืองให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งภูมิภาค ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในไทยจะขยายตัวสูงขึ้น ซึ่งทั้งภูมิภาคนี้มีประชากรรวมกันมากกว่า 600 ล้านคน โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากอินโดนีเซียที่มีประชากรถึง 240 ล้านคน หากมีการก่อสร้างสะพานเชื่อมระหว่างสิงคโปร์กับอินโดนีเซีย จะทำให้นักท่องเที่ยวอินโดนีเซียเข้ามายังประเทศไทยมากขึ้น ประเทศ

ไทยยังมีโอกาสต้อนรับนักท่องเที่ยวนอกภูมิภาคอาเซียนมากขึ้น เนื่องจากไทยตั้งอยู่ศูนย์กลางของภูมิภาค มีพรมแดนติดกับประเทศเพื่อนบ้านมากที่สุดในภูมิภาค

2) การแข่งขันด้านการท่องเที่ยวรุนแรงขึ้น ถึงแม้ว่าประเทศไทยมีศักยภาพสูงในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว เนื่องจากความได้เปรียบในเชิงภูมิศาสตร์ ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรการท่องเที่ยวและวัฒนธรรม บริการทางการแพทย์ ที่มีคุณภาพและราคาเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่เพียงพอ ตลอดจนมีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานในการจัดการประชุม สัมมนาและแสดงสินค้าอย่างไรก็ดี ประเทศไทยยังต้องแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะสิงคโปร์ที่พยายามใช้กลยุทธ์พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น สตูดิโอของยูนิเวอร์ซอล (Universal Studio) สวนพฤกษศาสตร์ “Garden by the bay” การจัดแข่งขันรถสูตรหนึ่ง (Formula one) การดึงดูดการประชุม สัมมนา และแสดงสินค้า และการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับ High End เป็นต้น โดยสิงคโปร์มีความได้เปรียบจากความเป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางอากาศและทางน้ำ การเป็นศูนย์กลางการเงินในภูมิภาค การมีสำนักงานสาขาของต่างชาติมาตั้งอยู่จำนวนมาก และการมีสถาบันการศึกษาที่มีคุณภาพในระดับนานาชาติ นอกจากสิงคโปร์แล้ว ไทยยังมีคู่แข่งสำคัญอีกประเทศหนึ่งคือมาเลเซีย ซึ่งมีกลยุทธ์คล้ายคลึงกับสิงคโปร์ นอกจากนี้การเปิดเสรีด้านการบริการและการลงทุนจะทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวไทยต้องแข่งขันกับธุรกิจต่างชาติมากขึ้น และทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยมีต่างชาติเป็นเจ้าของมากขึ้นด้วย

3) บริการท่องเที่ยวในภูมิภาคมีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น การท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียนมีแนวโน้มเชื่อมโยงกันมากขึ้น เนื่องจากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความร่วมมือในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในภูมิภาค โดยเฉพาะการลดข้อจำกัดในการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวในภูมิภาค การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมเชื่อมโยงระหว่างประเทศ ข้อตกลงเหล่านี้มีผลทำให้บริการการท่องเที่ยวในอาเซียนมีแนวโน้มเป็นบริการระดับภูมิภาคมากขึ้น ในอนาคตธุรกิจท่องเที่ยวไทยจะต้องสร้างเครือข่ายการให้บริการร่วมกับธุรกิจท่องเที่ยวในต่างประเทศ หรือการเข้าไปลงทุนหรือตั้งสำนักงานในประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างครบวงจร และให้บริการนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการเดินทางท่องเที่ยวหลายประเทศได้ดียิ่งขึ้น

4) วัตถุประสงค์และรูปแบบการท่องเที่ยวมีความหลากหลายมากขึ้น การเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศมีวัตถุประสงค์หลากหลายมากขึ้น เนื่องจากการเปิดเสรีทำให้มีการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ทางธุรกิจมากขึ้น เช่น การเดินทางเพื่อเข้าร่วมงานแสดงสินค้า ดูงาน การเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ เสนอขายสินค้า การเดินทางเข้ามาศึกษาตลาด (ท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ) การเดินทางเข้ามาซื้อสินค้าหรือรับบริการธุรกิจ เป็นต้น นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารและการเดินทางข้ามประเทศที่สะดวกขึ้นและมีต้นทุนที่ต่ำลง จะทำให้การเดินทางเพื่อเข้ามาใช้บริการข้ามประเทศมากขึ้น เช่น การเข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ การทำศัลยกรรม การเดินทางเข้ามาฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น หรือศึกษาต่อ การเดินทางเพื่อรับบริการดูแลผู้สูงอายุ (เนื่องจากโลกเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ) เป็นต้น

5) การท่องเที่ยวส่วนบุคคลขยายตัวมากขึ้น การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้คนทั่วโลกเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยวมากขึ้น ประกอบกับเครือข่ายสังคม (Social network) ยังมีส่วนในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว มีการแบ่งปันข้อมูลจากประสบการณ์การเดินทางไปท่องเที่ยวในที่ต่างๆ สามารถเข้าไปดูแผนที่ หรือภาพถ่ายของเส้นทาง การเดินทาง (street view) การพัฒนาเส้นทางคมนาคมระหว่างประเทศและความสะดวกในการข้ามแดน จะทำให้เกิดบริการขนส่งสาธารณะระหว่างประเทศมากขึ้น ทำให้การท่องเที่ยวระหว่างประเทศในลักษณะการท่องเที่ยวส่วนบุคคลเพิ่มมากขึ้น และมีการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศด้วยรถยนต์และระบบรางมากขึ้น ซึ่งเหมือนกับการท่องเที่ยวของคนในประเทศที่ไม่นิยมท่องเที่ยวแบบเป็นกลุ่มใหญ่ (group tour)

6) การพัฒนาและสร้างเส้นทางและแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ การสร้างเส้นทางคมนาคมข้ามประเทศทำให้เกิดเส้นทางและแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ เช่น โครงการพัฒนาเส้นทางรถไฟแพนเอเชียจำนวน 3 เส้นทาง เชื่อมโยงระบบรางระหว่างนครคุนหมิงกับประเทศต่างๆ ในอาเซียน กล่าวคือ ผ่านเมียนมาร์ ลาว เวียดนามและกัมพูชา เส้นทางรถไฟจะเชื่อมโยงกับเส้นทางรถไฟในประเทศไทยและเชื่อมโยงไปยังมาเลเซียและสิงคโปร์ หรือ แนวพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจตามโครงการเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นระเบียงเศรษฐกิจแนวตะวันออก-ตะวันตก (East-West Economic Corridor) ระเบียงเศรษฐกิจแนวเหนือ-ใต้ (North-South Economic Corridor) หรือระเบียงเศรษฐกิจแนวใต้ (Southern Economic Corridor) พื้นที่ตามแนวเส้นทางเหล่านี้จะได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวใหม่ โดยเฉพาะพื้นที่บริเวณชายแดนมีโอกาสสูงที่จะได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวใหม่

7) การพัฒนามาตรฐานสากลของบริการท่องเที่ยวในภูมิภาค ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้มีการกำหนดมาตรฐานกลางการให้บริการการท่องเที่ยวด้านต่างๆ ร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกและให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวต่างชาติในธุรกิจนี้ เพื่อเป็นหลักประกันและคุ้มครองสิทธิของนักท่องเที่ยวและผู้รับบริการ รวมทั้งเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกรรมและให้บริการข้ามพรมแดน ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการในธุรกิจท่องเที่ยวจะมีต้นทุนในการปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ซึ่งอาจทำให้ธุรกิจขนาดเล็กประสบปัญหาในการพัฒนามาตรฐาน เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านบุคลากร เงินทุน และเครือข่ายทางธุรกิจ

มัลคฤเทศก์ไทยควรเตรียมความพร้อมและปรับตัว ดังต่อไปนี้

1) ทำความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ผู้ประกอบการไทยจำนวนมากยังขาดความรู้และความตื่นตัวเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เห็นได้จากผลการสำรวจของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พบว่า ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ร้อยละ 79.5 มีความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนน้อยมาก ซึ่งผลเสียที่เกิดขึ้นตามมาคือ ทำให้ผู้ประกอบการทำให้เสียโอกาสหรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์จากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มที่ รวมทั้งทำให้ขาดความตระหนักถึงความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมรองรับผลกระทบ ทำให้อาจได้รับผลกระทบรุนแรงหรือไม่สามารถปรับตัวเพื่อรองรับผลกระทบได้ ด้วยเหตุนี้สมาคมมัลคฤเทศก์อาจมีส่วนช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจแก่สมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งโดยการให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รวมทั้งความรู้ที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับข้อตกลงและกฎระเบียบล่าสุดที่เกี่ยวข้องกับอาเซียน ความรู้เชิงวิเคราะห์เกี่ยวกับผลกระทบต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญในแต่ละเรื่องมาให้ความรู้ มีการตั้งคำถามอย่างเฉพาะเจาะจงให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยตอบคำถาม เป็นต้น

2) เรียนรู้จักเพื่อนบ้าน เนื่องจาก การศึกษาไทยไม่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ประเทศเพื่อนบ้าน ประวัติศาสตร์ไทยที่เกี่ยวกับเพื่อนบ้านมีเป้าหมายเพื่อสร้างความเป็นชาตินิยม คนไทยจำนวนมากมีทัศนคติที่ไม่เป็นมิตรหรือดูหมิ่นประเทศเพื่อนบ้าน ทำให้คนไทยไม่รู้จักประเทศเพื่อนบ้านและขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพสังคม วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ของประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียนอย่างแท้จริง สมาคมมัลคฤเทศก์ควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้จักประเทศเพื่อนบ้านมากขึ้น โดยให้ข้อมูลและความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างสม่ำเสมอ เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม ประวัติศาสตร์ของประเทศเพื่อนบ้าน วัฒนธรรม ค่านิยมและความเชื่อของนักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้าน แหล่งท่องเที่ยวและผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศเพื่อนบ้าน สร้างโอกาสปฏิสัมพันธ์กับคนของประเทศเพื่อนบ้าน การดูงานหรือแลกเปลี่ยนความเห็นกับมัลคฤเทศก์ในประเทศเพื่อนบ้าน สร้างความร่วมมือกับสมาคมวิชาชีพมัลคฤเทศก์ในประเทศเพื่อนบ้าน สนับสนุนบริษัทท่องเที่ยวจางบุคลากรของประเทศเพื่อนบ้าน เป็นต้น ประเด็นสำคัญที่มัลคฤเทศก์ไทยควรให้ความสำคัญในการเรียนรู้ คือวัฒนธรรมของชาวมุสลิม เนื่องจากมีประชาชนจำนวนมากในอาเซียนที่นับถือศาสนาอิสลาม เฉพาะอินโดนีเซียประเทศเดียวก็มีมุสลิมสูงถึง 209 ล้านคน ความไม่เข้าใจอาจปิดกั้นโอกาสขยายตลาดท่องเที่ยวไทยไปยังประเทศมุสลิมได้

3) พัฒนามาตรฐานวิชาชีพและระบบฝึกอบรมมัลคฤเทศก์ ปัจจุบันมัลคฤเทศก์ไทยกำลังประสบปัญหาทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ ปัญหาในเชิงคุณภาพคือระบบการศึกษาผลิตมัลคฤเทศก์ที่ขาดคุณภาพอย่างรุนแรง ทำให้มีบัณฑิตเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่สามารถทำงานได้จริง ส่วนที่เหลือต้องฝึกฝนอบรมกันใหม่ ขณะที่ปัญหาในเชิงปริมาณคือมีการสงวนอาชีพนี้ไว้ให้เฉพาะสำหรับคนไทย แต่ระบบการฝึกอบรมมัลคฤเทศก์ขาดคุณภาพ ทำให้มัลคฤเทศก์มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ขยายตัวสูง ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหามัลคฤเทศก์เถื่อนรุนแรงขึ้น ในอนาคตอาชีพมัลคฤเทศก์ต้องเผชิญการแข่งขันรุนแรงขึ้น แม้ว่าอาชีพมัลคฤเทศก์ยังไม่ได้เปิดเสรีในปี 2558 แต่อาเซียนมีการเจรจาเปิดเสรีในวิชาชีพต่างๆ เพิ่มขึ้น มัลคฤเทศก์เป็นหนึ่งในตำแหน่งงานด้านการท่องเที่ยวที่อยู่ในกรอบการเจรจา สมาคมวิชาชีพมัลคฤเทศก์จำเป็นต้องเร่งพัฒนามัลคฤเทศก์ทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ เช่น การจัดตั้งสภาวิชาชีพมัลคฤเทศก์ การสร้างมาตรฐานวิชาชีพมัลคฤเทศก์ในประเทศไทย การสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและสถาบันฝึกอบรมในการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต เป็นต้น

4) พัฒนาภาษาที่สาม โลกาภิวัตน์และประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะทำให้นักท่องเที่ยวมีความหลากหลายมากขึ้น ปัจจุบันนักท่องเที่ยวชาวจีน เกาหลี ญี่ปุ่น เข้ามาท่องเที่ยวในภูมิภาคมากขึ้นและมีปัญหาขาดแคลนมัลคฤเทศก์บางภาษาแล้ว เช่น มัลคฤเทศก์ภาษาจีน เป็นต้น ในอนาคตนักท่องเที่ยวในภูมิภาคจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น หากไม่เร่งพัฒนามัลคฤเทศก์ภาษาประเทศเพื่อนบ้าน ไทยจะเสียโอกาสต้อนรับนักท่องเที่ยวจากเพื่อนบ้าน และหากมีการเปิดเสรีการเคลื่อนย้ายมัลคฤเทศก์ มัลคฤเทศก์ไทยอาจเสียโอกาสออกไปทำงานในประเทศเพื่อนบ้าน เนื่องจากขาดทักษะภาษาของเพื่อนบ้าน ดังนั้น มัลคฤเทศก์ไทยจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาที่ 3 นอกเหนือจากภาษาไทยและอังกฤษ ต้องพัฒนาตนเองให้มีทักษะภาษาที่ 3 หรือ 4 เพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่หลากหลายขึ้น ซึ่งผมคิดว่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับภาพรวม

ประเทศและสอดคล้องกับบริบทโลกที่เปลี่ยนแปลงไป 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) พัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพสมำเสมอ มัคคุเทศก์ไทยควรกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้และพัฒนาศักยภาพของตน แสวงหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาทักษะที่จำเป็น ทักษะการเปลี่ยนแปลงเสมอ เช่น ความรู้สึกซึ่ง รอบด้าน และถูกต้อง เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ทั้งความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ความเป็นอยู่ อาหารการกิน ความเชื่อ นาฏศิลป์ ดนตรี และอุปนิสัย หรือวัฒนธรรมประเพณีโดยรวม รวมทั้งแสวงหาความรู้เกี่ยวกับเส้นทางและแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ เพิ่มพูนทักษะทางการสื่อสาร การบรรยาย การนำเสนอข้อมูล การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการให้บริการ เป็นต้น เพื่อให้สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับ

6) พัฒนาความรู้และทักษะด้านการท่องเที่ยวเฉพาะด้านความหลากหลายของนักท่องเที่ยวและรูปแบบการท่องเที่ยว ทำให้มัคคุเทศก์จำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเฉพาะด้านมากขึ้น โดยการเรียนรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม และสร้างเครือข่ายกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้บริการเฉพาะด้าน เช่น การเรียนรู้เกี่ยวกับบริการด้านการแพทย์ ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การรักษาโรคที่สำคัญๆ ความเชี่ยวชาญของแพทย์และโรงพยาบาล ความรู้เกี่ยวกับการแพทย์ทางเลือก (เช่น การนวดแผนไทย สมุนไพร) เพื่อให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้ป่วยหรือญาติของผู้ป่วยได้ หรือการเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการตลาด ไม่ว่าจะเป็นความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมและตลาดสินค้าและบริการบางประเภท ความรู้เกี่ยวกับแหล่งผลิต แหล่งวัตถุดิบ ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบการจัดตั้งกิจการและดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เพื่อสามารถให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวเชิงธุรกิจได้ เป็นต้น ปัจจุบันอาชีพมัคคุเทศก์ได้รับการปกป้องจากกฎระเบียบของรัฐ แต่กระแสโลกาภิวัตน์และประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อาจทำให้ในอนาคตสาขาอาชีพนี้จะต้องเปิดเสรีมากขึ้น ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่ขาดความตระหนักและไม่เตรียมความพร้อม ย่อมต้องเผชิญการแข่งขันที่รุนแรง ไม่สามารถแข่งขันกับมัคคุเทศก์ต่างชาติได้ ที่สำคัญยังพลาดโอกาสในการต้อนรับนักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้านและไม่ได้รับโอกาสในการออกไปทำงานในต่างประเทศ ซึ่งถือเป็นการพลาดโอกาสทางอาชีพที่น่าเสียดายอย่างยิ่ง

แหล่งท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สร้างรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมากเนื่องจากการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จึงก่อให้เกิดธุรกิจด้านการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงมีความจำเป็น เนื่องจากเป็นผู้ที่คอยอำนวยความสะดวก และจัดสรรข้อมูลให้แก่ นักท่องเที่ยว ตลอดจนคอยชี้แนะ อธิบายสิ่งต่างๆ ให้กับนักท่องเที่ยวทราบ ซึ่งตามธรรมชาตินักท่องเที่ยวเป็นคนแปลกหน้าในท้องถิ่นที่ไม่คุ้นเคยกับสถานที่ ขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ และบุคคลในท้องถิ่น มัคคุเทศก์จึงเป็นบุคคลสำคัญที่มีบทบาทใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว ในการชักนำ ชี้แนะนักท่องเที่ยวให้ประพฤตีสั่งที่เป็นคุณ ละเว้นสิ่งที่เป็นโทษ เพราะนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างถิ่นและต่างประเทศย่อมไม่เข้าใจข้อห้าม ขอนิยม ของการประพฤตีสั่งปฏิบัติของบุคคลในท้องถิ่นนั้นๆ มัคคุเทศก์จึงเป็นบุคคลสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่นนั้นๆ ฉะนั้นนักท่องเที่ยวจึงต้องการให้มัคคุเทศก์เป็นผู้นำทาง ยังเป็นการเดินทางต่างถิ่นมากเท่าใด ความจำเป็นในความต้องการมัคคุเทศก์ก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น จึงนับได้ว่ามัคคุเทศก์เป็นบุคลากรที่สำคัญ (ปัทมดา กลางกาญจน์, 2550)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ทักษะมัคคุเทศก์ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2552 อธิบายว่า ทักษะ หมายถึง ความชำนาญ มาจากคำภาษาอังกฤษว่า skill นอกจากนี้ คณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัย ยังได้ขยายความของคำว่า ทักษะ (skill) มากขึ้นว่าหมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการกระทำหรือการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคม ที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝน หรือการกระทำบ่อย ๆ เช่น คุรุมีทักษะการใช้คำถาม การนำเข้าสู่บทเรียน การใช้สื่อการสอน นักเรียนมีทักษะ การฟัง พูด อ่าน เขียน การคิดคำนวณ หรือทักษะทางสังคม ทักษะที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตและการทำงาน โดยรวมแล้วประกอบด้วย สมรรถนะทักษะ (hard skill)

และจรรยาวัชระ [จะระนะ-] (soft skill) บุคคลที่มีจรรยาวัชระจะเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดี ส่วนบุคคลที่มีสมรรถนะทักษะจะเป็นผู้ปฏิบัติงานได้เก่ง

2. มัคคุเทศก์ (ไกด์) หมายถึง ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ประเภทมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ ข้อมูล ความเข้าใจทางด้านวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และเหตุการณ์ร่วมสมัยต่างๆ แก่บุคคลที่อยู่ในกลุ่มท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวเอกเทศ หรือนักท่องเที่ยวในกรณีทัศนศึกษาที่สถานีสานทางศาสนาหรือประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑ์และสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความสนใจอื่นๆ มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่จะได้รับการรับรองจากองค์กรที่เกี่ยวข้องก่อนเข้าทำงาน ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละประเทศและภูมิภาค

3. นักท่องเที่ยวจีน หมายถึง บุคคลสัญชาติจีนที่เดินทางจากท้องถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนไปยังท้องถิ่นอื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจและด้วยวัตถุประสงค์ที่มีใช้เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้

4. สถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางซึ่งเป็นเขตเศรษฐกิจที่สำคัญ โดยมีผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดมีมูลค่าสูงเป็นอันดับ 3 ของประเทศและมีประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่ยาวนาน เคยมีชื่อเสียงในฐานะเป็นแหล่งปลูกข้าวที่สำคัญ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นจังหวัดที่ไม่มีอำเภอเมือง มีอำเภอพระนครศรีอยุธยาเป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการด้านต่างๆ ชาวบ้านโดยทั่วไปนิยมเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า "กรุงเก่า" หรือ "เมืองกรุงเก่า" พระนครศรีอยุธยาเคยเป็นราชธานี (เมืองหลวง) ของอาณาจักรอยุธยาหรืออาณาจักรสยาม ตลอดระยะเวลา 417 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 1893 กระทั่งเสียกรุงแก่พม่า เมื่อ พ.ศ. 2310 ครั้นเมื่อพระเจ้าตากสินมหาราชทรงสถาปนาราชธานีแห่งใหม่ที่กรุงธนบุรี กรุงศรีอยุธยาไม่ได้กลายเป็นเมืองร้าง ยังมีคนที่รักถิ่นฐานบ้านเดิมอาศัยอยู่และมีราษฎรที่หลบหนีไปอยู่ตามปากปลับเข้ามาอาศัยอยู่รอบๆเมือง รวมกันเข้าเป็นเมือง จนทางการยกเป็นเมืองจัตวาเรียกว่า "เมืองกรุงเก่า" สถานที่สำคัญของพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ศูนย์ศึกษาประวัติศาสตร์อยุธยา อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา วัดพระศรีสรรเพชญ์ พระราชวังโบราณอยุธยา วัดไชยวัฒนารามและวัดใหญ่ชัยมงคล เป็นต้น

วัตถุประสงค์

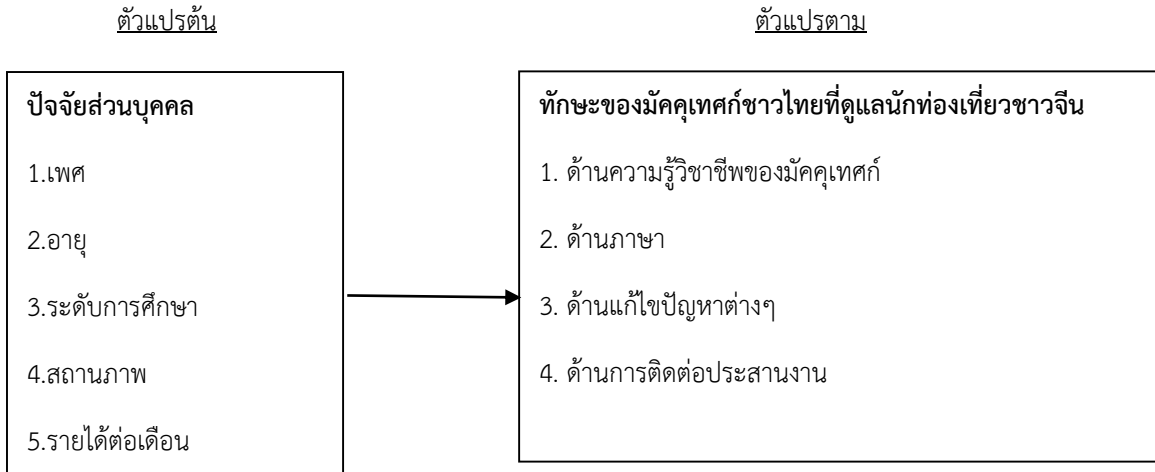
1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลในการประกอบอาชีพของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เพื่อศึกษาทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ของทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิด (Conceptual Framework)

ศึกษาทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากำหนดเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและขอบเขตในการกำหนดตัวแปรต่างๆ และตั้งสมมติฐานได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ต่อเดือนมีทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีนแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประชากร

มัคคุเทศก์คนไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ได้รับการอนุญาตให้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวภายในประเทศ (Inbound) ถือบัตรสีบรอนซ์เงินและประกอบอาชีพในสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เก็บตัวอย่าง กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่มัคคุเทศก์คนไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่เดินทางมาทำงานในสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 100 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญและดำเนินการหาประสิทธิภาพ ดังนี้

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้เครื่องมือที่ใช้ได้การวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ตลอดจนความเหมาะสมของภาษา (Wording) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

2. หาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับ โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach alpha Procedure) ในรูปสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.998

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ได้การวิจัย ได้แก่

แบบสอบถามทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและรายได้ต่อเดือน ลักษณะข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้วิชาชีพของมัคคุเทศก์ 2) ด้านภาษา 3) ด้านการแก้ไขปัญหา 4) ด้านการติดต่อประสานงาน ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scales) ได้แก่ ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยมากที่สุด ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยมาก ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยปานกลาง ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยน้อยและทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Date) โดยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 100 คน โดยเก็บข้อมูลจากมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีนและทำการเก็บข้อมูล ณ สถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แจกแบบสอบถามตั้งแต่มกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2560 ใช้ระยะเวลา 3 เดือนในการเก็บรวบรวม

ขอบเขตของการวิจัย

แนวทางการพัฒนาทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตพื้นที่การศึกษา กำหนดพื้นที่ที่ศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ขอบเขตของประชากรประกอบไปด้วย มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาทำงานที่สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา ประกอบด้วยในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่เดินทางมาทำงานที่สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและทำการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวในสถานที่พำนักและเก็บข้อมูล
4. ขอบเขตของเวลา เดือน มกราคม-มีนาคม 2560

การวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการบรรยายข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.)
2. ข้อมูลทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีนในสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการบรรยายข้อมูลและนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. คำนวณค่าสถิติพื้นฐาน โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. คำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบที่เป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าเท่ากับ .89
3. ใช้สถิติทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ด้วยค่า t-test แบบ independent
4. การเปรียบเทียบความแตกต่างของความสามารถในการปรับตัว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่แบ่งออกเป็นมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือการทดสอบค่า F (F-test) และเมื่อพบความแตกต่างจะใช้การทดสอบแบบ LSD

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สรุปผลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ในการประกอบอาชีพของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและรายได้ต่อเดือนพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมา คือเพศหญิง 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 26-35 ปี มากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาคือช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ช่วงอายุ 46-55 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่าจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และมีระดับการศึกษานุปริญญา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และมีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา มีรายได้ มากกว่า 40,001 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 มีรายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D.= 0.408) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D.= 0.402) รองลงมาได้แก่ ด้านความรู้วิชาชีของมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D.= 0.413) และน้อยที่สุดคือ ด้านการติดต่อประสานงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 1.021)

ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรู้วิชาชีของมัคคุเทศก์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D.= 0.413) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานของแหล่งท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D.= 0.408) รองลงมาได้แก่ ความรู้ด้านแหล่งท่องเที่ยวในการนำชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D.= 0.411) และน้อยที่สุดคือ ความรู้ด้าน พรบ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D.= 0.423) กับความรู้ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D.= 0.418)

ทักษะของมัคคุเทศก์ ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านภาษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D.= 0.394) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความชำนาญทางด้านภาษาจีนในการถ่ายทอดสื่อสารกับนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D.= 0.281) รองลงมาได้แก่ ความชำนาญในการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D.= 0.296) และน้อยที่สุดคือ มีศิลปะการพูดภาษาจีนที่ดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D.= 0.510)

ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D.= 0.402) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านร้านอาหาร อาทิเช่น นักท่องเที่ยวรออาหารนาน คุณสามารถแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.325) รองลงมาได้แก่ ด้านที่พัก อาทิ เช่น ปัญหาที่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของโรงแรมชำรุดบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D.= 0.398) กับ รถโค้ชนำทัวร์ เกิดปัญหาขัดข้องเครื่องปรับอากาศไม่สามารถใช้งานได้ คุณ

สามารถแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D.= 0.388) และน้อยที่สุดคือ การปฏิบัติงานหากเกิดปัญหาเฉพาะหน้า อาทิเช่น นักท่องเที่ยวที่คุณดูแลเกิดอุบัติเหตุหรือหนังสือเดินทางของ นักท่องเที่ยวสูญหาย คุณสามารถแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D.= 0.513)

ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการติดต่อประสานงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 1.021) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทักษะในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ต่างๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 1.024) รองลงมาได้แก่ มีความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานและส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D.= 1.016) และน้อยที่สุดคือ มีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D.= 1.020)

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านความรู้วิชาชีพของมัคคุเทศก์ ด้านภาษา ด้านแก้ไขปัญหาต่างๆ และด้านการติดต่อประสานงาน ไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านความรู้วิชาชีพของมัคคุเทศก์ ทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างเห็นว่าบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านความรู้วิชาชีพของมัคคุเทศก์โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์และงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล ที่ศึกษาคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว ต่างมีความเห็นว่ามัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทั้งในด้านประวัติศาสตร์ สังคมในแง่มุมต่างๆ

2. ด้านภาษา บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรพัฒนาทักษะในการบรรยายเป็นภาษาจีน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญา แซ่หุ่ญ ที่ศึกษาความต้องการ การสรรหาและการพัฒนาบุคลากรในสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภาคธุรกิจเอกชนในกรุงเทพมหานครและภาคตะวันตกและงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล ซึ่งต่างพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญและมีความต้องการบุคลากรที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ มีความรู้รอบตัวด้านภาษาเป็นอย่างดี มีทักษะการพูดภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดีเพื่อการสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว

3. ด้านแก้ไขปัญหาต่างๆ คือสิ่งที่มัคคุเทศก์ควรมีคือเรื่องการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและมีความคล่องว่องไวในทุกๆด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี ล้อมหามงคล พบว่า ธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญในคุณสมบัติด้านลักษณะนิสัยในเรื่องมีนิสัยกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงและมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุพผา คุมมานนท์ ได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์เป็นหนึ่งในอาชีพที่มีเกียรติ ดังนั้นจำเป็นต้องมีมารยาทและจรรยาบรรณที่ต้องประพฤติปฏิบัติให้เหมาะสม ได้แก่ 1. การแต่งกายต้องสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล 2. มีความประพฤติและกิริยามารยาทที่ดี 3. มีความซื่อสัตย์สุจริต 4. มีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ 5. มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง 6. ต้องตรงต่อเวลาและรักษาเวลา 7. ไม่กล่าวคำหยาบหรือให้ร้ายผู้อื่นหรือองค์กร 8. มีไหวพริบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี 9. มีการจัดการและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ อย่างดี 10. มีการจดบันทึกรายละเอียดทุกครั้งที่มีการนำเที่ยว

4. ด้านการติดต่อประสานงาน เป็นสิ่งที่มีคชเทศก์จะต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีและรวดเร็ว การประสานงานเป็นการการจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้ฝ่ายต่างๆ มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ขจัดความขัดแย้ง เพื่อให้งานเป็นไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ประสงค์และนโยบายขององค์การอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ งานสำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด การประสานงานจะมีความสำคัญต่อการบริหารเป็นอย่างมากควรที่จะพิจารณาถึงความสัมพันธ์และความสำคัญระหว่างการบริหารกับการประสานงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธี สุทธิสมบุรณ์และสมาน รั้งสิโยกฤษฎ์พบว่า การประสานงานเป็นกระบวนการในการบริหารและเป็นกระบวนการที่สำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุปผา คุมมานนท์ ได้กล่าวว่า คชเทศก์เป็นหนึ่งในอาชีพที่มีเกียรติ ดังนั้นจำเป็นต้องมีมารยาทและจรรยาบรรณที่ต้องประพฤติปฏิบัติให้เหมาะสม ได้แก่ 1. การแต่งกายต้องสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล 2. มีความประพฤติและกิริยามารยาทที่ดี 3. มีความซื่อสัตย์สุจริต 4. มีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ 5. มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง 6. ต้องตรงต่อเวลาและรักษาเวลา 7. ไม่กล่าวตำหนิหรือให้ร้ายป้ายสีผู้อื่นหรือองค์กร 8. มีไหวพริบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี 9. มีการจัดการและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ อย่างดี 10. มีการจดบันทึกรายละเอียดทุกครั้งที่มีการนำเที่ยว

อภิปรายผลการวิจัย

ทักษะของคชเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ด้านความรู้วิชาชีพอของคชเทศก์ ทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างเห็นว่าบุคลากรอาชีพคชเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านความรู้วิชาชีพอของคชเทศก์โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์และงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล ที่ศึกษาคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว ต่างมีความเห็นว่าคชเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทั้งในด้านประวัติศาสตร์ สังคมในแง่มุมต่างๆ

2. ด้านภาษา บุคลากรอาชีพคชเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรพัฒนาทักษะในการบรรยายเป็นภาษาจีน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญา แซ่หุ่่น ที่ศึกษาความต้องการ การสรรหาและการพัฒนาบุคลากรในสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของภาคธุรกิจเอกชนในกรุงเทพมหานครและภาคตะวันตกและงานวิจัยของสุภาวดี ล้อมหามงคล ซึ่งต่างพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญและมีความต้องการบุคลากรที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ มีความรู้รอบตัวด้านภาษาเป็นอย่างดี มีทักษะการพูดภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดีเพื่อการสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว

3. ด้านแก้ไขปัญหาต่างๆ คือสิ่งที่มีคชเทศก์ควรมีคือเรื่องการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและมีความคล่องว่องไวในทุกๆด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี ล้อมหามงคล พบว่า ธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญในคุณสมบัติด้านลักษณะนิสัยในเรื่องมีนิสัยกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงและมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

4. ด้านการติดต่อประสานงาน เป็นสิ่งที่มีคชเทศก์จะต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีและรวดเร็ว การประสานงานเป็นการการจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้ฝ่ายต่างๆ มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ขจัดความขัดแย้ง เพื่อให้งานเป็นไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ประสงค์และนโยบายขององค์การอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ งานสำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด การประสานงานจะมีความสำคัญต่อการบริหารเป็นอย่างมากควรที่จะพิจารณาถึงความสัมพันธ์และความสำคัญระหว่างการบริหารกับการประสานงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธี สุทธิสมบุรณ์และสมาน รั้งสิโยกฤษฎ์พบว่า การประสานงานเป็นกระบวนการในการบริหารและเป็นกระบวนการที่สำคัญ

ข้อเสนอแนะ

มัคคุเทศก์ควรพัฒนาทักษะด้านต่างๆให้มากขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

1. ด้านพัฒนาความรู้วิชาชีของมัคคุเทศก์ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากในระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งผู้อยู่ในอุตสาหกรรมนี้เรียกช่วงเวลานี้ว่า High Season และมีระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเป็นจำนวนน้อย โดยเรียกระยะเวลานี้ว่า low Season ซึ่งช่วง High Season หรือ High Season จะแตกต่างกันตามตลาดของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย ดังนั้น มัคคุเทศก์จะมีเวลาว่างในช่วงที่เรียกว่า low Season ของแต่ละตลาด ซึ่งเป็นช่วงที่สมควรที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะจัดอบรมด้านการท่องเที่ยวให้แก่ มัคคุเทศก์ทั้งในด้านการให้ความรู้ อบรมภาคทฤษฎีในห้องอบรมและการให้ความรู้ในการออกภาคสนามโดยการพาออกไปพื้นที่จริง นอกจากนี้สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ร่วมกับสถาบันการศึกษาเพื่อรับบัตรอนุญาตมัคคุเทศก์เมื่ออบรมสำเร็จแล้ว แต่หลังจากนั้นแทบไม่มีการจัดอบรมเพิ่มเติมใดๆให้มัคคุเทศก์ที่ประกอบอาชีพอยู่แล้ว ฉะนั้นควรจัดอบรมด้านการท่องเที่ยวให้มัคคุเทศก์ในช่วง low Season ของแต่ละกลุ่มภาษา
2. ด้านสวัสดิการมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์อิสระมีรายได้หลังจากรับจ้างทำทัวร์และมีรายได้พิเศษอีกทางคือ ค่าคอมมิชชั่นที่ได้รับจากร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึกและเงินทิปจากนักท่องเที่ยว ซึ่งทั้งรายได้หลักและรายได้พิเศษนี้ยังต้องจัดว่าเป็นรายได้ที่ไม่แน่นอน เพราะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมาก High Season และช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนน้อย low Season นอกจากนี้ยังมีอุปสรรคที่เกิดจากผลกระทบหลากหลาย เช่น ผลกระทบด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ภัยธรรมชาติ เป็นต้น ทำให้มัคคุเทศก์อิสระมีความรู้สึกไม่มั่นคงต่อสถานภาพการทำงานและการหารายได้เท่าไรนัก ซึ่งปัจจุบันทางสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพยังไม่มีกฎระเบียบเรื่องสวัสดิการของสมาชิกอย่างเป็นทางการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มุ่งทำการศึกษามัคคุเทศก์ควรพัฒนาทักษะด้านต่างๆให้มากขึ้น

1. เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวัง ทักษะ ทักษะ ความพึงพอใจ ปัญหาและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวจีนหลังจากที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวรวมถึงเพื่อทราบถึงมัคคุเทศก์ควรพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ที่มีต่อการแก้ปัญหาของการท่องเที่ยว เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลภายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเท่านั้น จึงอยากเสนอให้ผู้วิจัยท่านอื่นทำการสำรวจโดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลทั่วทุกจังหวัดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม นอกจากนี้ยังควรที่จะขยายพื้นที่ทำการวิจัยโดยทำการวิจัยทั่วประเทศ เนื่องจากภายในบริเวณเหล่านี้ยังมีมัคคุเทศก์ที่น่าสนใจอีกหลายแบบ เป็นต้น
2. เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการศึกษา
3. เพื่อพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เพื่อการท่องเที่ยว ให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมากที่สุด โดยบริหารจัดการทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม โดยการให้ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมอย่างรอบคอบและชาญฉลาด สามารถรักษาเอกลักษณ์ดั้งเดิมได้ในระยะเวลานานที่สุดเกิดปัญหาและผลกระทบน้อย

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2555). ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา บทสรุปสำหรับผู้บริหาร. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2558) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม: <http://thai.tourismthailand.org>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดี. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558) ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ก้องภพ ภูสุวรรณ. (2557). ปรับเชิงรุก ปลุกเชิงรับ จับกระแสนักท่องเที่ยวจีน. ธนาคารแห่งประเทศไทย
- กุลวรา สุวรรณพิมล. (2550). หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์แสงดาว.
- ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. (2550). ลักษณะของบุคลากรที่เหมาะสมกับการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. จุลสารการท่องเที่ยว.
- ธัญญา แซ่หุ่่น. (2551). ความต้องการ การสรรหา และการพัฒนาบุคลากรในสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภาคธุรกิจเอกชนในกรุงเทพมหานครและภาคตะวันออกเฉียงใต้ เพื่อการพัฒนา.
- บุญเลิศ กลิ่นรัตน์. (2552). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. เชียงใหม่. สถาบันราชภัฏเชียงใหม่,
- บุปผา คุมมานนท์. (2551). หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- ปัทมา กลางกาญจน์. (2550). การพัฒนาหลักสูตร เรื่อง มัคคุเทศก์ เขตดลิ่งชั้น
กรุงเทพมหานคร สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา).
- พิชิต เทพวรรณ. 2554. การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ไพฑูริย์ พงศบุตร และวิลาสวงค์ พงศบุตร. (2552). คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ. ศูนย์
การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2550). มัคคุเทศก์. กรุงเทพมหานคร. โอเดียนสโตร์.
- วรรณพร วนิชขานุก. (2550). การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. กรุงเทพฯ. ทรรปณ์ศิลป์
- วีระพล ทองมา. (2552). การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. เชียงใหม่ คณะพัฒนาการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สมใจ ลักษณะ. (2550). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์ การพิมพ์.
- สมชาติ อุ๋อัน. (2552). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการวางแผน. นครปฐม : ภาควิชาภูมิศาสตร์. คณะอักษรศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุภาวดี ล้อมหามงคล. (2550). คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว. การ
- ค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว). เชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุธี สุทธิสมบูรณ์ และ สมาน รังสิโยภุชฎ์. (2551) การบริหารราชการ. กรุงเทพฯ. สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.

Adler, Alfred. (1871). In W. E. Craighead, & C. B. Nemeroff (Eds.). The Corsini encyclopedia of psychology and behavioral science (4th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.

Burkart and Medlik. (1985). Tourism: Past, Present and Future. New York: Harper & Row.

Guilford, CT. (1997). Clashing views on controversial legal issues 7th ed. Dushkin Publishing Group, 1997), 98.

Goeldner, C. & Ritchie, J. R. B. (2006). Tourism: principles, practices, philosophies (10 th ed.). Hoboken. Wiley.

Holland, John L. (1966). The Psychology of Vocational Choice. Blaisdell Publishing Co.

Holland, John L. (1968). Current Psychological Theories of Occupation Choice and Their Implications for national Planning CIRF Abstracts. Vol.7 pp.5/b537.

Holland, John L. (1973). Making Vocational Choice A Theory o Career. New Jersey Prentice-Hall.

Robinson, H. (1976). A Geography of Tourism. London. Macdonald & Evans.

Robinson. (1988). Psychology. Principle and Practice. New York. Thieme.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาววันวิภาห์ แซ่ซัน
วันเดือนปีเกิด	4 กันยายน 2527
สถานที่เกิด	ยะลา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	60 ถนน หมู่บ้านพฤษ์ลดา 2 ตำบล ลาดสวาย อำเภอลำลูกกา ปทุมธานี 12150
โทรศัพท์	095-439-7017
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	อาจารย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ (วิทยาเขต รังสิต) 59 หมู่ 2 ตำบล ปึงอีไถ อำเภอ ัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2549	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาภาษาจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2557	Master Program in Teaching Chinese as Second LanguageNational, Chi Nan University, Taiwan

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นายสมศักดิ์ คงเที่ยง

วันเดือนปีเกิด -

สถานที่เกิด -

สถานที่อยู่ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ (วิทยาเขต รังสิต) 59 หมู่ 2 ตำบล บึงยี่โถ อำเภอ ธัญบุรี
จังหวัดปทุมธานี 12130

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน อาจารย์

สถานที่ทำงานปัจจุบัน มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ (วิทยาเขต รังสิต) 59 หมู่ 2 ตำบล บึงยี่โถ อำเภอ ธัญบุรี
จังหวัดปทุมธานี 12130

ประวัติการศึกษา กศ.บ. (ภาษาไทย) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

M.A.T. (Social Science) Eastern Oregon State College, U.S.A.

Ph.D. (Education Administration) University of Missouri - Columbia, U.S.A.