

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

คุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์และขีดความสามารถของผู้เข้ารับการอบรม ในโครงการอบรม
มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง)
เพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน

ดลนภา ภาคฐิน

26 ส.ค. 2558

347716

โทร 0๘๑๖๔๘

เริ่มบริการ

๑2 พ.ค. ๖๕๕๑

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

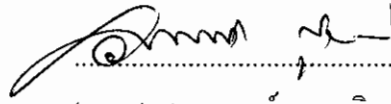
คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2556


ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

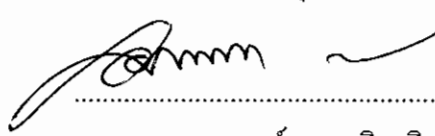
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ คุณภา ภาคจัน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

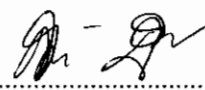
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย สุนทรสมย์)

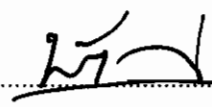
คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์


.....ประธาน
(ศาสตราจารย์ ดร.อุทิศ ศิริวรรณ)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย สุนทรสมย์)


.....กรรมการ
(ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม ของมหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พahn นนทศักดิ์)

วันที่ 5 เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2556

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาของ รศ.ดร. วุฒิชชาติ สุนทรสมัช อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ซึ่งคอยให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือตรวจทานแก้ไขงานนิพนธ์เล่มนี้มาด้วยดีตลอด และขอกราบพระคุณท่านประธานและคณะ กรรมการการสอบงานนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ที่เป็นประโยชน์ต่องานนิพนธ์เล่มนี้ จนทำให้งานนิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ขอกราบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามและมักคุเทศก์ที่ได้รับการอบรมที่ช่วยให้เก็บข้อมูลทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือจนทำให้เกิดเป็นงานนิพนธ์เล่มนี้ได้ อีกทั้งพี่ ๆ น้อง ๆ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่คอยให้ความช่วยเหลือที่ดีตลอดมา ให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจให้เสมอมา จนทำให้งานนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณพระคุณของครู-อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ให้การอบรมสั่งสอน จนสามารถทำให้เกิดเป็นงานนิพนธ์เล่มนี้ได้ อีกทั้งขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่คอยเป็นกำลังใจ ให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ สิ่งทุกอย่าง ตลอดจน เพื่อนมักคุเทศก์ของตัวเอง ซึ่งคอยให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดีที่สุด จนทำให้งานนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยดี

คลนภา ภาคฐิน

54920213 : สาขาวิชา: การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม; กจ.ม.

(การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม)

คำสำคัญ: คุณลักษณะส่วนบุคคล/ มัคคุเทศก์ท้องถิ่น/ ซึ่คความสามารถ/ พัทยา/ การค้าเสรีอาเซียน

ดลนภา ภาคฐิน การศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่พิเศษเมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง และซึ่คความสามารถของผู้เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมเพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) เพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน (THE STUDY OF PERSONAL CHARACTERISTICS AND COMPETENCIES OF THE LOCAL TOUR GUIDE IN THE LOCAL TOUR GUIDE TRAINING PROJECT FOR THE COMPETITIVENESS IN THE ASIAN FREE TRADE IN THE DESIGNED AREA OF PATTAYA CITY AND ADJACENT AREAS) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: วุฒิชชาติ สุนทรสมย์, D.B.A. 137 หน้า, ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่พิเศษเมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง และซึ่คความสามารถของผู้เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมเพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) เพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษ เมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง) รุ่นที่ 1 จำนวน 40 คน ผลการวิจัยพบว่า

มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมเพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาตรี สถานภาพโสด มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว 6-10 ปี สถานประกอบการและทำเลที่ตั้งอยู่ที่จังหวัดชลบุรี ระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี และส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ

จากการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ประเมินตนเองมีซึ่คความสามารถระดับสูง โดยอันดับแรกคือด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ด้านความรู้ทั่วไป และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ตามลำดับ

จากผลการวิจัย แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่พิเศษเมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง เพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียนด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นเรื่องที่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ประเมินตนเองในระดับสูงที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษ และเป็นข้อได้เปรียบหากมีการเปิดเสรีการท่องเที่ยวในปี 2558 การพัฒนาซึ่คความสามารถ

ในด้านความรู้ทั่วไป มัคคุเทศก์ท้องถิ่นมีความรู้เกี่ยวกับโรงแรมและสถานพักแรมในท้องถิ่น มีความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และประชาคมอาเซียน และมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์พื้นเมืองและของที่ระลึกในท้องถิ่นเป็นอย่างดี

54920213: MAJOR:MASTER OF MANAGEMENT IN SMALL AND MEDIUM
ENTERPRISES MANAGEMENT;M.M.(MANAGEMENT
IN SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES MANAGEMENT)

KEY WORD: PERSONAL CHARACTERISTICS/ LOCAL TOUR GUIDE /COMPETENCIES

DONNAPA PARKTIN: THE STUDY OF PERSONAL CHARACTERISTICS AND
COMPETENCIES OF THE LOCAL TOUR GUIDE IN THE LOCAL TOUR GUIDE
TRAINING PROJECT FOR THE COMPETITIVENESS IN THE ASIAN FREE TRADE IN
THE DESIGNED AREA OF PATTAYA CITY AND ADJACENT AREAS. VUTTICHAT
SOONTHONSMAI, D.B.A. 137 P, 2013.

This research studied the personal characteristics and competencies of the local tour guide in the local tour guide training project for the competitiveness in the Asian free trade in the designed area of pattaya city and adjacent areas and the respondents are 40 purposive sample from the participants of the Character and Special Abilities of The Participant in Local Guide Training Project. (Pattaya City and Easterner Zone)in order to support the AEC Competition class 1st.

The study found that 72.5% of the respondents were female, age between 20-30. The 62.5% had the highest education level of B.A. (Bachelor of Arts degree) of education level. The 50.0% single. The 35.0% had tourism and hotel management working experiences for 6-10 years. The 67.5% of respondents had their office located in the area of Chonburi province. The 37.5% had working experience of 1-3 years. These respondents had foreign customer at 80%

The study of competencies from the respondents found that they, in general, had high level of self evaluation. The highest level was their working and job responsibility. The lower level was the knowledge about ASEAN Free Trade, general information, tour guide ethical responsiveness respectively.

The research analysis found that the course of competencies development for these local tour guides in the tourism industrial in the designed area of pattaya and adjacent areas for competitiveness of ASEAN Free Trade were the self evaluation related to the usage of English. It was also an advantage in the ASEAN Free Trade in the year 2015.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับมัลติเทสท์.....	9
ประชากรเศรษฐกิจอาเซียน.....	34
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	64
รูปแบบการวิจัย	64
การกำหนดประชากร.....	64
ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	65
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	65
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	65
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	66
การทดสอบเครื่องมือ.....	67

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	67
4 ผลการวิจัย	70
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	70
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์	75
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	89
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	106
สรุปผลการวิจัย	106
อภิปรายผลการวิจัย	110
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	118
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	119
บรรณานุกรม	120
ภาคผนวก	125
ประวัติย่อของผู้วิจัย	137

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 ประเด็นในการตรวจประเมินมาตรฐานมัธยมศึกษา และคำอธิบายตัวชี้วัดมาตรฐานที่ 1 ด้านความรู้	29
2-2 ประเด็นในการตรวจประเมินมาตรฐานมัธยมศึกษา และคำอธิบายตัวชี้วัดมาตรฐานที่ 2 ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	30
2-3 ประเด็นในการตรวจประเมินมาตรฐานมัธยมศึกษา และคำอธิบายตัวชี้วัดมาตรฐานที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัธยมศึกษา	34
2-4 สรุปเป้าหมายการเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นในสาขาบริการสำคัญของไทย.....	41
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	71
4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	71
4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	72
4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส ..	72
4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ในธุรกิจด้านการ โรงแรมและการท่องเที่ยว.....	73
4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานประกอบการ และทำเลที่ตั้ง.....	73
4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	74
4-8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน	74
4-9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการ ประกอบอาชีพ	75
4-10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัธยมศึกษา ภาพรวม.....	76
4-11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัธยมศึกษา ด้านความรู้ทั่วไป.....	77
4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัธยมศึกษา ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน.....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	83
4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์	84
4-15 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามเพศ.....	89
4-16 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามอายุ.....	91
4-17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ จำแนกตามมัคคุเทศก์ที่มีอายุ แตกต่างกัน	92
4-18 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามระดับ การศึกษาสูงสุด	93
4-19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของขีดความสามารถ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิด การค้าเสรีอาเซียน จำแนกตามมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน.....	94
4-20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ จำแนกตามมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน	95
4-21 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามสถานภาพ สมรส	96
4-22 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตาม ประสบการณ์.....	97
4-23 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตาม สถานประกอบการและทำเลที่ตั้ง	99
4-24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ จำแนกตามมัคคุเทศก์ที่มีอายุ แตกต่างกัน	100
4-25 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามอายุ.....	101
4-26 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามอายุ.....	103
4-27 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามกลุ่ม ลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพ	104

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1-1	จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทย และอัตราการเปลี่ยนแปลง ปีพ.ศ. 2548-2553	1
2-1	แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)	43

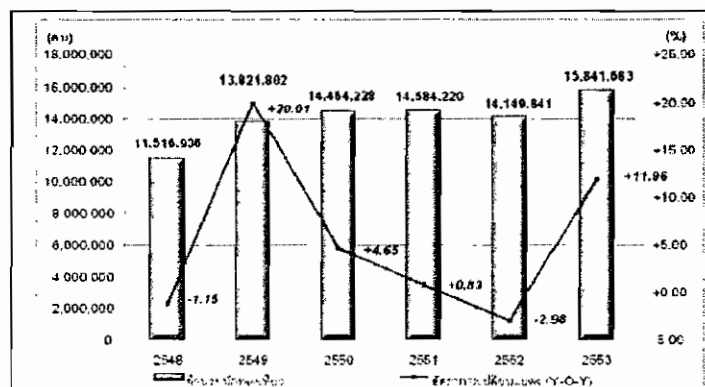
บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวถือว่ามีสำคัญต่อภาคเศรษฐกิจของไทยอย่างมากโดยมีส่วนผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (Gross Domestic Product-GDP) ประมาณร้อยละ 6 และรายได้จากท่องเที่ยวยังเป็นแหล่งรายได้ที่ดึงเงินตราจากต่างประเทศเข้าสู่ประเทศจำนวนมาก

จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 7.51% จากสถิตินักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางมาประเทศไทยระหว่างปี 2548 - 2553 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 11,516,936 คน ในปี 2548 เป็น 15,841,683 คน ในปี 2553 ซึ่งเป็นปีที่ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุด โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 7.51% ซึ่งเป็นผลจากเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวโลก และความเข้มแข็งของปัจจัยพื้นฐาน ด้านการท่องเที่ยวของไทย เช่น การเปิดให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ การมีสินค้าทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม นันทนาการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (บริการทางการแพทย์/สปา) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมระดับ World Event ที่สนับสนุน ด้านการท่องเที่ยว เช่น มหกรรมพืชสวนโลก งานเทศกาลสงกรานต์ เป็นต้น ซึ่งทำให้ประเทศไทยได้รับรางวัลด้านการท่องเที่ยวระดับโลกหลายรายการเป็นประจำ เช่น รางวัล Best Tourist Country, Best Country Brand for Value for Money เป็นต้น (สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการท่องเที่ยว, 2553)



ภาพที่ 1-1 จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทย และอัตราการเปลี่ยนแปลง ปีพ.ศ. 2548-2553 (สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการท่องเที่ยว, 2553)

ด้วยการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีผู้ประกอบการทั้งเป็นธุรกิจใหม่ที่เกิดขึ้นจำนวนมาก และอาชีพหนึ่งที่เติบโตขึ้นจากานิสงค์ของการขยายตัวของธุรกิจท่องเที่ยว คือ มัคคุเทศก์ ในปี 2554 กรมการท่องเที่ยวได้สรุปรายงานการออกใบอนุญาตผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (Guide) คือ ประเภทธุรกิจนำเที่ยวทั่วไป มีจำนวนที่ได้รับใบอนุญาต จำนวน 2,956 ราย ประเภทในประเทศ จำนวน 2,273 ราย ประเภทนอกประเทศ 1,561 ราย และประเภทเฉพาะที่จำนวน 4,733 ราย โดยรวมบริษัทนำเที่ยวที่ได้รับใบประกอบกิจการนำเที่ยวทั้งหมด 12,523 ราย ในส่วนของมัคคุเทศก์ที่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ประเภททั่วไป มีจำนวน 36,890 ราย โดยแยกเป็น ภาษาต่างประเทศจำนวน 35,900 ราย และภาษาไทยจำนวน 990 ราย ประเภทมัคคุเทศก์เฉพาะมีจำนวน 7,706 ราย (กรมการท่องเที่ยว, 2554)

สภาพการทำงานของมัคคุเทศก์นั้น จะทำงานตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการนำเที่ยวมีระยะเวลาตั้งแต่ 1 วัน ถึงสามหรือสี่สัปดาห์ และในขณะที่พานักท่องเที่ยวทัศนจรต้องดูแลนักท่องเที่ยวตลอด 24 ชั่วโมง นำนักทัศนจรหรือ นักท่องเที่ยว ตั้งแต่คนเดียวจนถึงเป็นกลุ่มหรือกลุ่มใหญ่ไปชมสถานที่ต่าง ๆ ทั้งในเมืองและต่างจังหวัดตามที่กำหนดไว้ในแผนการนำเที่ยว การเดินทางอาจจะมีทั้งระยะใกล้ ไกล อาจใช้ยานพาหนะทุกประเภท อาจต้องนำเที่ยวในลักษณะผจญภัย อย่างเช่น ทัวร์ป่า การเดินขึ้นเขา การล่องแพ การค้างแรมร่วมกับกลุ่มชนชาวพื้นเมืองขึ้นอยู่กับแผนการนำเที่ยว และรูปแบบของการท่องเที่ยว

นอกจากนี้ หน้าที่ของมัคคุเทศก์จะต้องวางแผนติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การบริการ การอำนวยความสะดวก และการดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยวตลอดเส้นทางรวมไปถึงการให้ ข้อมูลที่จำเป็นและให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการเตรียมตัวให้พร้อมก่อนออกเดินทาง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการท่องเที่ยว ตลอดจนตอบข้อซักถามให้คำแนะนำในระหว่างการเดินทางรวมทั้งต้องทำกิจกรรมเพื่อให้นักท่องเที่ยวที่ร่วมเดินทางทุกคนได้รับความสนุกสนานประทับใจ ในบางครั้งอาจจะต้องจัดกิจกรรม หรือให้บริการที่สร้างความพอใจให้กับนักท่องเที่ยวตามจุดประสงค์ที่นักท่องเที่ยวต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนด และพร้อมที่จะแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้ตลอด 24 ชั่วโมง บางครั้งมัคคุเทศก์จะต้องทำงานหนักติดต่อกันเป็นเวลาหลายวันต้องใช้ความอดทนและอดกลั้นสูง ดังนั้น ความพร้อมและความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย และจิตใจจึงมีความสำคัญมาก เพราะนักท่องเที่ยวมี อารมณ์ และพื้นฐานความเป็นอยู่ และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไป เมื่อมารวมกลุ่มกันจึงจำเป็นที่จะต้องสร้างบรรยากาศให้สามารถอยู่ร่วมกันได้ ด้วยดี อีกทั้งได้รับความสุขความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินด้วย มัคคุเทศก์จึงเปรียบเสมือนตัวแทนของท้องถิ่นและประเทศนั้น ๆ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า อาชีพมัคคุเทศก์ถือเป็นอาชีพที่ผู้ที่ต้องการจะประกอบอาชีพนี้จะต้องมีคุณสมบัติและความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างสูง ทั้งนี้ด้วยความสำคัญของคุณสมบัติของอาชีพดังกล่าวนี้เอง ได้มีพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและผู้ที่ เป็นมัคคุเทศก์ ต้องได้รับอนุญาตให้ประกอบการและอาชีพดังกล่าว เพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่เปรียบเสมือนผู้บริโภคสินค้า และ บริการทางการท่องเที่ยวมิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบ และยังสามารถ ช่วยให้การดำเนินธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เป็นระเบียบได้มาตรฐาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง ทุก ๆ ฝ่าย แต่จากปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันคือ คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ไม่ได้เกณฑ์การประเมิน และมีมัคคุเทศก์จำนวนมากที่ไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบอาชีพดังกล่าว ทำให้นักท่องเที่ยวถูกเอารัดเอาเปรียบ และไม่ได้รับการบริการที่ได้คุณภาพ และส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและนำไปสู่การสูญเสียรายได้ของประเทศในอนาคต

ดังนั้นจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพาจึงได้จัดโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) เนื่องจากพื้นที่ในส่วนดังกล่าวถือเป็นพื้นที่ที่สร้างรายได้อย่างมากให้กับประเทศ เป็นพื้นที่ที่เป็นแหล่งเศรษฐกิจที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศในฐานะเขตพื้นที่ปกครองพิเศษเมืองพัทยาซึ่งมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากแตกเข้ามาพักพักผ่อนบริเวณชายหาด และท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และกีฬา ไม่ได้ที่จะมีมัคคุเทศก์นำเที่ยวเป็นบทบาทที่สำคัญที่จะทำให้การท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยามีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น เนื่องจากประเทศไทยรายได้ส่วนใหญ่มาจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์ก็เป็นหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และข้อมูลที่ถูกต้อง จึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพ และสมรรถนะของมัคคุเทศก์ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ โครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ยังเป็นการอบรมเพื่อสร้างศักยภาพของมัคคุเทศก์ในการรองรับการเปิดเสรีอาเซียน (AEC) ที่กำลังจะเกิดขึ้นในปี 2558 ซึ่งประเทศในกลุ่มอาเซียนซึ่งประกอบด้วยประเทศ 10 ประเทศ ได้ให้ความสำคัญในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจร่วมกันอย่างต่อเนื่อง หลังจากได้ดำเนินการจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียน หรือ อาฟตา (AFTA: ASEAN Free Trade Area) ในปี 2546 ที่ประชุมสุดยอดอาเซียน (ASEAN Summit) เห็นชอบให้อาเซียนกำหนดทิศทางการดำเนินงานเพื่อก้าวไปสู่การเป็น “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” (ASEAN Economic Community: AEC) ซึ่งมีกำหนดแล้วเสร็จและมีผลใช้บังคับอย่างเป็นทางการภายในปี ค.ศ. 2015 หรือ พ.ศ.2558 สิ่งที่จะเกิดขึ้น คือ ประเทศในกลุ่มอาเซียนหรือเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ คือไทยและประเทศเพื่อนบ้าน จะรวมตัวกันเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว เหมือนกลุ่มประเทศ EU ของยุโรป ผลที่เกิดขึ้น คือ จะมี

การไหลเวียนเคลื่อนย้ายไปมาอย่างเสรี (Free Flow) ของปัจจัยการค้าภายในกลุ่มประเทศอาเซียน ได้แก่ สินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน แรงงานฝีมือ

ด้วยเหตุของการเอื้ออำนวยให้ประเทศในกลุ่มสมาชิกสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพ ระหว่างประเทศสมาชิกได้ง่ายขึ้นจากการที่ประเทศไทยกำลังมุ่งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) และการเปิดเขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) ของ ธุรกิจภาคบริการในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) (รัฐธรรม กฤษฎีกาฉบับที่, 2554) ทำให้เกิดปัญหา การแข่งขันกันในระดับภูมิภาคอาเซียนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ด้วยเหตุของการ เอื้ออำนวยให้ประเทศในกลุ่มสมาชิกสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพระหว่างประเทศสมาชิกได้ ง่ายขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและการกลับมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

ผลจากโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่ เชื่อมโยง) รุ่นที่ 1 ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่จะช่วยให้การท่องเที่ยวและการจัดการท่องเที่ยวของพื้นที่ เป้าหมายสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้การดำเนิน โครงการ อบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) บรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาขีดความสามารถของผู้เข้ารับการ อบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) เพื่อจะได้ทราบถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ที่ประกอบอาชีพอยู่ในพื้นที่ดังกล่าว รวมถึงขีดความสามารถในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ และนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย มาพัฒนาหลักสูตรในการอบรม รูปแบบและเนื้อหาสาระในการอบรมใน โครงการรุ่นต่อไปเพื่อ นำไปสู่การพัฒนาศักยภาพอย่างถาวร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาขีดความสามารถของผู้เข้ารับการอบรมใน โครงการอบรม เพื่ออบรม มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง)
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างขีดความสามารถจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของ มัคคุเทศก์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

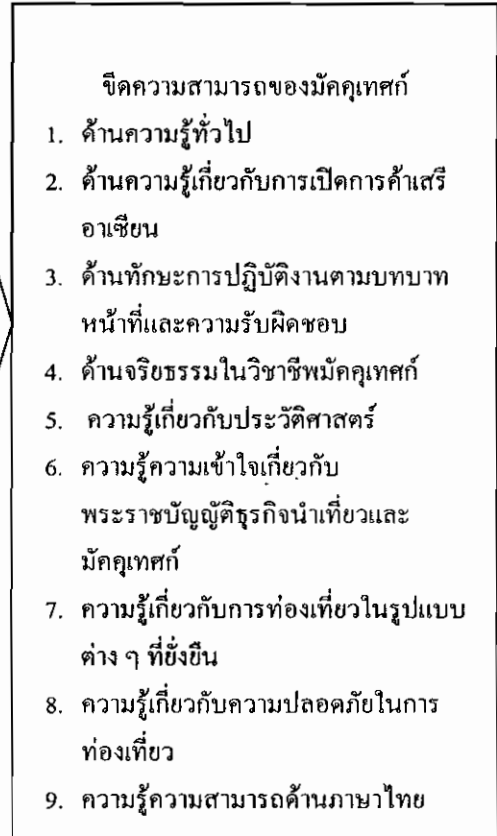
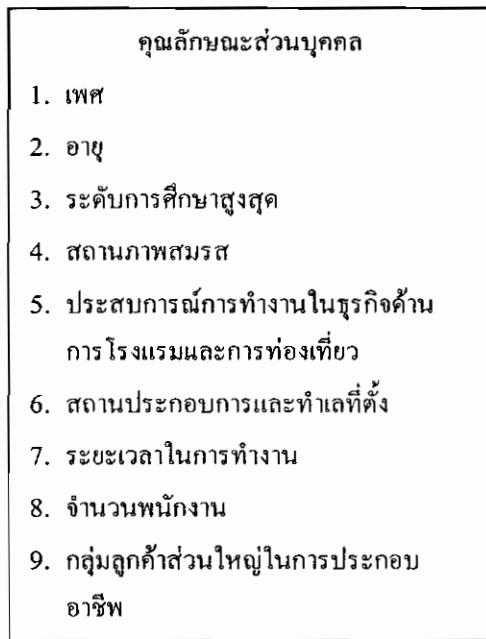
1. ทราบถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ ที่ประกอบอาชีพอยู่ในพื้นที่

2. ทราบถึงขีดความสามารถของผู้เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง)

3. ได้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ตรงกับความต้องการของชุมชนท้องถิ่น พื้นที่เมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยงมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1-2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้จะมุ่งเน้นศึกษาถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่พิเศษเมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง และขีดความสามารถของผู้เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) เพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ขอบเขตด้านเนื้อหานั้น ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยาและ

พื้นที่เชื่อมโยง) รุ่นที่ 1 รวมทั้งความคิดเห็นเกี่ยวกับขีดความสามารถของผู้เข้าร่วมอบรมในด้านต่าง ๆ

ขอบเขตด้านกลุ่มประชากร เป้าหมาย ได้แก่ ผู้ที่เข้าร่วมในโครงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ กลุ่มผู้ที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง) รุ่นที่ 1 ที่โรงเรียนเมืองพัทยา 8 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

นิยามศัพท์

“นักท่องเที่ยว” หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนไปยังท้องถิ่นอื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ และให้หมายรวมถึงผู้รับบริการ หรือผู้รับความสะดวกจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โดยเสียค่าบริการเป็นสิ่งตอบแทน

“มัคคุเทศก์” หมายถึง ผู้นำทางหรือผู้นำเที่ยวซึ่งมีหน้าที่หลักเช่นนำนักท่องเที่ยวไปเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ ตามที่บริษัทท่องเที่ยวกำหนดหรือตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยจะบรรยายให้ทราบถึงประวัติและความสำคัญของสถานที่ต่างๆหรือสิ่งที่น่าสนใจ อธิบายข้อสังเกตเกี่ยวกับประเพณีนิยม ศิลปวัฒนธรรมต่าง ๆ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่นัดหมายเวลา จัดหาเครื่องดื่มหรืออาหารสำหรับนักท่องเที่ยว รับนักท่องเที่ยวไปและกลับถึงที่พักตามเวลา

“นักท่องเที่ยว” หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราว ในระยะเวลาสั้น ๆ ไม่ถึง 24 ชั่วโมง (ไม่ได้ค้างคืน) และเดินทางไปโดยสมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามมิใช่การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ผู้ที่โดยสารเรือสำราญทางทะเลที่พักแรมในเรือสำราญจะถูกนับว่าเป็นนักท่องเที่ยว แต่ผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินจะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยว

“นักท่องเที่ยว” หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนไปยังท้องถิ่นอื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ และให้หมายรวมถึงผู้รับบริการ หรือผู้รับความสะดวกจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โดยเสียค่าบริการเป็นสิ่งตอบแทน

“คุณลักษณะส่วนบุคคล” หมายถึง ลักษณะเฉพาะของมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว สถานประกอบการและทำเลที่ตั้ง ระยะเวลาในการทำงาน จำนวนพนักงาน รวมไปถึง กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพ

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ทักษะคติ (Attitude) ความเชื่อ (Belief) และอุปนิสัย (Trait) (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547)

สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวม ที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547)

สมรรถนะในสายงาน (Functional Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ช่วยส่งเสริมให้คน ๆ นั้นสามารถสร้างผลงานผลการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547)

“รายได้จากการท่องเที่ยว” หมายถึง ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการซื้อสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศตลอดระยะเวลาที่พำนักอยู่ในประเทศไทย

“คุณลักษณะส่วนบุคคล” หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และรายจ่ายของนักทัศนจร

“วัตถุประสงค์ในการเดินทาง” หมายถึง สาเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ

ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่ต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น โดยจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทั้งนี้ทักษะจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. ทักษะด้านการบริหารงาน จัดการงาน (Management Skills) หมายถึง ทักษะในการบริหารควบคุมงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการจัดการในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะในการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ ซึ่งทักษะดังกล่าวจะแสดงออกถึงการจัดระบบความคิดเพื่อมองไปที่เป้าหมายในอนาคตว่าอยากจะทำหรือมีความต้องการอะไรในอนาคต

2. ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills) หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป เช่น งานจัดซื้อจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่แตกต่างไปจากงานผลิต ดังนั้นทักษะที่ต้องการของคนทำงานด้านจัดซื้อได้นั้นจะต้องแตกต่างไปจากงานผลิตเช่นเดียวกัน

3. ความสามารถ (Ability) หมายถึง ความสามารถเชิงปัญญาที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เป็นความสามารถในการประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่ไปในการปฏิบัติงาน เช่น ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

4. คุณลักษณะอื่น ๆ (Other Characteristics) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้น ๆ เช่น อุปนิสัย ทัศนคติ แรงผลักดันเบื้องต้น ค่านิยม จริยธรรม นิสัยภาพ และคุณลักษณะทางกายภาพอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมขององค์การ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล และขีดความสามารถของของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน กรณีศึกษา ผู้เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์
2. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
3. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

ความหมายของมัคคุเทศก์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525, หน้า 626) ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้นำเที่ยวโดยพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการและชี้แจงอธิบาย ตอบคำถามนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับสถานที่นำเที่ยวชม ตลอดจนการให้บริการตามอัธยาศัยของมัคคุเทศก์โดยไม่ล่วงล้ำประเพณีนิยม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2554, หน้า 3) ได้อธิบายความหมายของมัคคุเทศก์ว่า “มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลโดยได้รับค่าตอบแทน”

ฉันทิช วรรณถนอม (2552) ได้ให้ความหมายว่า “มัคคุเทศก์ มาจาก มัคค อุเทศก เป็นคำภาษาบาลี แปลว่า ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้นำเที่ยว ตรงกับคำว่า Tourist Guide หรือนิยมเรียกย่อว่า Guide”

สมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย (2550) ได้ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ว่า “มัคคุเทศก์ เป็นคำสนธิระหว่างคำว่า มัคค กับว่า อุเทศก ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Guide หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้นำเที่ยว มัคคุเทศก์เป็นผู้ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการ และทำหน้าที่ชี้แจงอธิบายคำถามที่นักท่องเที่ยวถาม”

มัคคุเทศก์ (Guide) หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง และเป็นผู้นำเที่ยว นำชมสถานที่ต่าง ๆ พร้อมทั้งอธิบาย บอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ที่น่าสนใจให้แก่บุคคลที่พาไป โดยปกติบุคคลที่มัคคุเทศก์ นำชมมักจะเป็นนักท่องเที่ยว จึงนิยมเรียกมัคคุเทศก์ว่า Tour Guide หรือ Tourist Guide (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2552)

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 (2535, หน้า 43) ได้แบ่ง มัคคุเทศก์เป็น 2 ประเภท คือ

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานทั่วไป ในการนำ นักท่องเที่ยวไปในที่ต่าง ๆ ได้ทั่วราชอาณาจักรนั้น โดยการใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ
2. มัคคุเทศก์เฉพาะ เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เฉพาะทางเป็นพิเศษ เช่น การให้ความรู้ใน ด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี การนำเที่ยวป่า การดูนก และอื่น ๆ ในทุกสาขา

ความหมายของมัคคุเทศก์ดังกล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่นำ นักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่ หรือบุคคล โดยได้รับค่าตอบแทน (ไพฑูริย์ พงสะบุตร, 2542, หน้า 2)

ความสำคัญของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ คือ ผู้นำนันทนาการที่เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ก่อนข้างมาก เนื่องจากมีโอกาสได้เข้าไปใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว สามารถสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจ โดยใช้กิจกรรมทางนันทนาการบริการให้แก่นักท่องเที่ยวได้ง่าย ถ้า ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและมีความซื่อสัตย์สุจริต ในทางตรงกันข้าม ถ้ามัคคุเทศก์ปฏิบัติ หน้าที่ไม่เหมาะสม หรือขาดประสิทธิภาพ ก็สามารถสร้างภาพลักษณ์ในทางลบให้แก่นักท่องเที่ยว ได้เช่นกัน มีคำกล่าวที่ว่า มัคคุเทศก์ทำหน้าที่เหมือนกับเป็นทูต หรือเป็นผู้แทนของคนในประเทศ หรือในท้องถิ่น ซึ่งก็เป็นความจริง เพราะนักท่องเที่ยวมักไม่ค่อยมีโอกาสได้ติดต่อกับคนใน ประเทศหรือในท้องถิ่น ได้มากเท่ากับมัคคุเทศก์ ถ้าหากได้มัคคุเทศก์ที่ดีความรู้สึกพึงพอใจในการ ท่องเที่ยว ตลอดจนความประทับใจในด้านต่าง ๆ ย่อมส่งผลไปถึงความรู้สึกที่ดีต่อประเทศ หรือ ท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวนั้น ๆ ได้ไปเยือน (ไพฑูริย์ พงสะบุตร, 2542, หน้า 1)

จึงสรุปได้ว่า มัคคุเทศก์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของการบริการจัดการใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยว (ฉันทิช วรรณณอม, 2552)

1. ทำให้การท่องเที่ยวได้ทั่วถึงมากกว่า ไม่ละเลยสิ่งที่สำคัญ ๆ
2. ทำให้เข้าใจเรื่องราวความเป็นมา ประวัติศาสตร์ และพงศาวดารได้ถูกต้องมากกว่า
3. ระยะเวลาที่จะใช้ในการท่องเที่ยวได้แน่นอนกว่า
4. นักท่องเที่ยวจะเกิดความปลอดภัยมากกว่า ทั้งด้านสวัสดิภาพและทรัพย์สิน

5. การมีมัคคุเทศก์ช่วยให้ประหยัดมากกว่า
 6. ช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกและสบายใจกว่า
 7. ช่วยให้การท่องเที่ยวที่วนั้นเกิดการประทับใจและฝังใจมากกว่า
- ประเภทของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์อาจแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ตามลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว หรือตามขอบเขตพื้นที่ และลักษณะของการปฏิบัติงาน ซึ่งมีดังนี้คือ (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552)

1. มัคคุเทศก์แบ่งประเภทตามลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทคือ

- 1.1 มัคคุเทศก์นำนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย เป็นมัคคุเทศก์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวประเภทที่เรียกว่า ทัวร์ในประเทศ (Inbound Tour) ซึ่งรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาในประเทศไทย มัคคุเทศก์ประเภทนี้ต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศในขั้นใช้งานได้ และสามารถปฏิบัติงานนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้เป็นอย่างดี

- 1.2 มัคคุเทศก์นำคนไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นมัคคุเทศก์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวประเภทที่เรียกว่า ทัวร์นอกประเทศ (Outbound Tour) ซึ่งนำคนไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ มัคคุเทศก์จะทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลอำนวยความสะดวกทุกอย่างในระหว่างการเดินทาง และทำหน้าที่ประสานงานกับบริษัทนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ของท้องถิ่นในประเทศที่ไปเยือน ในด้านการเดินทาง ที่พัก อาหาร และการนำชมสถานที่ต่าง ๆ บทบาทของมัคคุเทศก์ประเภทนี้จึงมีลักษณะเป็นผู้นำการเดินทาง (Tour Leader) หรือล่าม (Interpreter) มากกว่าการเป็นผู้อธิบายนำชมสถานที่เสียเอง เนื่องจากกฎหมายของประเทศต่าง ๆ ไม่อนุญาตให้ชาวต่างประเทศทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ เมื่ออยู่ในประเทศของเขา

- 1.3 มัคคุเทศก์นำเที่ยวให้แก่คนไทยภายในประเทศ เป็นมัคคุเทศก์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวประเภทที่เรียกว่า Domestic Tour ซึ่งนำนักท่องเที่ยวคนไทยไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายในประเทศ มัคคุเทศก์ประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศดีเหมือนอย่าง 2 ประเภทแรก

2. มัคคุเทศก์แบ่งประเภทตามขอบเขตของเขตพื้นที่และลักษณะของการปฏิบัติงาน

- 2.1 มัคคุเทศก์ทั่วราชอาณาจักร เป็นมัคคุเทศก์ที่มีขอบเขตการปฏิบัติงาน ได้ทั่วทุกจังหวัดภายในประเทศ

- 2.2 มัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ เป็นมัคคุเทศก์ที่มีขอบเขตการปฏิบัติงานได้เฉพาะในบางพื้นที่ที่ระบุไว้ในใบอนุญาต เช่น มัคคุเทศก์ภาคเหนือ มัคคุเทศก์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มัคคุเทศก์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มัคคุเทศก์จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นต้น

- 2.3 มัคคุเทศก์เฉพาะทาง เป็นมัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการทำงานมุ่งไปเฉพาะการนำ

เกี่ยวข้องอย่างที่ต้องการมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้ความชำนาญเป็นพิเศษ เช่น มัคคุเทศก์นำทัวร์

ป่า มัคคุเทศก์นำการท่องเที่ยวทางเรือ เป็นต้น

บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์

สมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย (2550) ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ไว้ ดังนี้

1. เป็นตัวแทนของชาติ

1.1 สร้างภาพพจน์ที่ดีให้ชาติและหลีกเลี่ยงที่จะทำให้อาชีพพจน์เสีย

1.2 ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจในขนบธรรมเนียมประเพณีและชีวิตความเป็นอยู่

1.3 ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจในสถาบันต่าง ๆ ของชาติ

2. รับผิดชอบงานของบริษัทที่ตนสังกัดตามที่ได้รับมอบหมาย

2.1 ลักษณะของบริษัทนำเที่ยว

2.2 งานที่จะมอบให้มัคคุเทศก์ เช่น การรับนักท่องเที่ยวจากสนามบิน การโรงแรม ห้องอาหาร รายการนำเที่ยว รถที่จะนำเที่ยวและรถขนกระเป๋า การส่งนักท่องเที่ยวออกจากสนามบิน ฯลฯ

3. ปฏิบัติงานในหน้าที่มัคคุเทศก์ให้สมบูรณ์

3.1 ดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่รับนักท่องเที่ยวจากสนามบิน โรงแรม หรือจุดนัดพบ จนถึงสิ้นสุดรายการท่องเที่ยว

3.2 อธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่นำชม ตลอดจนความรู้ต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ เช่น ความรู้เกี่ยวกับภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี รวมทั้งแนะนำสถานที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว

3.3 ดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ นักท่องเที่ยว

3.4 ให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการซื้อของ โดยพยายามรักษามูลประโยชน์ นักท่องเที่ยวให้มากที่สุด

มารยาทและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์พึงมีมารยาทและจรรยาบรรณที่ต้องประพฤติปฏิบัติให้เหมาะสมหลายประการ ในที่นี้จะได้นำมากล่าวเฉพาะที่สำคัญ ๆ ได้แก่ (ไพฑูริย์ พงศบุตร, 2542)

1. การแต่งกาย ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์จะต้องแต่งกายให้เหมาะสมตามที่ระบุไว้ในกฎกระทรวง ทั้งนี้เพื่อความเรียบร้อยเรียบร้อยและเพื่อให้เหมาะสมกับศักดิ์ศรีของความเป็นมัคคุเทศก์

2. ความประพฤติและกิริยามารยาท มัคคุเทศก์จะต้องมีความประพฤติที่ดี และมีกิริยามารยาทสุภาพ ไม่ควรเสพของมีเงินมา หรือสูบบุหรี่ขณะปฏิบัติหน้าที่ แสดงความเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยวทุกคนที่อยู่ในความดูแลของตน แต่ให้อยู่ภายในขอบเขตที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องไม่ประพฤติตนในเชิงชู้สาวกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด

3. ความซื่อสัตย์สุจริต มัคคุเทศก์ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากนักท่องเที่ยว รวมทั้งรับและเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าต่าง ๆ ที่จำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว โดยวิธีการที่มีขอบ เช่น พานักท่องเที่ยวไปซื้อของจากร้าน จำหน่ายสินค้าที่ด้อยคุณภาพ หรือมีราคาสูงเกินไป เพื่อจะได้รับค่าตอบแทนเป็นจำนวนจากร้านค้า เป็นต้น

4. ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในภารกิจที่ได้รับมอบหมายไม่ทิ้งงานหรือมอบให้ผู้อื่นปฏิบัติหน้าที่แทนโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ไม่แสดงกิริยาอาการเบียดเบียนหรือเหยียดหยาม แต่ต้องข้มเข้มแข็งในขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสดงสีหน้าบึ้งตึง หรือแสดงอารมณ์โกรธเกรี้ยวแม้จะไม่พอใจสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ตาม และที่สำคัญคือ ต้องไม่ทะเลาะหรือโต้เถียงกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด

5. การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สิ่งที่มัคคุเทศก์อธิบายแก่นักท่องเที่ยวต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มิใช่เป็นข้อมูลที่ผิด ๆ อันเกิดจากการเดาหรือการรับฟังมาจากผู้อื่นที่มีใจเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเชื่อถือข้อมูลที่ได้จากคำอธิบายของมัคคุเทศก์อยู่แล้ว หากให้ข้อมูลผิด ๆ อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่อาชีพมัคคุเทศก์เป็นส่วนรวมได้

6. การตรงต่อเวลา การตรงต่อเวลาถือเป็นมารยาทที่สำคัญอย่างหนึ่ง และมัคคุเทศก์ก็ควรจะต้องตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะในการไปรับนักท่องเที่ยวจากสนามบินหรือโรงแรมที่พัก การกำหนดเวลาเดินทางไปเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ การส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมที่พักหรือจุดหมายปลายทางหรือที่สนามบิน รวมทั้งการนัดหมายเวลากับนักท่องเที่ยวในกรณีอื่น ๆ การผิดนัด หรือไม่ตรงต่อเวลา นอกจากจะเป็นการเสียมารยาทแล้ว ยังอาจเกิดผลเสียในการปฏิบัติงานด้วย

7. การไม่กล่าวตำหนิหรือให้ร้ายป้ายสีผู้อื่น มัคคุเทศก์พึงไม่กล่าวตำหนิเดียดเยียนหรือให้ร้ายป้ายสีต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์คนอื่น ๆ รวมทั้งการดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยวใด ๆ ให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างเด็ดขาด

กุลวรา สุวรรณพิมล (2548, หน้า 89-92) กล่าวถึง มารยาทและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ ก็คือ กิริยา วาจา และข้อพึงประพฤติปฏิบัติของมัคคุเทศก์ที่ดี เพื่อที่จะดำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพ และทำให้อาชีพมัคคุเทศก์ที่มีเกียรติ ได้รับการยกย่องนับถือ ในฐานะเป็นตัวแทนของประเทศและคนไทย มิใช่หนักอวยโอกาสหรือนักคัมคูนนักท่องเที่ยว

โดยทั่วไปแล้วข้อพึงประพฤตินักท่งของมัคคุเทศก์ ได้แก่

1. ความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติหน้าที่ของตนเองเต็มกำลังความสามารถ มีความรับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนนำนักท่งที่เขยวสู่ที่พักโดยสวัสดิภาพ ไม่ทอดทิ้งนักท่งที่เขยวเผชิญโชคโดยลำพัง หรือละเลย ไม่เอาใจใส่ดูแลความสะดวกแก่นักท่งที่เขยว
 2. ความซื่อสัตย์สุจริต มัคคุเทศก์ไม่พึงปล่อยให้ความโลภความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนเข้าครอบงำ และถือโอกาสจากความไว้วางใจของนักท่งที่เขยว ทำให้นักท่งที่เขยวเสียผลประโยชน์ เช่น นำนักท่งที่เขยวไปซื้อของโดยเฉพาะร้านที่จ่ายค่าปวขการพิเศษให้ โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของสินค้ากับราคาทีนักท่งที่เขยวจ่าย ผลของการกระทำไม่กระทบเฉพาะชื่อเสียงของมัคคุเทศก์ แต่กระทบต่อบริษัทนำทีเขยวที่มัคคุเทศก์สังกัดและชื่อเสียงของประเทศอีกด้วย
 3. ความรู้จักประมาณตัว มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่าตนอยู่ในฐานะผู้ให้บริการนักท่งที่เขยว ส่วนนักท่งที่เขยวเป็นผู้รับบริการ ซึ่งเปรียบเทียบเสมือนนายจ้าง จึงไม่ควรตีตนเสมอนักท่งที่เขยว ทั้งด้านกิริยา ท่าทางความประพฤติ และวจา เช่น ไม่ตะ โจน หรือคบบมือดัง ๆ เพื่อเรียกนักท่งที่เขยว ไม่แสดงอาการขัดเคืองหรือเบื้อหน้ายเมื่อนักท่งที่เขยวพลาดเวลานัดหมาย ไม่เกรี้ยวกราดเอาแต่ใจเมื่อนักท่งที่เขยวไม่ปฏิบัติตามกำหนดการที่วางไว้ ทั้งไม่ร่วมโต๊ะรับประทานอาหารหรือเครื่องดื่มกับนักท่งที่เขยวที่ไม่ได้เชื้อเชิญ เป็นต้น
 4. ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ มัคคุเทศก์พึงเข้าใจมนุษย์ทุกคนปรารถนาความรัก ความเอาใจใส่ดูแล ต้องการให้เห็นว่าตนเป็นคนสำคัญ จำควรปฏิบัติตนต่อนักท่งที่เขยวอย่างเสมอหน้า เอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ระวังระวังไม่ก่อให้นักท่งที่เขยวเกิดความกระทบกระเทือนใจโดยมิได้เจตนา เป็นต้น
 5. ความเมตตากรุณาปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข มัคคุเทศก์พึงเข้าใจจุดประสงค์ของนักท่งที่เขยวว่าต้องการความสุข และความเพลิดเพลินจากการท่งที่เขยว ทั้งนี้มัคคุเทศก์เป็นผู้สามารถสนองความประสงค์ได้ โดยกระตือรือร้นและเต็มใจ ไม่ก่อทุกข์ให้แก่นักท่งที่เขยว เช่น การเล่าเรื่องส่วนตัว หรือความทุกข์ร้อนเพื่อขอความเห็นใจ
- และสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพได้กำหนดให้มัคคุเทศก์ต้องมีจรรยาบรรณของวิชาชีพตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำทีเขยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 หมวดที่ 3 ข้อ 11 (2550) ได้กำหนดไว้ว่า “มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งอันนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ” ซึ่งต่อมาสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพได้กำหนดจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ที่เหมาะสมกับสถานภาพและบทบาทของงานอาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นผู้มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ดังนี้

1. เกิดทุน ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ด้วยความบริสุทธิ์ใจ
2. เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย
3. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น มีความรับผิดชอบ และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตน ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเสียสละ และอุทิศเวลาของตน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวนั้นเป็นสิ่งสำคัญ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่การงานมิได้
4. รักษาชื่อเสียงของตน โดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ หรือปฏิบัติตนอันเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดี หรือเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของวิชาชีพมัคคุเทศก์
5. พึงมีทัศนคติที่ดี พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ คุณวุฒิ คุณธรรม และทักษะในการปฏิบัติงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์
6. พึงเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ทั้งทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม
7. ถือปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่ง ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ
8. ประพฤติตนด้วยความสุภาพ รู้รักสามัคคีต่อผู้ร่วมวิชาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบุคคลทั่วไป โดยปราศจากอคติใด ๆ ทั้งสิ้น

ดังนั้นจะเห็นว่า ข้อกำหนดที่ตั้งไว้ของมัคคุเทศก์ เป็นคุณสมบัติที่คาดหวังของผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการเป็นตัวแทนของประเทศชาติ เป็นผู้ให้การต้อนรับใกล้ชิด ดูแลและเป็นผู้ให้ข้อมูลอธิบายวิถีชีวิตความเป็นอยู่ ขนบธรรมเนียม ประเพณี แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ฯลฯ ซึ่งสามารถกำหนดได้ว่าคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนเป็นบทบาทคาดหวังที่สังคมคาดหวังว่ามัคคุเทศก์ที่ดีพึงควรนำไปประพฤติปฏิบัติ จึงจะได้รับการยอมรับจากสังคมว่าเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจรรยาบรรณ และมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อันนำมาซึ่งความประทับใจ และชื่อเสียงต่อประเทศชาติโดยรวม และถือได้ว่าเป็นผู้ที่ได้เผยแพร่ภาพลักษณ์และความดีงามในการเป็นเสมือนตัวแทนของคนไทย การประชาสัมพันธ์คุณค่าของศิลปวัฒนธรรมไทย ให้แพร่หลายไป ซึ่งถือได้ว่า มัคคุเทศก์ก็คือผู้ที่ เป็นทูตวัฒนธรรมของชาตินั่นเอง

คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด และใช้เวลาอยู่กับนักท่องเที่ยวยาวนานกว่าบุคลากรที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวอื่น ๆ ดังนั้น มัคคุเทศก์จำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงพฤติกรรม ความต้องการ ความสนใจของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติ รวมไปถึงพื้นฐานของสังคม วัฒนธรรมและประเพณีของแต่ละชาติด้วย เพื่อการให้บริการที่

เหมาะสมตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน

สมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย (2550) ได้ระบุถึงคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จมี 3 ประการ ดังนี้

1. มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ว่ามีลักษณะอย่างไร เช่น เป็นลักษณะของงานบริการ มีการยืดหยุ่น – เฉพาะฤดูกาล

2. รู้สึกถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น เช่น เห็นว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำให้ตนมีงานมีอาชีพ และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวข้องข้องกับการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม

3. มีความรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพ ซึ่งมีส่วนทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประสบความสำเร็จได้

นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ยังต้องมีคุณสมบัติในการเป็นตัวแทนของชาติ และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์อย่างมีประสิทธิภาพ (สมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย, 2550) ดังนี้

1. คุณสมบัติในการเป็นตัวแทนชาติ

1.1 สร้างภาพพจน์ที่ดีให้ชาติและหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะทำให้ภาพพจน์เสีย

1.2 ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจขนบธรรมเนียมประเพณีและวิถีความเป็นอยู่

1.3 ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจสถาบันต่าง ๆ ของชาติ

2. ปฏิบัติงานในหน้าที่มัคคุเทศก์ที่ดี

2.1 มัคคุเทศก์ต้องตรงต่อเวลา

2.2 มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้มีน้ำใจ

2.3 มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้มีความกระตือรือร้น

2.4 มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้รู้จักกาลเทศะ

2.5 มัคคุเทศก์ต้องมีสุขลักษณะและสุขนิสัยที่ดี

2.6 มัคคุเทศก์ต้องมีศิลปะในการพูด

มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องการคนที่มีคุณสมบัติเฉพาะตัว แตกต่างไปจากอาชีพอื่น มิใช่ทุกคนที่จะสามารถเป็นมัคคุเทศก์ได้ เพราะคุณสมบัติคาดหวังของมัคคุเทศก์นั้นต้องใช้ทักษะและคุณลักษณะที่ค่อนข้างเฉพาะตัว คุณสมบัติดังกล่าวนี้คือ

1. มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารเป็นอย่างดี เพราะภาษาจะเป็นสื่อในการนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

2. มีความรู้ในเรื่องราว ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะอธิบายให้แก่นักท่องเที่ยว
3. มีทักษะในการนำเสนอข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ เข้าใจ และเกิดความสนใจที่จะรับฟัง ไม่เบื่อหน่าย
4. มีทักษะในการบริหารจัดการนำเที่ยว นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อเตรียมรับนักท่องเที่ยว จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวกลับประเทศ เพราะมัคคุเทศก์จะต้องดูแลนักท่องเที่ยวในทุก ๆ เรื่อง ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพอใจตลอดเวลาที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ
5. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพราะสิ่งที่ไม่คาดคิดต่าง ๆ อาจเกิดขึ้นได้เสมอ ในระหว่างการเดินทาง มัคคุเทศก์จะต้องพยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นให้เกิดความเสียหายแก่ทุกฝ่ายให้น้อยที่สุด ซึ่งทักษะในการแก้ไขปัญหเฉพาะหน้านี้ต้องอาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นอย่างมาก
6. มีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวมองโลกในแง่ดี ซึ่งเป็นเสน่ห์ที่จะช่วยสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว
7. มีนิสัยในการคาดการณ์ในสิ่งต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการเดินทาง
8. มีความอดทนสูง เพราะมัคคุเทศก์จะต้องพบกับนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างชาติต่างภาษา ต่างครอบครัว และการเลี้ยงดู ดังนั้น ลักษณะนิสัยและความต้องการของแต่ละคนก็จะแตกต่างกันออกไป มัคคุเทศก์จึงจะต้องเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี เมื่อได้รับแรงกดดันอันเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน
9. มีใจรักในอาชีพ รักงานบริการ มีความสุขที่ได้ทำให้ผู้อื่นมีความสุข เพราะหากปราศจากคุณสมบัติในข้อนี้แล้ว มัคคุเทศก์จะไม่มีความสุขหรือสนุกกับการทำงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย
10. มีจรรยาบรรณ จริยธรรม และคุณธรรม เพราะอาชีพมัคคุเทศก์นั้น จะต้องเผชิญกับสิ่งเข้าวนต่าง ๆ และช่องทางในการแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่ถูกต้อง หากมัคคุเทศก์ไม่สามารถยืนหยัดบนพื้นฐานของความถูกต้องและคุณธรรมแล้ว ก็จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมได้
11. เป็นผู้ที่มีความสนใจในการแสวงหาความรู้อย่างเสมอ เพราะความรู้ที่ได้รับจากการอบรมนั้น ไม่เพียงพอที่จะใช้ประกอบอาชีพได้ตลอดไป และนักท่องเที่ยวในปัจจุบันก็มีความสนใจที่จะได้รับความรู้จากการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น มัคคุเทศก์จึงต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้กับตนเองอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นมัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาติใดล้วนแล้วแต่ต้องมีคุณสมบัติเหล่านี้เป็นพื้นฐานด้วยกันทั้งสิ้น จะแตกต่างกันเฉพาะในเรื่องของภาษาที่ใช้ และการนำทักษะที่มีไป

ประยุกต์ใช้ให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์

ภารกิจที่มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติในการนำเที่ยว มีเป็นขั้นตอนต่าง ๆ นับตั้งแต่ก่อนออกไปรับนักท่องเที่ยว ณ จุดนัดหมาย จนกระทั่งเสร็จสิ้นการนำเที่ยว ส่งแขกกลับยังโรงแรมที่พักหรือจุดหมายปลายทาง

1. การปฏิบัติหน้าที่ก่อนออกไปรับนักท่องเที่ยว

1.1 ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงานที่ได้รับจากบริษัทนำเที่ยว เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น จะต้องไปรับนักท่องเที่ยว ณ จุดใด มีจำนวนนักท่องเที่ยวกี่คน พานักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ใด และมีการรับประทานอาหาร หรือพักแรม ณ ที่ใด เป็นต้น

1.2 ตรวจสอบความเรียบร้อยของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง เช่น ความสะอาดของที่นั่ง ห้องสุขา เครื่องขยายเสียง รวมทั้งสิ่งของต่าง ๆ ที่จะแจกให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น เครื่องดื่ม อาหารกล่อง ผ้าเย็นเช็ดมือและเช็ดหน้า เอกสารแนะนำการเดินทาง

1.3 ตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการเดินทาง เช่น หนังสือหรือบัตรอนุญาตให้เข้าชมสถานที่ดูป้อมหรือบัตรใช้บริการร้านอาหารและโรงแรม ตลอดจนเอกสารอื่นๆ ที่จำเป็น

1.4 ควรมีสัญคพกดหมายเลขโทรศัพท์ และชื่อบุคคลที่จะติดต่อด้วย สำหรับสถานที่และหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาของบริษัทนำเที่ยว สำนักงาน ททท. ในท้องถิ่นร้านอาหาร โรงแรม โรงพยาบาล และคลินิกแพทย์ในท้องถิ่น สถานีตำรวจและที่ทำงานของตำรวจทางหลวงและตำรวจท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวในเส้นทางกรนำเที่ยว ฯลฯ

2. การปฏิบัติหน้าที่ระหว่างการเดินทาง

2.1 ตรวจสอบจำนวนและชื่อของนักท่องเที่ยว ให้ตรงกับใบสั่งงานที่ได้รับจากบริษัทนำเที่ยวก่อนเริ่มออกเดินทางไปชมสถานที่ การไม่ไปรับนักท่องเที่ยวตามกำหนดเวลาหรือทำนักท่องเที่ยวตกหล่นไปอาจเป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวฟ้องร้องบริษัทได้

2.2 ในกรณีที่นักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ อาจต้องมีการจัดที่นั่งในยานพาหนะให้เหมาะสม เช่น ให้นั่งตามหมายเลขที่นั่งในบัตร หรือให้นักท่องเที่ยวเลือกที่นั่งตามลำดับมาก่อนมา หลัง หากเป็นการเดินทางที่ใช้เวลานานหลายวันในยานพาหนะเดียวกัน โดยตลอดบางครั้งก็อาจให้มีระบบการสับเปลี่ยนที่นั่งเพื่อให้โอกาสแก่ผู้ที่นั่งอยู่แถวหลัง ๆ ได้ขึ้นมานั่งแถวหน้าได้บ้าง ในกรณีที่มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีที่นั่งด้านหน้าของรถ เพื่อสะดวกในการอธิบาย ก็ควรแสดงการสำรองที่นั่งของคนไว้ให้นักท่องเที่ยวได้ทราบล่วงหน้ามิใช่ไปขอที่นั่งคืนจากนักท่องเที่ยวในภายหลัง

2.3 เมื่อเริ่มออกเดินทาง ให้กล่าวคำต้อนรับแก่นักท่องเที่ยว พร้อมกับแนะนำชื่อของ มัคคุเทศก์และคนขับให้นักท่องเที่ยวทราบ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ในยานพาหนะ เช่น การปรับเก้าอี้ ปรับช่องระบายอากาศ เปิดไฟสำหรับอ่านหนังสือ เป็นต้น

2.4 อธิบายกำหนดการและเส้นทางการเดินทางอย่างคร่าว ๆ พร้อมกับจุดสำคัญๆ ที่จะจอดแวะชมระหว่างทาง

2.5 ให้คำอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับท้องถิ่น หรือสถานที่ต่าง ๆ ขณะยานพาหนะแล่นผ่าน การให้คำอธิบายควรสังเกตดูความสนใจของนักท่องเที่ยวด้วย ตามปกติเมื่อเริ่มออกเดินทางใหม่ ๆ กับนักท่องเที่ยวยังกระปรี้กระเปร่าอยู่ มักสนใจฟังคำอธิบายของมัคคุเทศก์ แต่ถ้าเดินทางไปเป็นเวลานาน ๆ หรือเป็นการเดินทางขากลับ ความสนใจจะลดน้อยลงมัคคุเทศก์อาจไม่จำเป็นต้องอธิบายมากนัก

2.6 เมื่อใกล้จะถึงจุดที่แวะให้นักท่องเที่ยวเข้าไปชมสถานที่ใด ๆ มัคคุเทศก์ควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ โดยสังเขปเสียก่อน เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการเข้าชม และเพื่อปูพื้นฐานความรู้ความเข้าใจของนักท่องเที่ยวก่อนเห็นสถานที่จริง

2.7 ก่อนลงจากยานพาหนะไปยังสถานที่แวะชม มัคคุเทศก์จะต้องบอกเวลาและสถานที่ที่กลับมาขึ้นยานพาหนะให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบอย่างทั่วถึง พร้อมกับย้ำให้ทุกคนรักษาเวลาเพื่อมิให้ต้องเสียเวลารอคอยซึ่งกันและกัน

2.8 ให้มัคคุเทศก์ยืนอยู่ใกล้ประตูทางขึ้นลงยานพาหนะ เพื่อดูแลช่วยเหลือให้นักท่องเที่ยวขึ้นลงยานพาหนะได้อย่างสะดวกปลอดภัย ในกรณีที่ เป็นนักท่องเที่ยวสูงอายุจะต้องให้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ

2.9 หลังจากทีทุกคนลงจากยานพาหนะแล้ว มัคคุเทศก์จึงเดินนำนักท่องเที่ยวไปยังจุดที่ต้องการชม โดยไม่ทิ้งระยะห่างจากนักท่องเที่ยวมากนัก และเมื่อจะอธิบายต้องเลือกหาสถานที่ที่เหมาะสม เช่น ควรอยู่ในที่ร่ม มองเห็นทัศนียภาพหรือสิ่งที่ต้องการชมได้ชัดเจนรวมทั้งต้องเลือกเส้นทางที่ไม่เดินวกไปเวียนมาจนนักท่องเที่ยวเกิดความสับสน หรือเบื่อหน่าย

2.10 การให้คำอธิบาย ในการจัดกิจกรรมนันทนาการหรือบริการใด ๆ ควรชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และไม่ยืดยาวหรือสั้นเกินไป ควรพูดให้นักท่องเที่ยวในกลุ่มได้ยินทุกคน มิใช่พูดเฉพาะกับคนที่ยืนอยู่ใกล้ ๆ การตอบคำถามควรเปิดโอกาสให้มีเมื่ออธิบายจบแต่ละตอนแล้วหากมัคคุเทศก์มีแต่ตอบคำถามของคนที่ยืนฟังอยู่ใกล้ ๆ คนที่อยู่ห่างออกไปจะไม่ได้รับประโยชน์จากการฟังคำอธิบายมากนัก

2.11 การเข้าชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ หรือสถานที่ควรเคารพ เช่น วัด และพระราชวัง มัคคุเทศก์จะต้องบอกกล่าวให้นักท่องเที่ยวทราบถึงวิธีการปฏิบัติบางอย่างที่ควรทราบ เช่น การ

ถอดรองเท้า การสำรวจ การไม่ปิ่นปายพระพุทธรูป หรือการแตะต้องเครื่องใช้ และเครื่องประดับ ที่ตั้งแสดงไว้ รวมทั้งถ้าไม่อนุญาตให้มีภาพถ่ายรูปภายในอาคารสถานที่ ก็จะต้องบอกให้นักท่องเที่ยวทราบด้วย

2.12 กำชับให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังอุบัติเหตุจากการจราจรขณะเดินทางไปตามจุดต่างๆ รวมทั้งระมัดระวังการฉกชิงวิ่งราว และการโจรกรรมสิ่งของที่นักท่องเที่ยวทิ้งไว้ในยานพาหนะ

2.13 หากมีการแวะรับประทานอาหารระหว่างทาง หรือมีการพักรแรม มัคคุเทศก์ควรโทรศัพท์ยืนยันกับร้านอาหารและโรงแรม ก่อนเดินทางไปถึง พร้อมกับบอกเวลาที่จะไปถึงให้ทราบ เพื่อให้ร้านอาหารและโรงแรมได้เตรียมตัวให้การต้อนรับล่วงหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เกิดความล่าช้าในการเดินทาง มัคคุเทศก์จะต้องรีบแจ้งให้ร้านอาหารหรือโรงแรมทราบโดยทันที

2.14 ดูแลอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวระหว่างเดินทางในยานพาหนะเช่น การแจกน้ำและเครื่องดื่ม การแจกผ้าเย็น การแจกอาหารกลุ่มและอาหารว่าง

2.15 ในกรณีที่นักท่องเที่ยวเกิดเจ็บป่วยกะทันหันหรือได้รับอุบัติเหตุ หากจำเป็น มัคคุเทศก์อาจต้องให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรือนำส่งโรงพยาบาลหรือคลินิกแพทย์แล้วแต่กรณี แต่อย่าให้ยาแก่นักท่องเที่ยวด้วยตนเอง และเมื่อนำส่งโรงพยาบาลหรือคลินิกแพทย์ต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบว่าเขาจะต้องรับผิดชอบค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเอง ยกเว้นในกรณีที่เป็นการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งบริษัทนำเที่ยวต้องรับผิดชอบออกค่าใช้จ่ายให้

2.16 มัคคุเทศก์ต้องประสานงานกับร้านอาหาร และ โรงแรมที่พัก ในการจัดรายการอาหาร และชนิดของห้องพัก ให้ตรงกับที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยว หรือตามความประสงค์ของนักท่องเที่ยว (เช่น ในกรณีที่นักท่องเที่ยวไม่รับประทานอาหารบางชนิด) และไม่ควรให้นักท่องเที่ยวต้องเสียเวลารอคอยนานเกินไปเมื่อเดินทางไปถึงสถานที่นั้น ๆ แล้ว

2.17 นำนักท่องเที่ยวไปตามรายการต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด ถ้าหากมีเหตุจำเป็นไม่สามารถเข้าชมสถานที่แห่งใด หรือต้องเปลี่ยนแปลงเวลาเข้าชม หรือเปลี่ยนแปลงเส้นทางการเดินทาง ต้องอธิบายเหตุผลความจำเป็นให้นักท่องเที่ยวทราบ มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจกล่าวหาว่ามัคคุเทศก์หรือบริษัทนำเที่ยว มีเจตนาเอาเปรียบนักท่องเที่ยวโดยไม่ปฏิบัติตามรายการนำเที่ยวที่ระบุไว้

2.18 หากมีรายการนำชม โรงงานหรือร้านจำหน่ายสินค้าหัตถกรรม และของที่ระลึก มัคคุเทศก์พึงระมัดระวังคำพูด มิให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกว่าถูกบังคับ หรือชี้ชวนให้ซื้อ เพื่อการรับผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าของมัคคุเทศก์ การตัดสินใจจะซื้อหรือไม่ซื้อควรเป็นเรื่องที่นักท่องเที่ยวจะกระทำด้วยตนเอง และถ้านักท่องเที่ยวแสดงกิริยาอาการไม่สนใจหรือไม่ประสงค์ที่จะเข้าชมสถานที่นั้น ๆ มัคคุเทศก์ก็ควรจะสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยตัดเวลาเข้าชม

ให้สั้นลง หรืออาจไม่เข้าชมเลยก็ได้

2.19 กรณีจัดกิจกรรมบันเทิงนันทนาการ เช่น เกม กีฬา การแสดง ดนตรี เพลง หรือบันเทิงต่าง ๆ มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติอย่างจริงจัง เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมเต็มรูปแบบมีความพร้อมในจำนวนบุคลากรผู้นำกิจกรรม ควรระลึกลึกเสมอว่า นักท่องเที่ยวต้องได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน และมีสาระในกิจกรรมนั้น ๆ

3. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง

3.1 กล่าวคำขอบคุณ และคำอำลาต่อนักท่องเที่ยว ที่ใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว รวมทั้งการให้ความร่วมมือในการเดินทาง

3.2 เตือนมิให้นักท่องเที่ยวลืมสิ่งของใด ๆ ไว้ในยานพาหนะที่โดยสาร

3.3 ส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมที่พัก หรือจุดหมายปลายทาง ในกรณีที่นักท่องเที่ยวต้องการลงจากยานพาหนะระหว่างทาง หรือพักอยู่โรงแรมแยกย้ายจากกัน มัคคุเทศก์ควรไปตามไว้ล่วงหน้า

3.4 หลังจากส่งนักท่องเที่ยวเสร็จเรียบร้อย ให้ตรวจสอบความเรียบร้อยบนยานพาหนะ หากมีสิ่งใดบกพร่องชำรุดเสียหาย หรือมีนักท่องเที่ยวลืมสิ่งของไว้บนรถ ให้รีบแจ้งให้บริษัทนำเที่ยวทราบ

3.5 จัดทำรายงานการปฏิบัติงานเสนอต่อบริษัทนำเที่ยว รวมทั้งปัญหาและเสนอแนะที่อาจมีเพื่อให้บริษัทนำเที่ยวรับทราบ (ไพฑูริย์ พงสะบุตร, 2542)

สรุป มัคคุเทศก์เป็นบุคลากรทางนันทนาการที่เป็นผู้นำเที่ยวที่มีความสำคัญมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ต่างประเทศ ซึ่งต้องปฏิบัติงานกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์จะต้องมีจรรยาบรรณ และปฏิบัติตัวที่ดีต่อนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความประทับใจและสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศชาติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรจะมีการวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การทำงานของมัคคุเทศก์ เพื่อที่จะได้ทราบปัญหาที่เกิดต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ และนำมาแก้ไข ซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ได้อีกทางหนึ่ง

ผู้นำการท่องเที่ยว: ปัจจัยหลักในการจัดการ

ในการจัดการท่องเที่ยว นอกจากจะจัดการในเรื่องระบบอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการเดินทาง ไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ อย่างปลอดภัย โปร่ง สะดวกสบาย สมหวัง ไร้กังวล ต้องมีผู้ช่วยเหลือดูแลนำพาจึงจะสมบูรณ์ ดังนั้น ในการดำเนินการการท่องเที่ยวจะต้องมีผู้นำการท่องเที่ยวเป็นผู้นำพาเสมอ ไปตลอดเวลา ซึ่งทำหน้าที่บริการให้ความช่วยเหลือ แนะนำ เป็นที่เลี้ยยค่าจุน ให้ความรู้อย่างถูกต้อง สื่อสาร ประสานสัมพันธ์ร่วมกันอย่างจริงจัง ในขบวนการ

จัดการการท่องเที่ยวที่เรียกว่า“มัคคุเทศก์” ซึ่งในเชิงนันทนาการนั้นอาจเรียกได้
ว่า ผู้นำกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งจะต้องทำหน้าที่มากมาย

หน้าที่ของผู้นำกิจกรรมนันทนาการในบทบาทมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ในบทบาทของผู้นำกิจกรรมนันทนาการที่ดีต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่หน่วยงาน
หรือผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจเหนือกว่าเป็นผู้กำหนดตามแผนงานต่าง ๆ และควรต้องทำ
หน้าที่อย่างมีความรับผิดชอบสูง ซึ่ง เจฟฟรีย์ รูบิน (Rubin, 1976 อ้างถึงใน กัลยาณี ธรรมจารีย์,
2554) หน้าที่โดยทั่ว ๆ ไปของผู้นำกิจกรรมนันทนาการนั้นมีดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายของกลุ่มและช่วยให้กลุ่มบรรลุเป้าหมาย โดยวางแผนดำเนินการ
ประสานงานให้สมาชิกร่วมมือกันทำกิจกรรมจนบรรลุเป้าหมาย
2. ช่วยให้กลุ่มอยู่โดยลดความเครียด ขจัดความขัดแย้งต่าง ๆ และสร้างความสามัคคี
ร่วมกัน
3. เป็นจุดรวมใจและเป็นแบบอย่างที่ดีของสมาชิก
4. เป็นที่ระบายอารมณ์ของสมาชิก
5. เป็นตัวแทนของกลุ่มในการติดต่อสัมพันธ์
6. เป็นผู้ให้ความรู้ ความเข้าใจ และแนะนำช่วยเหลือให้สมาชิกของกลุ่มปฏิบัติกิจกรรมที่
ได้รับมอบหมาย

บทบาทของผู้นำการท่องเที่ยวในฐานะมัคคุเทศก์

บทบาทเป็นพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ภารกิจนั้น ๆ
สำเร็จลุล่วงไปตามสภาพแวดล้อม โอกาส สถานการณ์ต่างๆ กัน ซึ่งสามารถมีบทบาทได้มากมาย
สามารถแสดงบทบาทได้ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. เป็นผู้บริหารจัดการ
2. เป็นครู
3. เป็นผู้กำกับ
4. เป็นผู้แสดงนำ
5. เป็นนักพัฒนา
6. เป็นหัวหน้ากลุ่ม
7. เป็นนักประชาสัมพันธ์
8. เป็นนักกีฬา
9. เป็นนักนิเทศก์
10. เป็นนักแนะแนว

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

11. เป็นพี่เลี้ยง

12. เป็นนักตรวจสอบและประเมินผล

เทคนิคและวิธีการเป็นผู้นำการท่องเที่ยวในฐานะมัคคุเทศก์

เทคนิคและวิธีการเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่เป้าหมายของการจัดดำเนินการของกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพนับเป็นศาสตร์และศิลป์ที่จะต้องเรียนรู้อย่างชัดเจน ซึ่งสมควร โพธิ์ทอง (2542, หน้า 22) ได้สรุปดังนี้ ผู้นำกิจกรรมนันทนาการจะต้องเป็นบุคคล ต้องมีเทคนิคและวิธีการที่สำคัญ คือ

1. ต้องมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะธรรมชาติของวิชาชีพนันทนาการ โดยเฉพาะหลักพื้นฐานของนันทนาการปรัชญา และหลักการจัดการของกิจกรรมนันทนาการ โดยเฉพาะ

2. ต้องศึกษาวิธีการปฏิบัติกิจกรรมนันทนาการทุกชนิด และฝึกปฏิบัติการเป็นผู้นำกิจกรรมนั้น ๆ จนชำนาญและมั่นใจที่จะนำไปถ่ายทอดต่อไปได้

3. ฝึกฝนตนเองบ่อย ๆ และเน้นเป็นอย่างยิ่งเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ท่าทาง

4. เสริมสร้างสมรรถภาพทางกายให้สมบูรณ์อยู่เสมอ

5. ฝึกฝนและพัฒนาจิตใจให้เป็นผู้ที่มีจิตดี จิตสบายและจิตมีสมรรถภาพ

6. ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์

7. ศึกษาและฝึกฝนการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์

8. มีความรักและศรัทธาในวิชาชีพนันทนาการ

9. รู้วิธีการครองใจคน

10. มีความรู้ความสามารถในการบริหารตนเอง บริหารคน และบริหารงาน

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ในบทบาทของผู้นำนันทนาการ

มัคคุเทศก์ควรมีคุณลักษณะที่สำคัญแบ่งเป็น 2 ประการ คือ

1. คุณลักษณะส่วนตัว เป็นลักษณะทางธรรมชาติที่ติดตัวมากับมนุษย์ทุกคน รวมทั้งได้รับการขัดเกลาอบรมจากสถานศึกษาให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งความรู้และความดี เป็นสิ่งช่วยสร้างความสำเร็จให้กับตนเอง องค์กรธุรกิจ อันได้แก่ คุณลักษณะต่อไปนี้ คือ

1.1 บุคลิกภาพ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกทั้งทาง กริยา ท่าทางและจิตใจ

เป็นที่นิยมแก่ผู้พบเห็น มีสุขภาพดี มีการแต่งกายได้สง่างาม มีความสุภาพอ่อนน้อม ข้นอดทน มีเหตุผล และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รู้จักปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาจากการเล็งดูของครอบครัว และจากครู - อาจารย์ รวมทั้งการเอาใจใส่ปรับปรุงด้วยตนเองอันจะก่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นที่ไว้วางใจ รักใคร่ของเพื่อนร่วมงาน

338. 4791
๓๑๔๔๓
๑-๒

347716

เกย์ตัน (Guyton, 1969, pp. 365 – 369) ได้กล่าวถึง บุคลิกลักษณะที่ทำให้บุคคลมีความ
-น่าสนใจไว้ 12 ประการ ดังต่อไปนี้

1. มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะทำสิ่งใดให้ประสบผลสำเร็จ หากเขามี
ความกระตือรือร้นไม่จำกัดอันเป็นแรงขับพลังงาน การกระตุ้น จูงใจ ความทะเยอทะยาน
2. มีความเพียรพยายามสามารถเอาชนะอุปสรรคที่ขวางกั้นได้
3. มีความกล้าที่จะเริ่มต้นทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด
4. มีความศรัทธาต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อองค์กรธุรกิจ
5. มีความซื่อสัตย์ มั่นคง แม้จะใช้เวลานานกว่าจะประสบความสำเร็จได้
6. มีความคิดสร้างสรรค์ ค้นหาสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ
7. มีความยุติธรรม ไม่คำนึงถึงพรรคพวก
8. มีความสามารถมองเห็นสิ่งรอบตัวด้วยความถูกต้อง แม่นยำ
9. มีความยืดหยุ่น สามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ตามความจำเป็น
10. มีวินัยแห่งตน สามารถบังคับควบคุมตนเองได้
11. มีความแน่วแน่เด็ดขาด กล้าตัดสินใจ
12. มีความจำดี จำสิ่งต่าง ๆ ได้แม่นยำ

บุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสรรหาบุคคลเข้าทำงานขององค์กร เพราะ
เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาทำให้เป็นที่พอใจแก่บุคคลที่พบเห็น

1.2 มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่น
เนื่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจต้องมีความร่วมมือ ร่วมใจกัน ช่วยเหลือ
เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มนุษยสัมพันธ์เป็น
เครื่องมือชิ้นเดียวเท่านั้นที่สร้างสันติในกลุ่ม จะก่อให้เกิดความรัก ความเข้าใจในกันและกัน
นำไปสู่การประสานงานเพื่อพัฒนาสถาบัน ปรัชญามนุษยสัมพันธ์เชื่อว่า ถ้ามนุษย์ร่วมมือร่วมใจกัน
อย่างดีที่สุดแล้ว สังคมหรือหน่วยงานนั้นย่อมจะมีความเป็นอยู่ที่ดีที่สุด มีประสิทธิภาพในการ
ทำงานที่ดีที่สุดด้วย มนุษยสัมพันธ์ก่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างมวลสมาชิก ก่อให้เกิดความสำเร็จ
ในการทำงานและก่อให้เกิดผลดี ดังต่อไปนี้

(พะยอม วงศ์สารศรี, 2539, หน้า 5)

1.2.1 มนุษยสัมพันธ์ ช่วยให้บุคคลทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจกันดี ซึ่งส่งผลให้
เกิดความร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน ทำให้งานที่ทำประสบผลสำเร็จ

1.2.2 มนุษยสัมพันธ์ ช่วยให้มนุษย์มีความรู้สึกที่ดีแก่กันและกัน มีความสุข
ซึ่งความสุขในที่นี้จะป็นดัชนีนำทางให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่ร่าเริงแจ่มใส ทำงานด้วยความพึงพอใจ

1.2.3 มนุษย์สัมพันธ์ ช่วยให้มีมนุษย์มีขวัญและกำลังใจที่จะดำเนินชีวิตอยู่ต่อไป เพราะรู้สึกว่าการที่สังคมนั้นน่าอยู่มีเพื่อนไม่ว่างคนเดียว

1.2.4 มนุษย์สัมพันธ์ ติดต่อกันอย่างทอดที่ติระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ไม่เกิดความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกัน

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะของมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ก็คือ คุณลักษณะของบุคคลที่ร่วมปฏิบัติงานในองค์กรด้วยไมตรีจิต เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ อ่อนน้อมถ่อมตนกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสร้างบรรยากาศอันดีในการปฏิบัติงานและพร้อมที่จะอุทิศพลังกายพลังใจ เพื่อการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรเป็นสำคัญในอันที่จะนำไปสู่ลักษณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องการ

1.3 เจตคติต่องาน หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใด อาจเป็นด้านดีหรือไม่ดี เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ถ้าเป็นด้านดีจะมีความชื่นชมพอใจ ถ้าเป็นด้านไม่ดีจะก่อให้เกิดการขัดแย้ง และต่อต้านในที่สุด ทักษะที่ดีคือความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ๆ เช่น ทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อหน้าที่ ต่ออาชีพ ต่อลูกค้า ซึ่งทักษะที่ดีควรเป็นทักษะเชิงบวก เพื่อสร้างความก้าวหน้าให้แก่องค์กรธุรกิจ (ฉันทิช วรรณณอม, 2552)

2. คุณลักษณะทางวิชาชีพ เป็นลักษณะที่ได้รับการหล่อหลอมมาจากประสบการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะการศึกษาเล่าเรียนในหลักสูตร สาขานั้นนันทนาการ หรือศึกษาอบรมเฉพาะวิชาชีพนั้นนันทนาการจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ อัน ได้แก่ ความรู้พื้นฐาน ความรู้ความสามารถทั่วไปในวิชาชีพนั้นนันทนาการ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสำนักงาน ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติทักษะกิจกรรมนันทนาการ.

นอกจากคุณลักษณะที่สำคัญดังกล่าวข้างต้นซึ่งเป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจนันทนาการในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานแล้ว จากผลการวิจัยทางอาชีพศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า สถานประกอบการต้องการบุคลากรที่เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2538) ดังนี้

คุณลักษณะของความเป็นคนดี

1. มีความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ สุจริต
2. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ รักการทำงาน
3. ขยันขันแข็ง มีความเพียร มานะ อดทน สู้งาน ไม่ทอดทิ้ง
4. ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มได้ สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ
5. มีคุณธรรม จริยธรรม

คุณลักษณะของความเป็นคนเก่ง

1. เป็นผู้ที่รู้จริง มีความสามารถในการทำงาน และแก้ปัญหางานได้ดี

2. มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน
3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ริเริ่มในงานใหม่อยู่เสมอ
4. มีความรอบคอบและทักษะในหลายด้าน
5. มีความรู้พื้นฐานที่จะสามารถเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอได้
6. หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานของตนอยู่เสมอ

จากผลการวิจัยดังกล่าว ระหว่างคุณลักษณะของความเป็นคนดี และคุณลักษณะของความเป็นคนเก่ง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าสถานประกอบการต้องการผู้จบอาชีวศึกษาที่เป็นคนดีมาเป็นอันดับแรก โดยให้เหตุผลว่า ในเรื่องของความเป็นคนเก่งนั้นสามารถฝึกเพิ่มเติมได้ในภายหลัง ถ้ามีพื้นฐานที่ดีมาก่อนแล้ว แต่สำหรับความเป็นคนดีนั้นเป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวที่ต้องใช้เวลา บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมในการปลูกฝังสร้างสมมาตั้งแต่วัยเด็ก

ไพฑูรย์ พงสะบุตร (2542, หน้า 78) กล่าวว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ และมีโอกาสที่จะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีได้ ควรมีลักษณะที่เหมาะสมบางประการดังนี้

1. มีบุคลิกดี มัคคุเทศก์ควรมีรูปร่างหน้าตาไม่พิกลพิการ หากเป็นผู้ที่มีรูปร่างหน้าตาดี ก็ย่อมเป็นข้อได้เปรียบมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังควรมีสุภาพดี แข็งแรง และมีความเป็นผู้นำ มีน้ำเสียงไพเราะ พุดจาออกเสียงได้ชัดเจน ไม่ติดอ่าง หรือเสียงแหบแห้ง รักษาความสะอาดของร่างกาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผิวหนัง ผม ฟัน เล็บ ต้องหมั่นรักษาให้สะอาด และเรียบร้อย ไม่มีกลิ่นตัวและกลิ่นปากเป็นที่น่ารังเกียจ มีสติอารมณ์มั่นคง สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างสุ่มรอบคอบ ไม่วู่วาม หรือแสดงความวิตกกังวลมากจนเกินไป เช่น ในกรณีเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ยานพาหนะเสียขณะเดินทาง การถูกโจรกรรม การเจ็บป่วยกะทันหันของนักท่องเที่ยว เป็นต้น

2. มีความรู้ดี มัคคุเทศก์ต้องมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ตลอดจนความรู้พื้นฐานในด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีของประเทศชาติและของท้องถิ่น รวมทั้งความรู้ทั่วไปที่ควรทราบ ด้วยเหตุนี้มัคคุเทศก์ที่ดีจึงควรเป็นผู้ที่หมั่นแสวงหาความรู้ต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา รวมทั้งติดตามสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศ และของโลกจากสื่อมวลชนด้วย ในกรณีที่เป็นมัคคุเทศก์นำนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จะต้องมีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศที่ใช้งานอยู่เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาพูด ต้องสามารถพูดจาได้คล่องแคล่ว ถูกต้อง และมีสำเนียงชัดเจนหรือค่อนข้างชัดเจน นอกจากนี้ยังควรมีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมประเพณีของชาติต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวซึ่งตนดูแลอยู่บ้างพอสมควร ซึ่งถ้าหากสามารถนำมาพูดคุยหรืออธิบายเปรียบเทียบกับสิ่งที่มีอยู่ในประเทศไทย ก็จะทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ และประทับใจในความ

รอบรู้ของมัคคุเทศก์มากยิ่งขึ้น

3. มีมนุษยสัมพันธ์ดี มัคคุเทศก์ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถเข้ากับนักท่องเที่ยวได้โดยไม่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกเป็นปรีchyหรือไม่ไว้วางใจ

4. มีจิตวิญญาณของความเป็นมัคคุเทศก์ คุณลักษณะนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ได้ดี นอกจากจะมีคุณลักษณะอย่างอื่น ๆ ดังกล่าวมาแล้ว จะต้องมีความรักในอาชีพมัคคุเทศก์ด้วย มิใช่ทำด้วยความฝืนใจ หรือเพื่อแสวงหาผลประโยชน์เพียงอย่างเดียว

5. มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ ในวิชาชีพการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี
ทินวัฒน์ มฤตพิทักษ์ (2548) แห่งศูนย์พัฒนาบุคลากรภาพ ได้ให้ข้อเสนอแนะบางประการสำหรับมัคคุเทศก์ไว้ ดังนี้

1. มีความเป็นกันเอง
2. ลดความเห็นแก่ตัว
3. เอาใจใส่นักท่องเที่ยวทุกคนในกลุ่ม
4. อุ่มอ่ำแจ่มใสอยู่เสมอ
5. สดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน
6. รู้ให้จริง (อย่ายกมวม)
7. จำชื่อเขาให้ได้ เรียกชื่อเขาให้ถูก
8. หัดเป็นนักอ่านและสังเกตจดจำ
9. เป็นนักฟังที่ดี
10. สร้างทัศนคติที่ดีต่อประเทศไทย

เกณฑ์มาตรฐานสำหรับมัคคุเทศก์ (กรมการท่องเที่ยว, 2555)

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

ดัชนีชี้วัดมาตรฐานมัคคุเทศก์ หมายถึง การกำหนดให้มีดัชนีชี้วัดมาตรฐานมัคคุเทศก์ 3 ด้าน ประกอบด้วย

ด้านความรู้ มี 9 ตัวชี้วัด

ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบมี 7 ตัวชี้วัด

ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ มี 6 ตัวชี้วัด

ระดับมาตรฐานของมัคคุเทศก์ หมายถึง การจัดระดับของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 3 ระดับ คือ

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

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

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

การประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ หมายถึง วิธีการประเมินมาตรฐาน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ และมาตรฐานแต่ละด้านประกอบด้วยตัวชี้วัดที่กำหนดเกณฑ์การวัดและวิธีวัดอย่างชัดเจน

เครื่องหมายรับรองมาตรฐานมัคคุเทศก์ หมายถึง เครื่องหมายรับรองที่ออกให้โดยกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อมอบให้แก่บุคคลที่ผ่านการประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ โดยมีอายุ 2 ปี

หนังสือรับรอง หมายถึง หนังสือรับรองมาตรฐานมัคคุเทศก์ ที่ออกให้โดยกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อมอบให้แก่บุคคลที่ผ่านการประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ โดยมีอายุ 2 ปี

ตารางที่ 2-1 ประเด็นในการตรวจประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ และคำอธิบายตัวชี้วัด มาตรฐานที่ 1
ด้านความรู้

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย
1. ความรู้ในองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	ขอบเขตความรู้ของแต่ละตัวชี้วัดเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการและมีเนื้อหาสอดคล้องกับเนื้อหาความรู้ในหลักสูตร
2. ความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย	มาตรฐานการเรียนในสถาบันการศึกษาและตามหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ที่
3. ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ (เฉพาะบัตรภาษาต่างประเทศ)	คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
4. ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และประชาคมอาเซียน	รับรอง
5. ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย	
6. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551	
7. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ ที่ยั่งยืน	
8. ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	
9. ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์	

ตารางที่ 2-2 ประเด็นในการตรวจประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ และคำอธิบายตัวชี้วัด มาตรฐานที่ 2
ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย
<p>1. การปฏิบัติก่อนการรับ-ส่งนักท่องเที่ยว</p> <p>1.1 การรับ-ส่งนักท่องเที่ยว (สำหรับการท่องเที่ยวในประเทศไทย)</p>	<p>หมายถึง การเตรียมความพร้อมของมัคคุเทศก์ก่อนการรับและส่งนักท่องเที่ยวในประเทศ ได้แก่ การรับงานจากบริษัท นำเที่ยว/องค์กรด้านการท่องเที่ยว และดำเนินการในรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) ศึกษารายการนำเที่ยว (2) รวบรวมข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว (3) เตรียมข้อมูลในการนำเสนอระหว่างการนำเที่ยว (4) เตรียมเอกสารที่ต้องใช้ในการเดินทางให้พร้อม (5) เตรียมแผ่นป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์สำหรับผูกติด กระเป๋านักท่องเที่ยว (6) เตรียมอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้พร้อม (7) ตรวจสอบอุปกรณ์ในรถให้พร้อม (8) นัดหมายเวลากับคนขับรถ (9) ดูแลตนเองทั้งด้านสุขภาพและการแต่งกาย
<p>1.2 การรับ-ส่งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไปภาษาต่างประเทศ)</p> <p>(1) การรับเข้านักท่องเที่ยว (เฉพาะมัคคุเทศก์ทั่วไปภาษาต่างประเทศ)</p>	<p>หมายถึง การดำเนินการรับเข้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) ศึกษารายละเอียดในใบสั่งงาน (2) เข้าใจระเบียบวิธีการปฏิบัติตามขั้นตอนในการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย
	<p>(3) ติดต่อรถ/นัดหมายเวลาไปรับนักท่องเที่ยว</p> <p>(4) จัดเตรียมป้ายชื่อนักท่องเที่ยว</p> <p>(5) การตรวจสอบวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง</p> <p>(6) เดินทางไปจุดหมายเพื่อรับนักท่องเที่ยวก่อนเวลาอย่างน้อย 30 นาที</p> <p>(7) การต้อนรับนักท่องเที่ยวและดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนขึ้นรถ</p> <p>(8) ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว</p> <p>ในระหว่างเดินทางไปส่ง ณ ที่พัก</p> <p>(9) ดูแลการ Check-in เข้าที่พักให้เรียบร้อย</p>
(2) การส่งออกนักท่องเที่ยว (เฉพาะมัคคุเทศก์ทั่วไป ภาษาดังประเทศ)	<p>หมายถึง การดำเนินการส่งออกนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้</p> <p>(1) ศึกษารายละเอียดในใบสั่งงาน</p> <p>(2) การตรวจสอบวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ</p> <p>(3) ติดต่อรถและนัดหมายเวลาส่งนักท่องเที่ยว</p> <p>(4) ดูแลการ Check-out คืนห้องพักและตรวจสอบสัมภาระและเอกสาร</p> <p>(5) นำนักท่องเที่ยวออกจากที่พักไปยังท่าอากาศยาน โดยถึงก่อนอย่างน้อย 2 ชั่วโมง</p> <p>(6) ดูแลการ Check-in นักท่องเที่ยว ณ เคาน์เตอร์สายการบิน และบอกเวลานักท่องเที่ยว</p>
2. การปฏิบัติระหว่างการเดินทางนำเที่ยว	<p>หมายถึง การที่มัคคุเทศก์ดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับการนำเที่ยวอย่างครบวงจรในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้</p> <p>(1) เตรียมอาหาร/เครื่องดื่มให้พร้อมก่อนไปรับนักท่องเที่ยวและตรวจรายชื่อ จำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบถ้วน (ถ้ามี)</p>

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย
	<p>(2) กล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวและแนะนำทีมงาน</p> <p>(3) แจกรายละเอียดการเดินทางให้นักท่องเที่ยวทราบ</p> <p>(4) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ/วัฒนธรรมแก่นักท่องเที่ยวจะได้เตรียมพร้อม</p> <p>(5) เตือนนักท่องเที่ยวมิให้วางสิ่งของมีค่าไว้บนรถเมื่อถึงที่แวะชม</p> <p>(6) เดินนานักท่องเที่ยวไปยังจุดที่ต้องการชมสถานที่ท่องเที่ยว</p> <p>(7) การชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์/สำคัญ ควรแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงแนวทางปฏิบัติตัว</p> <p>(8) ในกรณีที่ไปชมสถานที่ผลิตสินค้าของที่ระลึกควรให้คำแนะนำที่ไม่เกินจริงและไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว</p> <p>(9) เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อใกล้ถึงเวลากลับ</p> <p>(10) สร้างบรรยากาศในรถให้สนุกสนานอย่างสร้างสรรค์ตามความเหมาะสม</p> <p>(11) แจ้งแหล่งที่พัก/ร้านอาหารที่จะไปล่วงหน้า</p> <p>(12) นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้</p> <p>(13) เมื่อสิ้นสุดการนำเที่ยวแต่ละวันต้องนัดเวลาการเดินทางในวันต่อไป</p> <p>(14) มัคคุเทศก์ควรปฏิบัติตนและให้คำแนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว</p>
3. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง	<p>หมายถึง เมื่อสิ้นสุดการเดินทางท่องเที่ยวแล้วมัคคุเทศก์มีการปฏิบัติ ดังนี้</p> <p>(1) กล่าวคำอำลา และขอบคุณนักท่องเที่ยว</p> <p>(2) ควรตรวจความเรียบร้อยภายในยานพาหนะอีกครั้งเพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลืมสิ่งของไว้บนยานพาหนะ</p> <p>(3) จัดทำรายงานสรุปการปฏิบัติงานเสนอบริษัท</p>

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย
4. การอำนวยความสะดวกให้แก่ นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและมีใจ รักบริการ	หมายถึง ในระหว่างการนำเที่ยวตั้งแต่การเตรียมความพร้อมรับส่งนักท่องเที่ยว และภารกิจต่าง ๆ เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ดำเนินการด้วยมิตรไมตรี มีความอดทนและเข้าใจนักท่องเที่ยว ไม่แสดงกิริยาวาจาที่บ่งบอกถึงความไม่เต็มใจในการให้บริการนั้น
5. การดูแลสวัสดิภาพและความ ปลอดภัยตลอดเวลาการเดินทาง ท่องเที่ยว	หมายถึง การที่มัคคุเทศก์ต้องเอาใจใส่ คอยเตือน และดูแลนักท่องเที่ยวให้อยู่ในสายตาดูแลตลอดเวลา เพื่อป้องกันเหตุร้ายที่จะเกิดกับนักท่องเที่ยว
6. มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้า	หมายถึง ความเชี่ยวชาญ ความสามารถ การใช้ไหวพริบ และการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว หรือระหว่างปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม รวดเร็ว และไม่ทำให้ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไทยเสียหาย
7. มีกิจกรรมขายและการแต่งกาย เหมาะสม	หมายถึง การแต่งกายถูกต้องตามกฎระเบียบ และกาลเทศะ ของการเป็นมัคคุเทศก์ หรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว รวมถึงการมีมารยาทที่ผสมผสานความเป็นไทยและสากลอย่างลงตัว

ตารางที่ 2-3 ประเด็นในการตรวจประเมินมาตรฐานมัณฑุเทศก์ และคำอธิบายตัวชี้วัด มาตรฐานที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัณฑุเทศก์

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย
1. เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของ
2. เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย	มัณฑุเทศก์ โดยอาศัยหลักของ
3. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ และไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น	จรรยาบรรณในวิชาชีพมัณฑุเทศก์
4. ตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ	
5. ประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริต และมีความประมาทตน พร้อมทั้งมีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์	
6. รักและศรัทธาในอาชีพมัณฑุเทศก์	

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

อาเซียน (ASEAN) หรือ สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2510 โดยในระยะแรกนั้น มีสมาชิกเริ่มแรกจำนวน 6 ประเทศ ได้แก่ บรูไนดารุสซาลามอินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย ภายหลังได้มีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีก 4 ประเทศ คือ กัมพูชา ลาว พม่า และเวียดนาม หรือที่เรียกกันว่า CLMV โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสันติภาพในภูมิภาคอันจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าทาง เศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมและได้มีการรวมกลุ่มเพื่อขยายความร่วมมือและการค้าระหว่างกันให้มากยิ่งขึ้น โดยการจัดทำเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA) เมื่อปี 2535

ต่อมาในปี 2546 อาเซียนได้กำหนดทิศทางที่แน่ชัดว่าความร่วมมือจะต้องเดินทางไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ภายในปี 2558 ทั้งนี้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้นถือเป็นเพียงหนึ่งในสามเสาหลักของประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) โดยอีกสองเสาหลัก คือ ประชาคมความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Security Community) และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community) และได้มีการจัดทำกฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter) เพื่อการดำเนินงานไปสู่ประชาคมอาเซียนใน การที่จะรวมตัวเป็น “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” ภายในปี 2558 นั้น กลุ่มประเทศอาเซียนได้จัดทำแผนงานในเชิงบูรณาการในด้านเศรษฐกิจต่าง ๆ หรือพิมพ์เขียวเพื่อจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Blueprint) โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 เรื่อง ดังนี้

1. การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว จะนำไปสู่การใช้กฎระเบียบการค้าในประเทศสมาชิกทั้งหมดเป็นอย่างเดียวกัน (Harmonization of Rules and Regulations) ทั้งในด้านมาตรฐานคุณภาพ ราคา อัตราภาษี รวมถึงกฎระเบียบในการซื้อขาย การขจัดมาตรการและข้อกีดกันต่าง ๆ รวมถึงการมีมาตรการอำนวยความสะดวกทางการค้า เงื่อนไขการเคลื่อนย้ายบุคคลสัญชาติอาเซียน และประเภทบริการและการลงทุนที่เสรีมากขึ้น

2. การสร้างอาเซียนให้เป็นภูมิภาคที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง (Highly Competitive Economic Region) ในเวทีการค้าโลก ได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โทรคมนาคม การเงินการธนาคาร การจัดระบบการค้าให้มีการแข่งขันที่เป็นธรรม และการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น

3. การพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างเท่าเทียมกันระหว่างสมาชิกอาเซียน โดยพัฒนา SMEs และเสริมสร้างขีดความสามารถผ่านโครงการความร่วมมือต่าง ๆ เช่น โครงการริเริ่มเพื่อการรวมกลุ่มของอาเซียน (Initiative for ASEAN Integration: IAI) ในการลดช่องว่างการพัฒนาเศรษฐกิจของแต่ละประเทศสมาชิก

4. การเชื่อมโยงของอาเซียนเข้ากับเศรษฐกิจโลก ด้วยการเน้นและปรับประสานนโยบายเศรษฐกิจอาเซียนกับประเทศนอกภูมิภาค ให้มีท่าที่ร่วมกัน โดยการจัดทำเขตการค้าเสรีอาเซียนกับประเทศคู่เจรจาต่าง ๆ เพื่อให้เครือข่ายการผลิต/ จำหน่ายภายในอาเซียนเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจส่วนอื่นของโลก

อย่างไรก็ดี วิฤติเศรษฐกิจในปี 2540 ทำให้ประเทศไทยหันมาดำเนินนโยบายการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมให้มีผลิตภาพและความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น โดยหันมาให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจในประเทศบนพื้นฐานความได้เปรียบของประเทศ มีการส่งเสริมกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในปัจจุบัน จากภาวะความผันผวนของกระแสเศรษฐกิจโลก ส่งผลอย่างมากต่อการแข่งขันด้านราคาที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้ภาคอุตสาหกรรมไทยต้องปรับตัวอีกครั้ง เพื่อหนีจากการแข่งขันด้านราคา โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากประเทศจีนและเวียดนาม โดยหันไปเน้นการผลิตบนพื้นฐานองค์ความรู้ (Knowledge-based) และความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) รวมไปถึงการสร้างคุณค่า (Value Creation) ให้กับสินค้าและบริการ

ที่ผ่านมา จะเห็นว่า นโยบายอุตสาหกรรมของไทย มักจะมุ่งเน้นที่การผลิตและการขยายตัวทางเศรษฐกิจในเชิงตัวเลขเป็นหลัก แต่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โครงสร้างการผลิต และการยกระดับการพัฒนาอุตสาหกรรมภายในประเทศเพื่อลดการพึ่งพาการนำเข้าและสร้างความยั่งยืนอย่างจริงจัง

ความร่วมมือทางเศรษฐกิจอาเซียน

นับแต่อาเซียนได้รับการก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของอาเซียนมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ช่วงเวลาหลัก ๆ ดังนี้

1. ช่วงแรกหลังการก่อตั้ง (พ.ศ. 2510 - 2520) ในช่วงเวลานี้ ยังมีการเผชิญหน้าทางการเมืองในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทำให้การเจริญเติบโตของอาเซียนเป็นไปอย่างไม่รวดเร็วนักและยืดหยุ่น เพื่อให้สามารถรองรับความคิดเห็นหลากหลายของสมาชิก และสร้างรากฐานสำหรับจุดมุ่งหมายร่วมกันต่อไป ผลสำเร็จที่เป็นรูปธรรมจึงมีไม่ค่อนมาก แต่อาเซียนก็สามารถสานสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันระหว่างรัฐบาลของประเทศสมาชิกได้เป็นผลสำเร็จอย่างใดก็ดี ทิศทางในการวางแผนงานด้านเศรษฐกิจของอาเซียนเริ่มชัดเจนมากขึ้นหลังจากการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งแรก เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2519 โดยผู้นำอาเซียน 5 ประเทศ คือ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย ได้ลงนามในเอกสารสำคัญสองฉบับ ได้แก่ Declaration of ASEAN Concord และ Treaty of Amity and Cooperation in Southeast Asia ที่ระบุความร่วมมือทางเศรษฐกิจหลายด้านเพื่อการดำเนินการต่อไป

2. ช่วงเวลาแห่งการขยายตัวของความร่วมมือทางเศรษฐกิจ (พ.ศ. 2521- 2540) ในช่วงนี้ อาเซียนมีการขยายสมาชิกภาพและความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิกในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจเริ่มปรากฏเป็นรูปธรรมมากขึ้น รวมทั้งเกิดความตกลงทางด้านเศรษฐกิจต่างๆ เกิดขึ้นหลายฉบับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความสำเร็จของการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจครั้งสำคัญที่สุดคือ เขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Free Trade Area: AFTA) นอกจากนี้ อาเซียนก็ได้รับสมาชิกเพิ่มขึ้นอีก 1 ประเทศ คือ บรูไนดารุสซาลาม เมื่อปี 2530 หลังจากนั้น ผู้นำอาเซียนจึงได้ออกแถลงการณ์สิงคโปร์ระหว่างการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 4 เมื่อปี 2535 (Singapore Declaration of 1992) แสดงเจตนารมณ์ที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ทั้งทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจ เพื่อรักษาความมีเสถียรภาพและความเจริญรุ่งเรืองภายในภูมิภาค และได้ลงนามความตกลง 2 ฉบับ คือ ความตกลงแม่บทว่าด้วยการขยายความร่วมมือทางเศรษฐกิจของอาเซียน (Framework Agreement on Enhancing ASEAN Economic Cooperation) และความตกลงว่าด้วยอัตราภาษีพิเศษที่เท่ากันสำหรับเขตการค้าเสรีอาเซียน (Agreement on the Common Effective Preferential Tariff Scheme for the ASEAN Free Trade Area) หรือเรียกโดยย่อว่า ความตกลง CEPT เพื่อจัดตั้ง AFTA

3. วิฤตเศรษฐกิจ และการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจตามแนวทางของ ASEAN Vision 2020 (พ.ศ. 2541 - 2547) ในช่วงเวลาดังกล่าว ได้เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำอย่างรุนแรงไปทั่วทวีปเอเชียทำให้อาเซียนจำเป็นต้องวางแผนดำเนินงานด้านเศรษฐกิจให้ชัดเจนยิ่งขึ้นเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งและความสามารถในการแข่งขันของภูมิภาค ผู้นำอาเซียนจึงได้ประกาศวิสัยทัศน์อาเซียน

(ASEAN Vision 2020) ในการประชุมสุดยอดอาเซียนอย่างไม่เป็นทางการ ครั้งที่ 2 เมื่อเดือน ธันวาคม 2540 ณ ประเทศมาเลเซีย เพื่อใช้เป็นเป้าหมายของการดำเนินงานความร่วมมือทาง เศรษฐกิจของอาเซียนในศตวรรษที่ 21 และอีก 1 ปีต่อมา ผู้นำอาเซียนได้ให้ความเห็นชอบต่อ แผนปฏิบัติการฮานอย (Hanoi Plan of Action) เพื่อใช้เป็นแผนการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ อาเซียนในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 6 ในเดือนธันวาคม 2541 ณ กรุงฮานอย ประเทศ เวียดนาม

4. การจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการบูรณาการทางเศรษฐกิจกับประเทศคู่ เจรจา (พ.ศ. 2545-ปัจจุบัน) ในขณะที่อาเซียนอยู่ระหว่างการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการฮานอย เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตาม ASEAN Vision 2020 นั้น สิ่งแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจการค้าภายนอก ภูมิภาคได้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอันเป็นผลมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ ความล่าช้าในการ เจรจาการค้าพหุภาคี และกระแสภูมิภาคนิยม ทำให้อาเซียนเข้าสู่การเจรจาจัดทำเขตการค้าเสรีกับ ประเทศคู่เจรจาต่าง ๆ ซึ่งการเจรจาดังกล่าวก็ยังคงดำเนินอยู่จนกระทั่งปัจจุบัน ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น อินเดีย ออสเตรเลีย และสหภาพยุโรป นอกจากนี้ อาเซียนยังได้จัดทำการศึกษาความเป็นไปได้ของการ จัดทำเขตการค้าเสรีอาเซียน-ปากีสถาน เขตการค้าเสรีตะวันออก และความตกลงพันธมิตรทาง เศรษฐกิจที่ใกล้ชิดในเอเชียตะวันออก

การจัดทำเขตการค้าเสรีเพื่อบูรณาการเศรษฐกิจของอาเซียนเข้ากับประเทศคู่เจรจา ภายนอกภูมิภาคเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้อาเซียนต้องเร่งรัดให้การรวมกลุ่มภายในระหว่างประเทศ สมาชิกภายในให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น ผู้นำอาเซียนจึงได้ประกาศแสดงเจตนารมณ์ที่จะรวมกลุ่มภายใน ภูมิภาคให้เสร็จสิ้น ภายในปี 2563 ตามแถลงการณ์บาหลี ฉบับที่ 2 (Bali Concord II) ซึ่งได้มีการลง นามในช่วงการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 9 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2546 ณ ประเทศอินโดนีเซีย

จากนั้นในปี 2550 ผู้นำอาเซียนได้เร่งรัดเป้าหมายของการจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) จากเดิมที่กำหนดไว้ใน ปี 2563 เป็นปี 2558 เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ เศรษฐกิจโลกที่เปลี่ยนแปลงไป โดยได้ประกาศปฏิญญาเซบูว่าด้วยการเร่งรัดการจัดตั้งประชาคม อาเซียน (Cebu Declaration on the Acceleration of the Establishment of an ASEAN Community by 2015) เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2550 ณ เมืองเซบู ประเทศฟิลิปปินส์ ต่อมาในการประชุมสุดยอด อาเซียน ครั้งที่ 13 ในเดือนพฤศจิกายน 2550 ผู้นำก็ได้เห็นชอบและลงนามในเอกสารสำคัญอีก 2 ฉบับ ได้แก่ กฎบัตรและปฏิญญาว่าด้วยแผนงานการจัดตั้ง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community Blueprint) ซึ่งจะเป็นแผนงานสำหรับ การดำเนินการตามพันธกรณีต่างๆ ที่ เกี่ยวข้อง เพื่อไปสู่การจัดตั้ง AEC

การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC)

แนวคิดของการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้เริ่มขึ้นอย่างชัดเจนและจริงจังในการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 8 เมื่อ 4 พฤศจิกายน 2545 ณ กรุงเทพมหานคร ที่ผู้นำอาเซียนได้เห็นชอบให้อาเซียนกำหนดทิศทางการทำงานเพื่อไปสู่เป้าหมาย AEC ที่ชัดเจนเช่นเดียว EEC โดยได้มอบหมายให้ AEM ศึกษารูปแบบและแนวทางของการดำเนินการไปสู่ AEC รัฐมนตรีเศรษฐกิจอาเซียนได้เห็นชอบให้จัดตั้งคณะทำงานระดับสูงว่าด้วยการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของอาเซียน (High Level Task Force on ASEAN Economic Integration: HLTF) ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนระดับปลัดกระทรวงด้านเศรษฐกิจของประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ ทำหน้าที่ประสานคณะทำงานฯ เพื่อศึกษารูปแบบ/แนวทางการเป็น AEC ซึ่งมีข้อเสนอสำคัญ ดังนี้

1. การเร่งรัดการดำเนินงานรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน

1.1 ด้านสินค้า มุ่งลดภาษีสินค้าระหว่างประเทศสมาชิกให้เป็น 0% ภายในปี 2553 (ค.ศ. 2010) สำหรับสมาชิกเดิม และปี 2558 (ค.ศ. 2015) สำหรับสมาชิกใหม่ และยกเลิกมาตรการ NTBs โดยเร็ว รวมถึงการปรับปรุงกฎว่าด้วยแหล่งกำเนิดสินค้าและใช้พิกัดอัตราศุลกากรที่สอดคล้องกัน

1.2 ด้านบริการ ยกเลิกข้อจำกัดในการประกอบการด้านการค้าบริการในอาเซียน ภายในปี 2563 (ค.ศ. 2020)

1.3 ด้านการลงทุน เปิดให้มีการลงทุนเสรีในอาเซียนและให้การปฏิบัติเยี่ยงคนชาติต่อนักลงทุนอาเซียน ภายในปี 2553 (ค.ศ. 2010)

1.4 ด้านแรงงาน ให้แรงงานฝีมือ สามารถเคลื่อนย้ายภายในอาเซียนได้อย่างเสรี

1.5 ด้านเงินทุนมุ่งให้มีการไหลเวียนของเงินทุนที่เสรีมากขึ้นและเพื่อเร่งรัดการเปิดเสรีการค้าสินค้าและบริการให้เห็นผลชัดเจนขึ้น

อาเซียนได้มุ่งเน้นประเทศสมาชิกให้ซื้อวัตถุดิบและชิ้นส่วนที่ผลิตในอาเซียน โดยกำหนดสาขาสินค้าและบริการสำคัญ 11 สาขาที่จะดำเนินการ โดยเร่งด่วน (11 Priority Sectors) ทั้งในด้านการเปิดเสรีและขยายความร่วมมือระหว่างกัน เพื่อนำร่องการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในสาขาดังกล่าวก่อน พร้อมกำหนดประเทศผู้ประสานงานหลัก (Country Coordinators) ในแต่ละสาขา ได้แก่ อินโดนีเซีย คูเวต ยานอนด์และผลิตภัณฑ์ไม้ พม่า คูเวต ผลิตภัณฑ์เกษตร และผลิตภัณฑ์ประมง มาเลเซีย คูเวต ผลิตภัณฑ์ยาง และสิ่งทอ เป็นต้น ซึ่งไทยได้รับเป็นผู้ประสานงานหลักในสาขาการท่องเที่ยวและการบินซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่จะผลักดันให้ไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและการบินในภูมิภาคนี้ ในปี 2550 อาเซียนยังได้เห็นชอบให้เพิ่มสาขาโลจิสติกส์เป็นสาขานำร่องการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจสาขาที่ 12

2. การเจรจาเพื่อจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ในการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 9 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2546 ณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ผู้นำอาเซียนได้ประกาศแถลงการณ์บาหลี (Bali Concord II) เพื่อแสดงเจตนารมณ์ที่จะนำอาเซียนไปสู่การเป็น AEC ภายในปี 2563 (ค.ศ. 2020) ซึ่งประกอบด้วยการดำเนินงานใน 3 ด้านหลัก คือ การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยในด้านเศรษฐกิจจะดำเนินงานตามข้อเสนอของ HLTF เพื่อให้บรรลุผลการเป็น AEC ภายในปี ค.ศ. 2020 และเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอาเซียนและคานอำนาจทางเศรษฐกิจของประเทศที่มีศักยภาพในภูมิภาคเอเชีย อาทิ จีน และอินเดีย ในการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 12 เมื่อเดือนมกราคม 2550 ณ ประเทศฟิลิปปินส์ อาเซียนได้เห็นชอบที่จะเร่งรัดการจัดตั้ง AEC จากเดิมในปี 2563 เป็นปี 2558 โดยได้ลงนามในปฏิญญาเซบู ว่าด้วยการเร่งรัดการจัดตั้งประชาคมอาเซียนในปี 2558 (Cebu Declaration on the Acceleration of the Establishment of an ASEAN Community by 2015) ในช่วงการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 13 ระหว่าง วันที่ 19-22 พฤศจิกายน 2550 ณ ประเทศสิงคโปร์ ผู้นำอาเซียนร่วมกันลงนามใน “ปฏิญญาว่าด้วยแผนงานการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” (Declaration of the ASEAN Economic Community Blueprint) โดยมีเอกสาร 2 ส่วน คือ “แผนงานเพื่อจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” (AEC Blueprint) และ “ตารางเวลาดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ” (Strategic Schedule)

3. แผนงานเพื่อจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Blueprint)

แผนงานเพื่อจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Blueprint) มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อกำหนดทิศทาง/แผนงานในด้านเศรษฐกิจที่จะต้องดำเนินงานให้ชัดเจนตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด จนบรรลุเป้าหมาย AEC ในปี 2558 (ค.ศ. 2015) และสร้างพันธสัญญาระหว่างประเทศสมาชิกที่จะดำเนินการไปสู่เป้าหมายดังกล่าวร่วมกัน ประกอบด้วย 4 ส่วนหลัก ซึ่งอ้างอิงมาจากเป้าหมายการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของอาเซียนตามแถลงการณ์บาหลี ฉบับที่ 2 (Bali Concord II) ได้แก่

- 3.1 การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว
- 3.2 การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียน
- 3.3 การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค
- 3.4 การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก

ผลผูกพันของ แผนงานเพื่อจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ต่อประเทศไทย

แผนงานเพื่อจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Blueprint) ได้กำหนดพันธกรณีที่สำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. การเปิดเสรีการค้าสินค้า (ตามกรอบ ASEAN Free Trade Area: AFTA)

1.1 การลด/ ยกเลิกภาษี กำหนดให้ประเทศสมาชิกอาเซียนเก่า 6 ประเทศ ได้แก่ ไทย อินโดนีเซีย มาเลเซีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ และบรูไน ต้องยกเลิกภาษีสินค้าใน 9 สาขาเร่งรัด (สาขาเกษตร/ ประมง/ ไม้/ ยาง/ สิ่งทอ/ ยานยนต์/ อิเล็กทรอนิกส์/ เทคโนโลยีสารสนเทศ/ สุขภาพ) ในปี 2550 และยกเลิกภาษีสินค้าทุกรายการในบัญชีลดภาษี (Inclusion List: IL) ยกเว้นบัญชีสินค้าอ่อนไหวและอ่อนไหวสูงของแต่ละประเทศ ในปี 2553 และให้ประเทศสมาชิกใหม่อีก 4 ประเทศ ได้แก่ เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา ลดอัตราภาษีสินค้าใน 9 สาขาเร่งรัด ให้เหลือ 0% ในปี 2555 และลดอัตราภาษีสินค้าทุกรายการในบัญชีลดภาษีเหลือ 5% ในปี 2553 และ 0% ในปี 2558 ยกเว้น สินค้าบางรายการจำนวนไม่เกินร้อยละ 7 ของบัญชีลดภาษีอาจยืดหยุ่นให้ลดเหลือ 0% ในปี 2561

1.2 การขจัดมาตรการที่มีใช้ภาษี (Non-Tariff Barriers: NTBs) โดยกำหนดให้ไทย อินโดนีเซีย มาเลเซีย สิงคโปร์ และบรูไน ต้องยกเลิกมาตรการที่มีใช้ภาษี ภายในปี 2553 ประเทศ ฟิลิปปินส์ภายในปี 2555 และประเทศสมาชิกใหม่ทั้ง 4 ประเทศ ภายในปี 2558-2561 โดยจะ ดำเนินการยกเลิกเป็น 3 ระยะ ตามแผนงานขจัด NTBs ดังนี้ ชุดที่ 1: ภายในวันที่ 1 มกราคม 2551 ซึ่งครอบคลุมสินค้า 5 รายการหลัก ได้แก่ ลำไย พริกไทย น้ำมันถั่วเหลือง ไบยาสูบ และน้ำตาล ชุดที่ 2: ภายในวันที่ 1 มกราคม 2552 ได้แก่ ปอกระเจา ป่าน มันฝรั่ง และชุดที่ 3: ภายในวันที่ 1 มกราคม 2553 ได้แก่ ข้าว เนื้อมะพร้าวแห้ง มะพร้าว น้ำมันมะพร้าว ชา ถั่วเหลือง เมล็ดกาแฟ กาแฟสำเร็จรูป น้ำมันคิบบิ/ นมปรุงแต่ง และนมผงขาดมันเนย

1.3 การกำหนดกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า (Rules of Origin: ROO) ซึ่งเป็นระเบียบ หรือกฎเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการพิจารณาว่าสินค้าที่ส่งออกหรือนำเข้ามีถิ่นกำเนิดจาก ประเทศใด เพื่อที่จะให้มีความมั่นใจว่าผลประโยชน์ที่ได้รับจากการให้สิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากร ด้วยการยกเว้นภาษีตามที่ระบุในข้อ (1) จะตกอยู่กับสินค้าที่เป็นผลผลิตที่แท้จริงของประเทศ สมาชิกอาเซียน ตลอดจนเพื่อให้มีความโปร่งใส มีมาตรฐานที่เป็นสากล และอำนวยความสะดวก ให้แก่เอกชน

2. การเปิดเสรีการค้าบริการ (ตามกรอบ ASEAN Framework Agreement on Services: AFAS) การเปิดเสรีการค้าบริการ มีเป้าหมาย คือ ลดอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดในด้านต่าง ๆ ลง และเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นให้กับบุคคล/นิติบุคคลสัญชาติอาเซียน ดังนี้

2.1 สาขาบริการสำคัญ (Priority Integration Sectors: PIS) ได้แก่ สาขาเทคโนโลยี สารสนเทศ สาขาสุขภาพ สาขาการท่องเที่ยว และสาขาโลจิสติกส์

2.2 สาขาบริการอื่น (Non-Priority Services Sector) ครอบคลุมบริการทุกสาขา นอกเหนือจากสาขาบริการสำคัญ (priority services sectors) และการบริการด้านการเงิน ที่กำหนด เป้าหมายการเปิดเสรีภายในปี 2558 (ค.ศ. 2015) ทั้งนี้ สามารถยกเว้นสาขาที่อ่อนไหวได้

สำหรับสถานะล่าสุด อาเซียนได้ดำเนินการเจรจาลดข้อจำกัดด้านการค้าบริการระหว่างกันและจัดทำข้อผูกพันเปิดตลาดมาแล้วทั้งสิ้นรวม 7 ชุด โดยได้ลงนามพิธีสารอนุวัติข้อผูกพันการเปิดตลาดการค้าบริการ ชุดที่ 7 ไปเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2552 ซึ่งในส่วนของไทยได้ผูกพันเปิดตลาดทั้งหมด 143 รายการ ครอบคลุมสาขาบริการหลัก อาทิเช่น บริการธุรกิจ (เช่น วิชาชีพวิศวกรรม สถาปัตยกรรม และบัญชี เป็นต้น) คอมพิวเตอร์และการสื่อสาร การก่อสร้าง การจัดจำหน่าย (เช่น บริการค้าส่งเครื่องกีฬาและบริการแฟรนไชส์ เป็นต้น) การศึกษาในทุกกระดับ บริการด้านสุขภาพ บริการสิ่งแวดล้อม และบริการท่องเที่ยว เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ไทยยังคงสงวนเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เป็นไปตามกรอบกฎหมายไทย เช่น อนุญาตให้ต่างชาติจากประเทศสมาชิกอาเซียนมีสิทธิถือหุ้นในนิติบุคคลที่เข้ามาประกอบธุรกิจในประเทศไทยได้ไม่เกินร้อยละ 49 ขณะนี้อาเซียนอยู่ระหว่างการเจรจาจัดทำข้อผูกพันเปิดตลาดชุดที่ 8 ซึ่งมีกำหนดแล้วเสร็จในปี 2553 และยังคงต้องเจรจาเพื่อทยอยเปิดเสรีสาขาบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมจนบรรลุเป้าหมายการเปิดเสรีอย่างครบถ้วน ในปี 2558 (ค.ศ. 2015)

2.3 สาขาการบริการด้านการเงิน จะทยอยเปิดเสรีตามลำดับอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อรักษาไว้ซึ่งความมั่นคงทางการเงิน เศรษฐกิจและสังคม โดยประเทศที่มีความพร้อมสามารถเริ่มดำเนินการเปิดเสรีภายในปี 2558 (ค.ศ. 2015) ในสาขาที่ระบุไว้ก่อน และประเทศสมาชิกที่เหลือสามารถเข้าร่วมในภายหลัง

ตารางที่ 2-4 สรุปเป้าหมายการเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นในสาขาบริการสำคัญของไทย

	2549	2550	2553	2556	2558
สาขาเร่งรัด	ร้อยละ 49	ร้อยละ 51	ร้อยละ 70		
โลจิสติกส์		ร้อยละ 49	ร้อยละ 51	ร้อยละ 70	
สาขาบริการอื่น ๆ	ร้อยละ 30	ร้อยละ 49	ร้อยละ 51		ร้อยละ 70

3. การเปิดเสรีการลงทุน (ภายใต้ ASEAN Comprehensive Investment Agreement: ACIA)

ลด/ยกเลิกข้อจำกัดด้านการลงทุนต่างๆ ส่งเสริมการร่วมลงทุนในสาขาอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ และสร้างเครือข่ายด้านการลงทุนของอาเซียน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเพิ่มหรือรักษาระดับความสามารถในการดึงดูดต่างประเทศให้มาลงทุนในอาเซียน และการลงทุนโดยอาเซียนเอง

โดยได้มีการปรับปรุงความตกลงด้านการลงทุนที่มีอยู่เดิม (ASEAN Investment Area: AIA) ให้เป็นความตกลงใหม่ (ACIA) ซึ่งครอบคลุมที่กว้างขึ้น ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การเปิดเสรีเพื่อให้เข้ามาลงทุน การคุ้มครองการลงทุน การส่งเสริมและอำนวยความสะดวก ในภาคการผลิตการเกษตร การประมง ป่าไม้ เหมืองแร่ และบริการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการลงทุนทางตรงและการลงทุนในหลักทรัพย์

4. การเปิดเสรีด้านเงินทุนเคลื่อนย้าย

4.1 ด้านตลาดทุน จะเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการพัฒนาและการรวมตัวของตลาดทุนในอาเซียน โดยสร้างความสอดคล้องในมาตรฐานด้านตลาดทุนในอาเซียน ความตกลงสำหรับการยอมรับซึ่งกันและกันของคุณสมบัติและคุณวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ของผู้ประกอบวิชาชีพด้านตลาดทุน และส่งเสริมให้ใช้ตลาดเป็นตัวขับเคลื่อนในการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างกันเองในตลาดทุนอาเซียน

4.2 ด้านเงินทุนเคลื่อนย้าย จะเปิดให้มีการเคลื่อนย้ายเงินทุนที่เสรียิ่งขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไป โดยให้สมาชิกมีมาตรการปกป้องที่เพียงพอเพื่อรองรับผลกระทบจากปัญหาความผันผวนของเศรษฐกิจมหภาคและความเสี่ยงเชิงระบบรวมถึงการมีสิทธิที่จะใช้มาตรการที่จำเป็นเพื่อรักษาเสถียรภาพ เศรษฐกิจมหภาครวมถึงการมีสิทธิที่จะใช้มาตรการที่จำเป็นเพื่อรักษาเสถียรภาพเศรษฐกิจมหภาค

5. การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรี

สร้างมาตรฐานที่ชัดเจนของแรงงานฝีมือ และอำนวยความสะดวกให้กับแรงงานฝีมือที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานที่กำหนดให้สามารถเคลื่อนย้ายไปทำงานในกลุ่มประเทศสมาชิกได้ง่ายขึ้น เช่น การจัดทำ ASEAN Business Card เป็นต้น โดยจะมีการบริหารจัดการการเคลื่อนย้ายหรืออำนวยความสะดวกในการเดินทางสำหรับบุคคลธรรมดาที่เกี่ยวข้องกับการค้าสินค้า บริการ และการลงทุน ให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของแต่ละประเทศ โดยอำนวยความสะดวกในการตรวจลงตราและออกใบอนุญาตทำงานสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพและแรงงานฝีมืออาเซียน ที่เกี่ยวข้องกับการค้าข้ามพรมแดน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการลงทุน ที่ผ่านมา รัฐมนตรีเศรษฐกิจอาเซียนได้ลงนามในข้อตกลงยอมรับร่วมทางวิชาชีพสาขาต่าง ๆ ได้แก่ สาขาแพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล บริการบัญชี บริการวิศวกร สถาปนิก และนักสำรวจ เพื่ออำนวยความสะดวกการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือในภูมิภาคอาเซียน

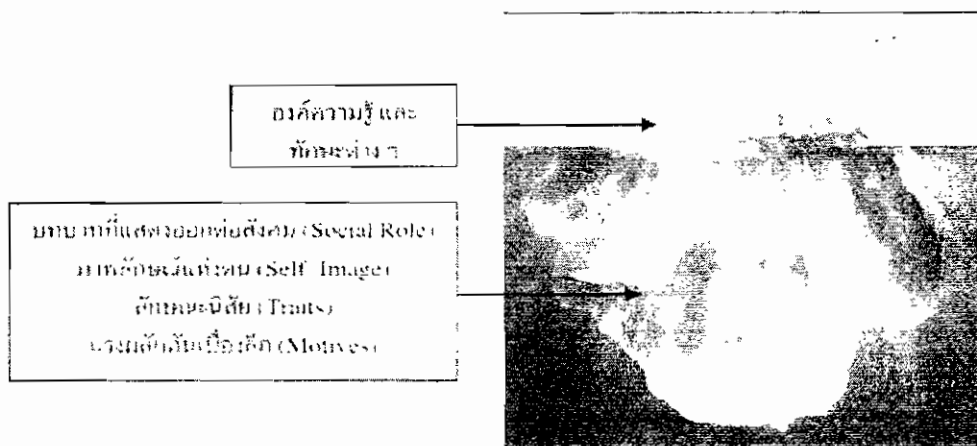
6. การดำเนินงานตามความร่วมมือรายสาขาอื่น ๆ

การดำเนินงานตามความร่วมมือรายสาขาอื่น ๆ ได้แก่ ความร่วมมือด้านเกษตร อาหาร และป่าไม้ ความร่วมมือด้านทรัพย์สินทางปัญญา การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศ พลังงาน) ความร่วมมือด้านเหมืองแร่ พาณิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ความร่วมมือ

ด้านการเงิน ความร่วมมือด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และการพัฒนาเพื่อการรวมกลุ่มของอาเซียน (IAI)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน เกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 โดยนักวิชาการชื่อ David McClelland ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน McClelland จึงทำการศึกษาวิจัยโดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานคือออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลกาทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าสมรรถนะ (Competency) (จิรประภา อัครบวร, 2549:หน้า58) และในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence rather than Intelligence” ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg)



ภาพที่ 2-1 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) (ชูชัย สมितिไกร, 2550, หน้า 29)

จากภาพที่ 2-1 สามารถอธิบายได้ว่าคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่าง ๆ ที่ได้เรียนมา (Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่าง ๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพล

ต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ส่วนที่อยู่ในหือ่นำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขาวนปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่าง ๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องลึก คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้

ความหมายของสมรรถนะ (Competency)

จากการศึกษาพบว่า มีนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้ให้คำจำกัดความของคำว่า "Competency" ไว้แตกต่างกันตามความเข้าใจและความเชื่อของแต่ละบุคคล (รัชนีวรรณ วิษย์ถนอม, 2549) ดังนั้น การกำหนดความหมายของสมรรถนะจึงมีการให้ความหมายไว้หลายนัย เช่น อานนท์ สักคีร์วิชัย (2547) และณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะใกล้เคียงกันว่า หมายถึง ทักษะดี อุปนิสัย ทักษะ และพฤติกรรมที่คนแสดงออกมาซึ่งเป็นนิสัยที่แท้จริงของคน ๆ นั้น แต่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

สำหรับนักวิชาการต่างประเทศ คือ McClelland (1973) ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์ เป้าหมายที่กำหนดไว้ หลังจากนั้น Boyatzis (1982) ได้นำแนวความคิดของ McClelland (1973) มาศึกษาและกล่าวว่า "Competency is an underlying characteristics of an individual which is causally related to effective or superior performance in a job" หมายถึง สมรรถนะ คือ คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) จินตภาพส่วนตน หรือบทบาททางสังคม (Social Role) หรือองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่า/ เหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านที่สนใจศึกษาเรื่องสมรรถนะ เช่น Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า "Competency is an underlying characteristics of an individual that is causally related to criterion-referenced effective and/or superior performance in a job or situation" สมรรถนะคือ คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะ เหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal

Relationship) ใ้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/ หรือสูงกว่เกณฑ์ อ้างอิง (Criterion - reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

Parry (1998) นิยาม Competency ว่า “A cluster of related knowledge, skills, and attitudes (K, S, A) that affects a major part of one’s job (a role or responsibility), that correlates with performance on the job, that can be measured against wellaccepted standards, and that can be improved via training and development.” คือ กลุ่มความรู้(Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ ซึ่งกลุ่มความรู้ ทักษะและคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา” Dubois and Rothwell (2004) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึง “characteristics that individuals have and use in appropriate, consistent ways in order to achieve desired performance.” คือ คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้อย่างเหมาะสมเพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคม ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึ่และการกระทำ

นอกเหนือไปจากนี้ สมรรถนะ ตามคำอธิบายของนักวิชาการบางท่าน เช่น เฮย์ส (Hayes, 1983, p. 4) กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ นอกจากจะหมายถึงความสามารถในการทำงานแล้ว ยังประกอบไปด้วยความรู้ แรงขับ คุณลักษณะ บทบาททางสังคม และการมีทักษะเพื่อการทำงาน โดยที่องค์ประกอบของสมรรถนะต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้บุคคลมีการทำงานที่ได้ผลดีกว่าและสมบูรณ์มากกว่าบุคคลที่ไม่มีคุณลักษณะดังกล่าว เช่นเดียวกับมิราไบล์ (Mirabile, 1995 อ้างถึงใน สิม่า สีมานันท์, 2548; Ledford, 1995 cited in Heneman and Ledford Jr., 1998) ที่เสนอว่า สมรรถนะ หมายถึงลักษณะที่แสดงออกของบุคคล รวมถึงความรู้ ทักษะ ความรู้ ทักษะ ความสามารถและพฤติกรรมที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งได้แก่ แรงจูงใจ ทศนคติ ค่านิยม และการตระหนักรู้ในตนเอง และในทำนองเดียวกัน โบม และสแปร์โรว์ (Boam & Sparrow, 1992) กล่าวไว้ว่า สมรรถนะเป็นกลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ

ในทัศนะของสเปนเซอร์ และ สเปนเซอร์ (Spencer & Spencer, 1993, pp. 9-11) สมรรถนะเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (Underlying Characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Causal Relationship) จากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion-reference)

และ/หรือ การปฏิบัติงานที่ได้ผลสูงสุด (Superior Performance) สมรรถนะในความหมายของสเปนเซอร์ และ สเปนเซอร์นี้ นับได้ว่าแตกต่างไปจากงานของแมคคลีแลนด์โดยมองว่า สมรรถนะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการคือ แรงจูงใจ คุณลักษณะ การรับรู้ตนเอง ความรู้ และทักษะ ซึ่งผู้วิจัยจะขยายรายละเอียดต่อไปในหัวข้อองค์ประกอบของสมรรถนะ

เดล และเฮส (Dale & Hes, 1995, p. 80) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ เป็นการค้นหาสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีเลิศ (Excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Superior Performance) นอกจากนี้ ได้ให้ความหมายสมรรถนะในด้านอาชีพ (Occupational Competence) ว่า หมายถึงความสามารถ (Ability) ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในสายอาชีพ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกต้องคาดหวังไว้ คำว่ามาตรฐาน ในที่นี้คือองค์ประกอบของความสามารถ (Element of Competence) บวกกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และคำอธิบายขอบเขตงาน (Range Statement) ส่วนนาเกลสมิธ (Nagelsmith, 1995) ได้กล่าวถึง สมรรถนะว่า เป็นความสามารถที่จะปฏิบัติกิจกรรมเฉพาะได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยมีทักษะ ความรู้ ค่านิยม การคิด และเจตคติ เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับสมรรถนะ สอดคล้องกับแนวคิดของ แคทซ์ และกรีน (Katz & Green, 1992) ซึ่งกล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ระดับความชำนาญ รวมทั้งความรู้ ทักษะ เจตคติ และค่านิยม (ฐิติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์, 2548)

โอ ฮาแกน (O'Hagan, 1996, pp. 4-5) กล่าวว่าไว้ว่า สมรรถนะ เป็นแนวคิดที่คนสามารถถ่ายทอด ถ่ายเท หรือเคลื่อนย้ายทักษะและความรู้ไปสู่สถานการณ์ใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีอยู่ทั่วไปภายในองค์กร การวางแผนงาน การเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ตลอดจนมีกิจกรรมที่ไม่ใช่งานประจำทั่วไป นอกจากนั้น ยังรวมถึงคุณภาพของควมมีประสิทธิภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน โดยทั่วไปจะกล่าวถึง ความรู้ ทักษะ และค่านิยม ซึ่งเป็นเป้าหมาย หรือจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการฝึกอบรมและพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรู้และทักษะจะเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และสามารถฝึกอบรม และพัฒนาง่ายกว่าการสร้าง หรือปลูกฝังค่านิยม อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่า ค่านิยม หรือทัศนคติ จะทำการปลูกฝังหรือสร้างขึ้นได้ยากกว่าการฝึกอบรมความรู้และทักษะ แต่ทั้งหมดก็เป็นพื้นฐานของการเพิ่มพูน และพัฒนาสมรรถนะ

เชอร์มอน (Shermon, 2000) ได้กล่าวถึงความหมายของสมรรถนะ ว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ความหมาย ในความหมายแรกสมรรถนะ หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในขอบเขตงานที่ตนรับผิดชอบ กับความหมายที่สองสมรรถนะ หมายถึง คุณสมบัติที่บุคคลจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากความหมายทั้งสองประการข้างต้น เชอร์มอน ได้ให้นำหน้าของสมรรถนะไปที่ความหมายที่

สอง ซึ่งเป็นการทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมอันนำมาสู่ผลงาน และผลสุดท้ายนำมาซึ่ง
- ผลลัพธ์ทางธุรกิจที่องค์กรต้องการ -

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือสำนักงาน ก.พ. (ชุตินา หาญเผชิญ, 2550, หน้า 11) ได้กำหนดนิยามของสมรรถนะ ว่าหมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ (Attributes) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตำแหน่งงานหนึ่ง เพื่อให้เกิดความสำเร็จและงานมีความโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในเชิงพฤติกรรม เช่นมากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ทำงานได้ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าคนอื่นที่ไม่มีสมรรถนะดังกล่าวหรือกล่าวอย่างกระชับได้ว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใด สมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบทั้งด้านความรู้ ทักษะ/ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งหมายถึง สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ ในงาน หรือทักษะที่เกี่ยวข้อง ทักษะด้านการค้นหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อุดหนุน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดี ด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

ธีรศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2548) ได้อธิบายความหมายของสมรรถนะ ว่าหมายถึง คุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะคนดี ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จขณะที่ รัตนาภรณ์ ศรีพยัคฆ์ (2548) อธิบายว่า สมรรถนะ มีความหมายตามพจนานุกรมว่า ความสามารถ หรือสมรรถนะ ในภาษาอังกฤษมีคำที่มีความหมายคล้ายกันอยู่หลายคำ ได้แก่ ทักษะ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนใช้ภาษาไทยว่า “สมรรถนะ” แต่ในบางองค์กรใช้คำว่า “ความสามารถ”

จากนิยามที่ได้หยิบยกมากล่าวข้างต้นพบว่า ได้มีการให้ความหมายของสมรรถนะจำแนกได้เป็น 3 กลุ่มคือ

กลุ่มแรก กลุ่มที่มองว่าสมรรถนะ คือ คุณลักษณะของความสามารถของบุคคลในการที่จะทำงานเป็นสิ่งที่บอกรับได้ว่าทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั้น ๆ ควรจะมีคุณลักษณะของความสามารถอย่างไร

กลุ่มที่สอง มองว่าสมรรถนะเป็นระบบที่จะมาสร้างความเชื่อมโยงระหว่างวัตถุประสงค์ขององค์กรกับความสามารถของบุคลากรให้มาบรรจบพบกัน ซึ่งส่วนหนึ่งของสมรรถนะก็คือความสามารถที่จะบอกรับได้ว่าต้องมีการพัฒนาบุคลากรในด้านใดบ้างในการที่จะทำ ให้เขามี

คุณลักษณะของความสามารถที่จะไปตอบสนองความสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

กลุ่มที่สาม สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานโดดเด่นกว่าคนอื่น โดยบุคลากรเหล่านี้แสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวมากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในสถานการณ์หลากหลายและได้ผลดีกว่าบุคคลอื่น

องค์ประกอบของสมรรถนะ

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะ นักวิชาการหลายท่านได้สรุปไว้ดังนี้ McClelland (1973) อธิบายความหมายขององค์ประกอบไว้ 5 ส่วน ดังนี้ (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549)

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) คือ ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Trait) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือเขามีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น
5. แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ

ดังนั้น เมื่อพูดถึงองค์ประกอบของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วน คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ซึ่งตามทัศนะของ McClelland (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ/ แรงจูงใจ หรือความรู้ ทักษะ และเจตคติ/ แรงจูงใจ ก่อให้เกิดสมรรถนะ

ความหมายแต่ละองค์ประกอบของสมรรถนะหลัก มีดังนี้ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2548)

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/ สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ

2. ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่ต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้นโดยจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทั้งนี้ทักษะจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

2.1 ทักษะด้านการบริหารงาน จัดการงาน (Management Skills) หมายถึง ทักษะในการบริหารควบคุมงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการจัดการในการบริหารงานให้มี

ประสิทธิภาพ เช่น ทักษะในการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ ซึ่งทักษะดังกล่าวจะแสดงออกถึงการ
จัดระบบความคิดเพื่อมองไปที่เป้าหมายในอนาคตว่าอยากจะทำหรือมีความต้องการอะไรใน
อนาคต

2.2 ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills) หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป เช่น งานจัดซื้อซึ่งจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่แตกต่างไปจากงานผลิต ดังนั้นทักษะที่ต้องการของคนทำงานด้านจัดซื้อได้นั้นจะต้องแตกต่างไปจากงานผลิตเช่นเดียวกัน

3. ความสามารถ (Ability) หมายถึง ความสามารถเชิงปัญญาที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เป็นความสามารถในการประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่ไปในการปฏิบัติงาน เช่น ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

4. คุณลักษณะอื่น ๆ (Other Characteristics) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้น ๆ เช่น อุปราณี ทัศนคติ แรงผลักดันเบื้องต้น ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ และคุณลักษณะทางกายภาพอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมขององค์การ

ในการจัดกลุ่มสมรรถนะโดยทั่วไปที่พบเห็นได้ในงานวิจัย รวมทั้งคำร่าเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์หรือการบริหารทรัพยากรบุคคลบนฐานสมรรถนะหลายเรื่องพบว่า มีความนิยมในการจัดกลุ่มสมรรถนะของบุคคลออกเป็น 4 มิติ ประกอบด้วย (Spencer & Spencer, 1993)

1. มิติด้านความรู้หรือทักษะ (Knowledge Skills) ประกอบด้วยสมรรถนะที่เน้นในด้านความรู้ ทักษะในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ องค์กรสร้างระบบงาน ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน เช่น การฝึกอบรม การพัฒนา ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบวิชาชีพ เป็นต้น

2. มิติด้านการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ประกอบด้วยสมรรถนะต่าง ๆ ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์และการประสานงานในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม การมีจิตสำนึกในการให้บริการ เป็นต้น

3. มิติด้านคุณลักษณะและจริยธรรม (Trait and Ethic) ประกอบด้วยสมรรถนะต่าง ๆ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต การเสียสละ การมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร ความมีคุณธรรมและจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อการทำงานตามหน้าที่ เป็นต้น และ

4. มิติด้านความรู้และการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) ประกอบด้วยสมรรถนะ

ต่าง ๆ ได้แก่ ความคิดเชิงระบบ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การเชื่อมโยงเป็นองค์รวม เป็นต้น

ประเภทของสมรรถนะ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ทรรศนะที่แตกต่างกันออกไป

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กรที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ ได้ 2) สมรรถนะตามสายงาน (Job Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้น ๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน 3) สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป

จิระประภา อัครบวร (2549) กล่าวว่า สมรรถนะในตำแหน่งหนึ่ง ๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร 2) สมรรถนะบริหาร (Professional Competency) คือคุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากร ในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ขององค์กร 3) สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical Competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน สามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core Technical Competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific Technical Competency)

จึงอาจสรุปได้ว่า สมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ สมรรถนะหลัก ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ บรรลุเป้าหมายขององค์กร อาทิ ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กร ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้และความรับผิดชอบ เป็นต้น อีกประเภทหนึ่งคือสมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ควรมีเพื่อให้งานสำเร็จและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

แนวทางการวัดและประเมินสมรรถนะ

ในเรื่องแนวทางการวัดหรือประเมินสมรรถนะนั้น ในแวดวงวิชาการและการบริหาร พบว่ามีข้อเสนอไว้อย่างหลากหลาย แตกต่างกันไปบ้างตามแนวทางหรือวิธีการนำไปประยุกต์ใช้งาน ซึ่งรัชนิวรรณ วณิชย์ธนอม (2548) และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้นำเสนอแนวทางการวัดและประเมินสมรรถนะ โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ 3 กลุ่ม คือ

1. วิธีทดสอบผลงาน (Tests of Performance) เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้รับการทดสอบทำงานบางอย่าง เช่น การเขียนอธิบายคำตอบ การเลือกตอบข้อที่ถูกที่สุด หรือการคิดว่าถ้ารูปทรงเรขาคณิตที่แสดงบนจอหมุนไปแล้วจะเป็นรูปใด แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (Can Do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ตัวอย่างของแบบทดสอบประเภทนี้ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (General Mental Ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ เช่น ความเข้าใจด้านเครื่องยนต์กลไกและแบบทดสอบที่วัดทักษะหรือความสามารถทางด้านร่างกาย

2. วิธีการประเมินตามพฤติกรรมที่ได้จากการสังเกต (Behavior Observations) เป็นแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบในบางสถานการณ์ แบบทดสอบประเภทนี้ต่างจากประเภทแรกตรงที่ผู้เข้ารับการทดสอบไม่ต้องพยายามทำงานอะไรบางอย่างที่ออกแบบมาเป็นอย่างดีแล้ว แต่จะวัดจากการสังเกตและประเมินพฤติกรรมในบางสถานการณ์ เช่น การสังเกตพฤติกรรมการเข้าสังคม พฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ก็อาจจัดอยู่ในกลุ่มนี้ด้วย เนื่องจากสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ดังนั้น การวัดหรือประเมินที่สอดคล้องที่สุด คือ การสังเกตพฤติกรรม ในการสังเกตพฤติกรรมนั้นมีสมมุติฐาน 2 ประการที่จะทำให้การสังเกตพฤติกรรมมีความถูกต้องกล่าวคือ (1) ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องทำด้วยความตรงไปตรงมา (2) ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องใกล้ชิดเพียงพอที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่ถูกประเมินได้ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ นั่นผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ประเมินสมรรถนะของข้าราชการ โดยผู้บังคับบัญชาจะทำความเข้าใจกับความหมายและระดับของสมรรถนะที่จะประเมิน และประเมินว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ๆ ของข้าราชการผู้นั้นสอดคล้องกับระดับสมรรถนะที่ระดับใด โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องหมั่นสังเกตและบันทึกพฤติกรรมการทำงานของผู้ที่ถูกประเมินไว้เป็นระยะ ๆ เพื่อให้เป็นหลักฐานยืนยันในกรณีที่ผู้ถูกประเมินไม่เห็นด้วยกับระดับสมรรถนะที่ได้รับการประเมิน

3. วิธีการประเมินตนเอง (Self Reports) เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก ทักษะคติ ความเชื่อ ความสนใจ แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบสอบถามแบบสำรวจความคิดเห็นต่าง ๆ การตอบคำถามประเภทนี้อาจจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบก็ได้ การทดสอบบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์อาจเป็นการผสมกัน เพราะการถามคำถามในการสัมภาษณ์อาจเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิดและทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ และในขณะเดียวกันผู้สัมภาษณ์ก็สังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยในขณะเดียวกัน

4. แบบประเมินที่ใช้พฤติกรรมกำหนดระดับ (Behaviorally Anchored Rating Scale: BARS) แบบประเมินประเภทนี้ใช้พฤติกรรมในการกำหนดระดับ ตามแผนภาพต่อไปนี้ ซึ่งมีข้อสังเกตว่า ข้อมูลที่ปรากฏในแบบประเมินพฤติกรรมเพื่อการกำหนดระดับนั้น มักจะเป็นข้อมูลชุดเดียวกับที่แสดงในพจนานุกรมสมรรถนะ (Competence Dictionary) ซึ่งประกอบด้วยคำจำกัดความของสมรรถนะ คำอธิบายระดับต่าง ๆ ของสมรรถนะ รวมทั้งตัวอย่างของพฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะในแต่ละระดับ ซึ่งแม้ว่า ในพจนานุกรมสมรรถนะ จะไม่ได้เขียนระดับของสมรรถนะในรูปแบบของแบบประเมินแบบ BARS แต่โดยแนวคิดแล้วพจนานุกรมสมรรถนะเป็นแบบประเมินสมรรถนะโดยตัวของมันเอง เนื่องจากการจัดเรียงระดับไว้แล้ว การประเมินสมรรถนะตามพจนานุกรมสมรรถนะ ยังมีข้อดีกว่าการสร้างมาตรการประเมินแบบใช้ความถี่ของพฤติกรรมกำหนดระดับ เพราะการประเมินแบบ BARS ทำให้เห็นภาพรวมของสมรรถนะทุกระดับ มีความตรงไปตรงมา และโอกาสที่ผลการประเมินจะผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจจะมีน้อยกว่า อย่างไรก็ตามก่อนที่จะประเมินสมรรถนะ

การพัฒนาสมรรถนะ

จิรประภา อัครบวร (2549) นำเสนอไว้ว่า สมรรถนะสามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกอบรม เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นเพียงวิธีการหนึ่งในการพัฒนาสมรรถนะเท่านั้น โดยต้องยอมรับว่าสมรรถนะบางตัวยากในการใช้การฝึกอบรมมาพัฒนาเป็นที่ทราบกันดีว่าบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลนั้นทางจิตวิทยาถือว่ามีการหล่อหลอมมาตั้งแต่วัยเด็กและติดตัวบุคคลนั้น ๆ มาตั้งแต่เกิด ดังนั้นการที่จะพัฒนาสมรรถนะหรือคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นอาจต้องใช้วิธีการอื่น ๆ เช่น การมอบหมายงาน (Job Assignment) การกำหนดตัวชี้วัดผลงานหลักหรือ KPI (Key Performance Indicator) การประเมินแบบ 360 องศา การติดตามผู้ปฏิบัติงานดีในการทำงาน (Mentoring) เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกรียงเทพ วีระนันทนาพันธ์ (2546) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันต่อบริการด้านข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทย 4 ด้าน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนา ศิลปะไทย วัฒนธรรมไทย ศักยภาพด้านภาษาของมัคคุเทศก์ และการบริการทั่วไปของมัคคุเทศก์ชาวไทย ผล การวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวเยอรมัน มีความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนาและศักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ ความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลด้านศิลปะไทยและวัฒนธรรมไทยอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันต่อการรับข้อมูลทั้ง 4 ด้าน จากมัคคุเทศก์ชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลด้านพุทธศาสนา ข้อมูลด้านวัฒนธรรมไทยและศักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูง ส่วนข้อมูลด้านศิลปะไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านการบริการทั่วไปของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับดีมาก

พระพงษ์ ดวงสนิท (2545) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับดี คือ 1) ด้านความรู้มัคคุเทศก์สามารถบรรยายเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยวได้ดีไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของโบราณสถาน โบราณวัตถุ ประเพณี วัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ 2) ด้านความสามารถ โดยเฉพาะความสามารถในด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยว และด้านการจัดการ 3) คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะการตรงต่อเวลาและความซื่อสัตย์สุจริต 4) ด้านบุคลิกภาพ โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในตนเองและการมีอารมณ์ขัน 5) ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉพาะความเอื้อเฟื้อ รู้จักอาหารห่วยโยผู้อื่น และมีน้ำใจพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ ส่วนผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติพึงประสงค์นั้นพบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการให้มัคคุเทศก์เป็นผู้มีความรู้ดี ทั้งความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุ สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติและประเพณี วัฒนธรรม สำหรับในเรื่องของความสามารถอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะด้านการจัดการและด้านวิชาการ ส่วนคุณสมบัตินี้ของมัคคุเทศก์ในด้านหน้าที่และความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะความซื่อสัตย์สุจริตและความเสมอภาค ด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในตนเองและการมีอารมณ์ขัน และด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี โดยเฉพาะมีความเอื้อเฟื้อรู้จักอาหารห่วยโยผู้อื่น สดชื่นร่าเริงแจ่มใส มีน้ำใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือดีตามลำดับ ส่วนผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ พบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวก่อนเดินทางมาและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวหลังจากได้รับการบริการแล้ว มีสิ่งที่เกินความคาดหวัง คือ 1) ความสามารถในการด้านภาษา 2) หน้าที่และความรับผิดชอบในด้านการแนะนำในสิ่งที่ดี และการตรงต่อเวลา 3) บุคลิกภาพในด้านพละทานามัยสมบูรณ์ วาจาสุภาพอ่อนหวานไพเราะ และการแต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ 4) มนุษยสัมพันธ์ในด้านการมีน้ำใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ส่วนสิ่งที่น้อยกว่าความคาดหวังคือ บุคลิกภาพในด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

สมดิษิตี พิศาลก่อสกุล (2549, หน้า 68) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวัง

ของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์โดยรวม อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นองค์ประกอบย่อยของคุณลักษณะ พบว่ามีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัว คือ บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และเจตคติ ส่วน คุณลักษณะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร บริษัทที่มีขนาดลักษณะการประกอบการและ ระยะเวลาในการประกอบการต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร บริษัทที่มีรายได้ต่างกัน มีความ คาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีรายได้มากกว่า 2,000,000 บาทต่อปี มีความคาดหวังสูงกว่า บริษัทที่มีรายได้ 1,000,001-2,000,000 บาทต่อปี และรายได้น้อยกว่า 1,000,000 บาทต่อปี

สิทธิโชค เลิศธีรดา (2551, หน้า 70-71) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรใน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความ ต้องการท่องเที่ยว ณ สถานที่เกี่ยวกับศาสนา ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และมีความต้องการให้ มัคคุเทศก์อำนวยความสะดวกในเรื่องการให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด ส่วนความคิดเห็น เกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าควรพัฒนาในระดับมาก โดยเฉพาะควรพัฒนาในด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือควรพัฒนาด้านบุคลิกภาพ ด้าน ทักษะและด้านความรู้ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีความคิดเห็น ว่าควรพัฒนามัคคุเทศก์อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะควรพัฒนาในด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือควรพัฒนาด้านทัศนคติ ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นจาก บุคลากรภาครัฐ มีความคิดเห็นว่าควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์ เพิ่มประสบการณ์ในการทำงาน และส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม โดยเฉพาะเรื่องความเห็นแก่ตัว

บุปผา ดิละกุล และคณะ (2554) ได้ศึกษาในเรื่อง การพัฒนาศักยภาพเครือข่ายวิสาหกิจ ขนาดย่อมประเภทตัวแทนนำเที่ยว ในเขตเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ ศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันในด้านจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค แลกเปลี่ยน ความรู้เรื่องการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนขึ้นด้วยการรวมกลุ่ม (Cluster) สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมด้วยกันและกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเครือข่าย การท่องเที่ยว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และกำหนดแนวทางร่วมกันในการพัฒนาเครือข่าย วิสาหกิจด้านการท่องเที่ยว ของธุรกิจการท่องเที่ยวขนาดย่อมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตเมือง พัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภท ตัวแทนนำเที่ยวในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี

มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นกิจการประเภทเจ้าของคนเดียว โดยระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 4-6 ปี ส่วนมคคประเทศตัวแทนนำเที่ยวในประเทศ รวมทั้งจำนวนการจ้างงานต่ำกว่า 10 คน ผู้ประกอบการตัวแทนนำเที่ยวขนาดย่อม มีจุดอ่อน ในเรื่องการรวมกลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจอาจจะมีปัญหาเรื่องผลประโยชน์และการตัดราคากันเพราะความหลากหลายของกิจการ อีกทั้งสมาชิกในกลุ่มบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่มในการดำเนินธุรกิจด้วยตัวเอง โดยคิดว่าทำไมต้องร่วมกลุ่มธุรกิจของตนเอง โดยคิดว่าทำไมต้องร่วมกลุ่มธุรกิจของตนเองไม่ต้องพึ่งใคร และอุปสรรคในการรวมกลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจ คือปัญหาทางการเมืองส่งผลให้นักท่องเที่ยวขาดความเชื่อมั่นในการเมืองไทย ผลจากสภาวะเศรษฐกิจโลกที่ยังไม่ฟื้นตัว รวมไปถึงการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของต่างประเทศซึ่งจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกที่เพิ่มมากขึ้น จึงต้องมีการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมขึ้นเพื่อให้เกิดการร่วมตัว เกิดเครือข่ายและขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นในธุรกิจประเภทตัวแทนนำเที่ยว

สุภาพร สุกเหลือง และคณะ (2552) ได้ศึกษาในเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เมื่อปี พ.ศ. 2552 โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเกี่ยวกับ 1) ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล แรงจูงใจ ใจการประกอบอาชีพ จิตสำนึก ใจการรักษา ระบบนิเวศและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งความพึงพอใจ ใจการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์บริการจัดการของบริษัทนำเที่ยว ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และแรงจูงใจเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นควรประกอบด้วยพื้นฐาน 6 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาความรู้เนื่องจากหลักสูตรในระบบเก่าไม่ได้มุ่งเน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มัคคุเทศก์จึงควรศึกษาหรืออบรมเพิ่มเติม เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวสีเขียวให้กับนักท่องเที่ยว 2) การให้ค่าตอบแทน เนื่องจากเกิดปัญหามัคคุเทศก์ได้รับค่าตอบแทนต่ำ มัคคุเทศก์จึงต้องหาวิธีชดเชยด้วยการเอาर्डเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ หน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องควรวางแผนการให้ค่าตอบแทนแก่มัคคุเทศก์อย่างเป็นมาตรฐาน 3) การพัฒนาจริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ การอบรมที่จัดขึ้นควรมีการสอดแทรกและปลูกฝังเรื่องจริยธรรม เพราะคุณสมบัติเหล่านี้จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือ และไว้วางใจ 4) การสร้างแรงจูงใจและสวัสดิการ โดยการให้รางวัลหรือเพิ่มค่าตอบแทนแก่มัคคุเทศก์ที่ทำงานดี เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่มัคคุเทศก์ 5) ควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ในกลุ่มมัคคุเทศก์ และ 6) ควรมีการจัดตั้งกองทุนสงเคราะห์หรือมูลนิธิ เพื่อช่วยเหลือมัคคุเทศก์ในยามที่ประสบความเดือดร้อน บาดเจ็บ ทูพพลภาพ การให้กู้ยืมเงินในช่วงที่ไม่มีงานทำ หรือจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อ

รักษาพยาบาลตนเองหรือบุคคลในครอบครัว หรือการให้ความช่วยเหลือในยามชราหรือเมื่อหมด
 - ความสามารถในการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นคงในอาชีพการงานสาขามัคคุเทศก์โดยเฉพาะ
 กลุ่มที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร

สนั่น สะอาดถิ่น (2550) ได้ศึกษาในเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมหลักสูตร
 ท้องถิ่น เรื่อง ภูมิปัญญาท้องถิ่นของจังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างหลักสูตรฝึกอบรมหลักสูตร
 ท้องถิ่น เรื่อง ภูมิปัญญาท้องถิ่นจังหวัดชัยภูมิ โดยมีขั้นตอนในการศึกษาดังนี้คือ สํารวจความ
 ต้องการภูมิปัญญาท้องถิ่น นำรายการภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีความต้องการในระดับปานกลางมาก
 และมากที่สุดจากหมวดต่าง ๆ มาเป็นเนื้อหาในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมหลักสูตรท้องถิ่น เรื่อง
 ภูมิปัญญาท้องถิ่นของจังหวัดชัยภูมิ ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ตัวหลักสูตร และคู่มือการใช้
 หลักสูตร มีจุดมุ่งหมายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถที่จะนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาเป็น
 สารการเรียนรู้ และเขียนคำอธิบายรายวิชาของหลักสูตร สถานศึกษาได้ตรงตามสาระมาตรฐาน
 การเรียนรู้ของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2550 และประเมินท้องถิ่น โดยผู้เชี่ยวชาญ
 ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรฝึกอบรมที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมและความสอดคล้องตามทฤษฎี
 หลักการสร้างหลักสูตรอบรม สามารถนำไปใช้ดำเนินการฝึกอบรมครูและบุคลากรทางการศึกษาได้
 และสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาสำหรับใช้ในการอบรมได้กับทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ ส่วนภูมิ
 ปัญญาท้องถิ่นที่ควรนำมาสอนในโรงเรียนประถมศึกษานั้นเป็นรายการภูมิปัญญาท้องถิ่นในหมวด
 พิธีกรรม หมวดประเพณีนิยม หมวดบุคคลสำคัญ หมวดสถานที่สำคัญ หมวดเครื่องจักสาน หมวด
 เครื่องถักทอ หมวดงานประดิษฐ์ หมวดการถนอมอาหาร หมวดขนม หมวดวิถีการ หมวดการเลี้ยง
 สัตว์ หมวดการปลูกพืชตามฤดูกาล หมวดอุปกรณ์สี่ขาเปลือก หมวดอุปกรณ์เลี้ยงไหม หมวด
 อุปกรณ์กรอไหมและฝ้าย หมวดอุปกรณ์ทอผ้า หมวดอุปกรณ์ทำนา หมวดการดูแลรักษาและยา
 หมวดการละเล่น หมวดศิลปิน และหมวดดนตรีพื้นบ้าน

สำลี ทองธิว (2549) ได้ศึกษาในเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรมัคคุเทศก์น้อยงานไม้แกะสลัก
 และงานไม้สำหรับหมู่บ้านหัตถกรรมไม้แกะสลักบ้านถวาย กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านดั้นแก้ว
 อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น
 เรื่องมัคคุเทศก์น้อยงานไม้แกะสลักและงานตกแต่งงานไม้ของครูชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียน
 บ้านดั้นแก้ว อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาความสามารถในการพัฒนาความสามารถ
 ในการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น ของครูชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านดั้นแก้ว อำเภอหางดง
 จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการสร้างและการใช้
 หลักสูตรท้องถิ่นของครูตลอดจนศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับชาวบ้าน 4) เพื่อศึกษาผลกระทบ
 ของการพัฒนา การสร้างและการใช้หลักสูตรท้องถิ่นที่มีต่อการสร้างความเข้มแข็งให้กับครูใน

โรงเรียนเรียนต้นแก้ว และต่อการสร้างความเข้มแข็งให้กับชาวบ้านถวาย ผลการวิจัยพบว่า ครูโรงเรียนบ้านต้นแก้วขาดพื้นฐานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร ขาดทักษะการเก็บข้อมูลภาคสนามขาดความรู้พื้นฐานทางภาษาอังกฤษและวิธีการสอน และครูไม่มีความรู้เกี่ยวกับหน้าที่และบทบาทต่าง ๆ ของมัคคุเทศก์นำเที่ยว สำหรับผลการศึกษาลึกลงที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นของครู ประกอบด้วย 1) การปฏิบัติงานประจำทั้งด้านงานสอน งานธุรการและงานโครงการพิเศษในความรับผิดชอบของครูแต่ละคน 2) การขาดพื้นฐานความเข้าใจและทักษะการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น 3) ความไม่มั่นใจของผู้บริหารเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำหลักสูตรท้องถิ่นที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในบริบทที่เป็นอยู่ของโรงเรียน 4) การใช้ศัพท์ทางการศึกษาและการใช้ภาษากลางกับชาวบ้าน 5) ข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมีความแตกต่างกันทำให้ครูสับสน และผลการศึกษาในเรื่องผลกระทบโดยตรงและผลกระทบโดยอ้อม สำหรับผลกระทบโดยตรง ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างชาวบ้านกับโรงเรียนเปลี่ยนไป การสลายความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมในโรงเรียนกับวัฒนธรรมชาวบ้านสร้างชุมชนการเรียนรู้ในโรงเรียน กระตุ้นศักยภาพของชาวบ้านในการกำหนดทิศทางการศึกษา ได้หลักสูตรท้องถิ่นที่มีวิธีการสอน เทคนิคการสอนและกิจกรรมที่สอดคล้องกับวิถีการเรียนรู้ในชุมชนส่วนผลกระทบโดยอ้อม ได้แก่ ชาวบ้านมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางวิชาการน้อย การกระตุ้นครูคนอื่น ๆ ให้หันมาสนใจการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น

สุดา ทิพย์ประเสริฐ และคณะ (2554) ได้ศึกษาในเรื่อง การประเมินคุณภาพหลักสูตรโดยใช้การวิเคราะห์เส้นทางและการวิเคราะห์กรอบข้อมูล จากการศึกษาเบื้องต้นพบว่า การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของนักศึกษาเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากไม่สามารถระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประสิทธิภาพของนักศึกษาได้ รวมทั้งยังไม่พบงานวิจัยใดที่ประเมินคุณภาพหลักสูตรโดยการวิเคราะห์หลักสูตรว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด โดยขั้นตอนวิธีในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการสืบค้นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของนักศึกษาด้วยวิธีการวิเคราะห์เส้นทาง และขั้นตอนการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของนักศึกษาด้วยวิธีการวิเคราะห์กรอบข้อมูล

รณณ สุขสุวรรณ (2550) ได้ศึกษาในเรื่อง ประเมินผลการพัฒนาตนเองหลังการฝึกอบรมกรณีศึกษาพนักงานกลุ่มบริษัทสยามราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบผลการพัฒนาตนเองหลังการฝึกอบรม ด้านความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ จิตใจ ซึ่งพบว่า ภาพรวมของพนักงานมีระดับการประเมินผลการพัฒนาตนเองหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากถึงปานกลาง โดยมีระดับการประเมินการพัฒนาตนเองด้านความรู้ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นประสบการณ์ ทักษะ และการนำไปประยุกต์ใช้ตามลำดับ ส่วนจิตใจมีระดับการประเมินผลการพัฒนาตนเองเป็น

ลำดับสุดท้าย ปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองด้านความรู้เป็นลำดับแรก เนื่องจากพนักงานต้องมีความรู้ด้านเทคนิควิศวกรรม และระบบการทำงานของอุปกรณ์ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการประเมินผลการพัฒนาตนเองหลังการฝึกอบรมแตกต่างกันจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ไม่ทำให้ระดับคะแนนประเมินผลแตกต่างกัน จึงเห็นว่าควรให้ความสำคัญการพัฒนาบุคลากร โดยการจัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมประจำปีขององค์กร

กัลยาณี ธรรมจารีย์ (2554) ได้ศึกษาในเรื่อง รูปแบบการบริหารการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้สู่การพัฒนาการท่องเที่ยวท้องถิ่นแบบยั่งยืนของจังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารการท่องเที่ยวของจังหวัดศรีสะเกษและพัฒนารูปแบบการบริหารการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้สู่การพัฒนาการท่องเที่ยวท้องถิ่นแบบยั่งยืนของจังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดและตั้งสมมติฐานรูปแบบ แล้วดำเนินกระบวนการวิจัย 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การศึกษาวิเคราะห์เอกสาร เพื่อให้เห็นความเป็นมาของการบริหารพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดศรีสะเกษ 2) สัมภาษณ์เจาะลึกผู้ทรงคุณวุฒิที่เลือกแบบเจาะจงจำนวน 8 คน เพื่อให้เห็นสภาพปัญหาของการบริหารการท่องเที่ยวจังหวัดศรีสะเกษและนำมาปรับปรุงรูปแบบสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) การยืนยันรูปแบบโดยการจัดประชุมสนทนากลุ่มเข้มข้นเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คนตรวจสอบปรับปรุงยืนยันความถูกต้องของรูปแบบ 4) นำรูปแบบจากขั้นตอนที่ 3 ไปทดลองปฏิบัติจริงที่ตำบลสระกำแพงใหญ่ อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ โดยการเลือกตั้งกรรมการบริหารจากชาวบ้านในชุมชน ผู้อำนวยการโรงเรียน ปลัดเทศบาลและเจ้าหน้าที่เทศบาล ตำบล 14 คน เลือกอาสาสมัครจากชาวบ้านในชุมชนเพื่ออบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจำนวน 20 คนประเมินความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวจำนวน 23 คนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ สอบถามความคิดเห็นจาก กรรมการต่อรูปแบบที่นำไปบริหารจริง 5) ปรับปรุงรูปแบบจากข้อมูลที่ได้จากการทดลอง ในขั้นที่ 4 เป็นครั้งสุดท้ายนำมาเขียนรายงานผลการวิจัย พบว่าผลการวิจัยได้รูปแบบการบริหารการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้สู่การพัฒนาการท่องเที่ยวท้องถิ่นแบบยั่งยืนของจังหวัดศรีสะเกษที่เป็นรูปแบบที่มีความสมบูรณ์ถูกต้อง เหมาะสมปฏิบัติได้และมีประโยชน์ ชุมชนได้เรียนรู้ร่วมกับนักท่องเที่ยวอย่างมากสามารถพัฒนา อาชีพและอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืนได้

ศิริจรรยา ประพุดติกิจ (2553) ได้ศึกษาในเรื่อง การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดตราด เพื่อจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพทรัพยากรด้านการท่องเที่ยว ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอำเภอเมือง จังหวัดตราด ซึ่งการประเมินแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดตราดจะประเมินแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมด 12

แห่ง ดังนี้ 1)แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ได้แก่ ศูนย์ศึกษาธรรมชาติป่าชายเลนบ้านเป็ดใน น้ำตก สะพานหิน หาดลานทราย สถานีวิจัยและพัฒนาทรัพยากรป่าชายเลนที่ 4 (ตราด)ล่องแก่งคลองห้วยแรง 3)แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงเกษตรบ้านห้วยน้ำขาวผลการวิจัยพบว่า แหล่งท่องเที่ยวโดยรวมมีศักยภาพในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านศิลปวัฒนธรรม และ ด้านธรรมชาติ อยู่ในระดับมาก สำหรับผลการวิเคราะห์ พบว่า แหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจและสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ รองลงมา แหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ และสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ รองลงมา แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร โดยมีจุดอ่อนคือ แหล่งท่องเที่ยวในแต่ละเส้นทางสามารถเชื่อมโยงไปยังแหล่งท่องเที่ยวแห่งอื่นตลอดจนสามารถพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวให้เป็นเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุปสรรค คือ ขาดการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ข้อจำกัดด้านเวลา ตลอดจนขาดบุคลากรด้านการท่องเที่ยว รวมถึงการขาดงบประมาณในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

อารยา วรรณประเสริฐ (2552) ได้ศึกษาในเรื่อง ภาพลักษณ์ประเทศไทยในสายตา นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ การเปิดรับข่าวสาร ฯ และความสามารถในการจูงใจนักท่องเที่ยวของสื่อประเภทต่างๆรวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากร การเปิดรับข่าวสารฯและความสามารถในการจูงใจนักท่องเที่ยวของสื่อประเภทต่าง ๆ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากร การเปิดรับข่าวสารฯการรับรู้ข่าวสารฯและภาพลักษณ์ประเทศไทยในสายตานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษตามสถานที่ต่าง ๆ โดยทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSSผลการวิจัยพบว่า 1)นักท่องเที่ยวเป็นชายมากกว่าหญิง มีอายุระหว่าง 24-34 ปีมากที่สุด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจนถึงปริญญาโท ประกอบวิชาชีพชั้นสูง มีอาชีพทางฝ่ายบริหารและจัดการ และนักเรียน/นักศึกษา มีถิ่นที่อยู่อาศัยในทวีปยุโรปมากที่สุด และสนใจเดินทางไปท่องเที่ยวประเทศไทย จีน ญี่ปุ่น และเวียดนามมากที่สุด หากไม่ได้เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย 2) ภาพลักษณ์ประเทศไทยในสายตานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จัดเป็นภาพลักษณ์เชิงบวกและมีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติในสายตานักท่องเที่ยวที่มีอายุและทวีปที่เป็นถิ่นที่อยู่อาศัยต่างกัน โดยประชาชนเป็นมิตรและมีน้ำใจ ไมตรีดีมาก เป็นภาพลักษณ์ทางบวกในระดับสูงที่สุด และประเทศไทยเต็มไปด้วยมลพิษ เป็นภาพลักษณ์ที่เป็นกลางค่อนข้างลบมากที่สุด 3) นักท่องเที่ยวมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจในระดับต่ำมาก และมีการรับรู้ข่าวสารในระดับปานกลาง 4)สื่อเฉพาะกิจ สามารถจูงใจนักท่องเที่ยวให้ตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยได้สูงที่สุด รองลงมา คือ สื่อมวลชน และสื่อบุคคลตามลำดับ 5) เพศ และ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารฯ จากสื่อมวลชน อายุและรายได้ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารฯ จากสื่อ

บุคคล ส่วนอายุ รายได้ และทวีปที่เป็นถิ่นที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ 6)ระดับการศึกษา และสื่อที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ข่าวสาร 7)การเปิดข่าวสารจากสื่อมวลชน สื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ข่าวสาร 8)การรับรู้ข่าวสารเป็นตัวแปรเดียวที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ประเทศไทยในสายตานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้

บุษยา สุริธร และภัสวดี นิติเกษตรสุนทร (2551) ได้ศึกษาในเรื่อง เจตคติและความประทับใจของชาวต่างประเทศที่ได้มาเยี่ยมประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ที่เป็นจุดดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยวรวมถึงด้านวัฒนธรรม ซึ่งแสดงออกถึงความเป็นไทย โดยทำการศึกษานักท่องเที่ยวเฉพาะในจังหวัดที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวต่างประเทศในปี 2551 พฤติกรรมการรับข่าวสารการท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เจตคติที่มีต่อสิ่งจูงใจด้านการท่องเที่ยวก่อนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อประเทศไทยระหว่างการท่องเที่ยวและปัญหาอุปสรรคตลอดจนแนวทางแก้ปัญหาที่นักท่องเที่ยวเผชิญระหว่างทางท่องเที่ยวด้วยการวิจัยแบบสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจากภูมิภาคต่างๆที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว จำนวน 120 คนมีผลการวิจัยดังนี้ คือ

โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามจากการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ แล้วจัดกลุ่มข้อมูลในประเด็นดังกล่าวสำหรับเสนอผลในภาพรวม ประกอบด้วยตารางหรือกราฟ ในรูปจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ซึ่งการศึกษาพบว่าอัตราการเจริญเติบโตของตลาดท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเติบโตสูงขึ้นร้อยละ 14.52 โยจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามามากที่สุดในช่วงเดือนธันวาคม 2551 โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางเข้ามา คือเข้ามาในช่วงเวลาพักผ่อน สำหรับอาชีพนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นพนักงานวิชาชีพ ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เดินทางเข้ามายังประเทศมากที่สุด แต่นักท่องเที่ยวที่ใช้เวลาอยู่ในประเทศไทยนานที่สุดคือ นักท่องเที่ยวจากยุโรป แหล่งข้อมูลที่รู้จักประเทศไทยมากที่สุดคือ ญาติพี่น้อง/เพื่อน รองลงมาคือ สื่อ เช่น อินเทอร์เน็ต จัดเป็นสื่อที่นักท่องเที่ยวให้ความเชื่อถือและใช้เป็นแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักประเทศไทย คือแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ นั่นก็คือ ทะเลและชายหาดของประเทศไทยที่มีความสวยงาม สำหรับอาหารไทยมีความสำคัญในระดับกลางที่จูงใจนักท่องเที่ยวก่อนเดินทางเข้ามายังประเทศไทย ความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ คือแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ อาหารไทย การจับจ่ายซื้อของที่ระลึก ที่พัก ค่าใช้จ่ายระหว่างอยู่ในประเทศไทย วัฒนธรรมประเพณี ฯลฯ ส่วนปัญหาอุปสรรค ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เผชิญ คือ ปัญหาด้าน

การจรรยา ปัญหาเกี่ยวกับการขอรับบริการจากหน่วยราชการ ปัญหาด้านการสื่อสารและข้อมูลที่ เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามประเทศไทยยังมีภาพลักษณ์ค่อนข้างดี กล่าวคือในทัศนคติ ของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้สึกดีขึ้นเมื่อได้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศ

เคอร์ทิส (Curtis, 1976) ได้วิจัยเรื่องบุคลิกภาพและคุณลักษณะของผู้นำ กิจกรรมกลางแจ้ง โดยใช้แบบสำรวจเยาวชนผู้เข้าโครงการที่เป็นสมาชิก จำนวน 870 คน ณ มลรัฐนิวยอร์ก (New York) พบว่า ผู้นำกิจกรรมจะต้องมีคุณภาพลักษณะและบุคลิกภาพดัง ต่อไปนี้

1. มีความสง่างามในด้านร่างกาย สมส่วน แข็งแรง พอจะเป็นผู้นำได้
2. มีจิตใจ อารมณ์เบิกบานอยู่ตลอดเวลา
3. มีความอดทนเป็นพิเศษ
4. มีความเอื้ออาทรต่อทุกคน
5. ปรับตนเองเข้าหาผู้อื่นและสังคมอยู่เสมอ
6. แต่งกายเหมาะสมถูกกาลเทศะ
7. เข้าใจและซาบซึ้งในการใช้ธรรมชาติเพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพ
8. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในกิจกรรมการแสดงอย่างดียิ่ง
9. มีความสนใจและฝึกฝนทักษะปฏิบัติกิจกรรมอยู่ตลอดเวลา
10. รักและสนใจกีฬา และธรรมชาติเป็นพิเศษ

แรนนี่ (Ranny, 1980) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำสวนสาธารณะใน สหรัฐอเมริกา มลรัฐนิวเจอร์ซีย์ โดยสร้างความคิดเห็นของสมาชิกและผู้เข้ามาใช้สวนสาธารณะ จำนวน 1,345 คน พบว่า ส่วนใหญ่ประสงค์ได้ผู้นำสวนสาธารณะมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง อดทน ขยันในการแก้ปัญหา
2. มีสุขภาพสมบูรณ์และวัยควรอยู่ระหว่าง 28 – 40 ปี
3. อุทิศตนเพื่ออาชีพและวิชาชีพครุกิจกรมผู้นำ
4. มีความรู้ดีทั้งด้านบริหารจัดการทั่วไป และการจัดการสวนสาธารณะ
5. ชอบกิจกรรมเกมกลางแจ้งและกีฬา
6. รักและศรัทธาในวิชาชีพนันทนาการ และการสวนสาธารณะ
7. มีมนุษยสัมพันธ์เป็นเลิศ
8. มีความเป็นครูสูง โดยเฉพาะรู้จักการถ่ายทอด สอน แนะนำ ปฏิบัติ สาธิตกิจกรรม

ต่าง ๆ ได้อย่างชำนาญและมีเทคนิควิธีการทำกิจกรรมกลางแจ้งแบบแปลก ๆ ใหม่อยู่เสมอ

ไวคัส (Wikes, 1981) ได้วิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำและผู้บริหารสโมสร

โดยสำรวจความคิดเห็นจากสมาชิกสโมสรต่าง ๆ ในรัฐฟลอริดา จำนวน 1,438 คน 220 สโมสร พบว่า

1. ผู้นำกิจกรรมสโมสรจะต้องเป็นผู้บริหารจัดการด้วย
2. มีความรู้ เข้าใจ และสามารถบริการดูแลอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้แก่สมาชิกอย่างดี
3. สาธิต อธิบาย และสอนกิจกรรมเกมต่าง ๆ ที่สมาชิกเรียกร้องในสโมสรได้อย่าง สละสลวยแม่นยำ
4. มีความรู้ ความสามารถในการจัดสำนักงานและปฏิบัติงานสำนักงานในสโมสรได้อย่างมีอาชีพ

5. มีคุณลักษณะส่วนตัวดี เช่น สุขภาพจิต กายสมบูรณ์ มีอารมณ์ขัน แจ่มใสอยู่เสมอ มีคุณธรรมและจริยธรรมอันดีงาม ซื่อสัตย์ ยุติธรรม รักและศรัทธาในอาชีพการบริการและ กิจกรรมกีฬาในร่ม มีมนุษยสัมพันธ์ดี

เดลิส (Delise, 1999, p. 118 อ้างถึงใน กัลยาณี ธรรมจารีย์, 2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมิชิแกน เพื่อประเมินผลการ ปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษาทางวิชาการ (Academic Advising) แก่นิสิตกลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ และนิสิตระดับปริญญาตรีกว่า 5,000 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถาม สรุปได้ว่าผู้ที่ ทำงานเกี่ยวกับกิจกรรมนิสิต กิจกรรมกีฬา กิจกรรมนันทนาการ กิจกรรมค่าอาสาพัฒนา กิจกรรม กลางแจ้ง ควรจะมีคุณลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ให้ความสนับสนุนและกระตุ้นให้นิสิตสำนึกในศักยภาพของตน
2. ช่วยในการวางแผนการเรียนร่วมกับนิสิตในทุก ๆ ภาคเรียน
3. ช่วยในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงแผนการเรียนหลังจากลงทะเบียนไปแล้วโดยการ ถอนวิชาเรียน (Drop) และการเพิ่มวิชาเรียน (Add)
4. ให้ความสนับสนุนและกระตุ้นให้นิสิตสำนึกในความสามารถของตน ให้นิสิตค่อย ๆ เข้าใจตนเองและส่งเสริมให้นิสิตสามารถช่วยตัวเองได้มากขึ้น
5. ช่วยให้นิสิตรู้จักตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ
6. ช่วยนิสิตที่มีผลการเรียนเรียนต่ำให้ค้นหาสาเหตุและวิธีการปรับปรุงการเรียนให้ดีขึ้น
7. ช่วยแนะนำนิสิตไปยังแหล่งต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย เพื่อเรียนรู้แหล่งต่าง ๆ รวมทั้งสิ่งที่ นิสิตจะได้รับประโยชน์จากแหล่งนั้น ๆ
8. มีบุคลิกลักษณะผู้นำทางวิชาการชัดเจน
9. มีสุขภาพสมบูรณ์
10. สนใจประกอบกิจกรรมทั้งกลางแจ้งและในร่ม

11. มีความสนใจในวิชาการใหม่ๆ อยู่เสมอ
12. มีความเป็นครู
13. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับครูและนักเรียน
14. มีทักษะร่วมกันทั้งด้านบุคคลและด้านการทำงานในองค์กร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาคูณลักษณะส่วนบุคคล และขีดความสามารถของของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน กรณีศึกษา ผู้เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) มีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นวิธีค้นหาความรู้และความจริง โดยเน้นที่ข้อมูลเชิงตัวเลข การวิจัยเชิงปริมาณจะพยายามออกแบบวิธีการวิจัยให้มีการควบคุมตัวแปรที่ศึกษาต้องจัดเตรียมเครื่องมือรวบรวมข้อมูลให้มีคุณภาพ จัดกระทำสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องให้เป็นมาตรฐาน และใช้วิธีการทางสถิติช่วยวิเคราะห์และประมวลข้อสรุปเพื่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน (Error) น้อยที่สุด ในงานวิจัยฉบับนี้จะแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และระดับการศึกษาขีดความสามารถของตนเอง

สำหรับการวิจัยนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ ได้แก่ การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Resaech) โดยรวบรวมข้อมูลและค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา บทความ วารสารหรือรายงานการประชุม รวมทั้งผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ ได้แก่ การสอบถามจากแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น

การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษ เมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง) รุ่นที่ 1

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วยผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมมัณฑนศิลป์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษ เมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง) รุ่นที่ 1 จำนวน 40 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive) เฉพาะผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมมัณฑนศิลป์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษ เมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง) รุ่นที่ 1

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มแบบความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยถือเอาความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก และง่ายต่อการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมมัณฑนศิลป์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษ เมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง) รุ่นที่ 1 เพราะง่ายและสะดวกได้ข้อมูลครบถ้วน สอบถามโดยจัดส่งซองหนังสือจากมหาวิทยาลัยเพื่อขอเข้าพบและสอบถาม หรือโทรศัพท์ติดต่อเพื่อจัดส่งแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตและรอการตอบกลับ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยการสำรวจ (Survey) ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล มีวิธีการแจกแบบสอบถามโดย ผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง แจกแบบสอบถามทางช่องทางที่สะดวกต่อกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด สุ่มตัวอย่างการแจกแบบสอบถามโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารต่าง ๆ ซึ่งแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถามแบบเลือกตอบ (Choice) และให้คะแนน (Rating) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว สถานประกอบการและทำเลที่ตั้ง ระยะเวลาในการทำงาน จำนวนพนักงาน และกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพ โดยคำถามจะเป็น ลักษณะแบบเลือกตอบ (Choice) ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของแต่ละคน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัลฑุเทศก์เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ทั่วไป ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัลฑุเทศก์

เกณฑ์การให้คะแนนความสำคัญของระดับความสำคัญเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ จากข้อความที่มีความสำคัญมากที่สุดจนถึงระดับความสำคัญน้อยที่สุด โดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

การให้คะแนนระดับความสำคัญ

มากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
มาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่องคะแนนเท่ากัน (Class Interval) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายความว่า	ขีดความสามารถสูงที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายความว่า	ขีดความสามารถสูง
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายความว่า	ขีดความสามารถปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายความว่า	ขีดความสามารถต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายความว่า	ขีดความสามารถต่ำที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถาม มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำราและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการเขียนแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภท เนื้อหา รูปแบบ การใช้คำพูดแต่ละคำถามจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีหลักการงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษาเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
2. การสร้างแบบสอบถาม โดยได้รับคำแนะนำและความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องในด้านเนื้อหาและความชัดเจนของคำถามและทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) for Windows
5. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการทดลองแล้ว ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

การทดสอบเครื่องมือ

มาตรวัดที่ใช้ในการศึกษาถึงตัวแปรแต่ละประเภทในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทดสอบเพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ทำเสร็จสมบูรณ์แล้วไปสอบถามอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาหลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาของแบบสอบถามมีความชัดเจนและครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์การวิจัย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการ Pre-test ทดลองกับกลุ่มที่มีคุณสมบัติที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อนำผลที่ได้มาตรวจสอบว่าแบบสอบถามในแต่ละตอนนั้นสามารถสื่อความหมายตรงตามที่ผู้วิจัยต้องการหรือไม่ ความเหมาะสมของคำถาม และเพื่อทำการปรับปรุงภาษาที่ใช้ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8724

การวิเคราะห์ข้อมูล

การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล จะเลือกใช้สถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และความเหมาะสมของข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล และระดับขีดความสามารถจากการประเมินตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม และจัดทำเป็นรายงานเชิงพรรณนา

ในการคำนวณค่าสถิติเบื้องต้นของข้อมูลที่เก็บรวบรวมเพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติดังนี้

1. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1.1 ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the Test) โดยใช้หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach (Cronbach, 1990)

$$\alpha_k = \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S^2}{S_1^2} \right\}$$

- เมื่อ α_k = ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 $\sum S_1^2$ = ผลรวมค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_1^2 = ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 K = จำนวนข้อในแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Description Analysis) โดยใช้

1.1.1 คำนวณค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลจากสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 302)

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น} \times 100}{\text{ความถี่ทั้งหมด}}$$

1.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลจากสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 302)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

- เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยของคะแนน
 $\sum X$ = ผลรวมของคะแนน
 n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลจากสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 302)

$$SD = \frac{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2}}{n(n-1)}$$

- เมื่อ SD = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
 $\sum X^2$ = ผลรวมของคะแนนที่ยกกำลังสอง

$(\sum X^2)$ = ผลรวมของคะแนนก่อนยกกำลังสอง
n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่องคุณลักษณะส่วนบุคคล และขีดความสามารถของของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน กรณีศึกษา ผู้เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 40 ชุด และนำมาทำการวิเคราะห์ โดยวิธีการทางสถิติ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจด้านการโรงแรม และการท่องเที่ยว สถานประกอบการและทำเลที่ตั้ง ระยะเวลาในการทำงาน จำนวนพนักงาน และกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ทั่วไป ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ (Percentage) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว สถานประกอบการและทำเลที่ตั้ง ระยะเวลาในการทำงาน จำนวนพนักงาน และกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพ

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	11	27.5
หญิง	29	72.5
รวม	40	100

จากตารางที่ 4-1 พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมเพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-30 ปี	14	35.0
31-40 ปี	10	25.0
41-50 ปี	11	27.5
51 ปีขึ้นไป	5	12.5
รวม	40	100

จากตารางที่ 4-2 พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมเพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ 41-50 ปี จำนวน 11คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 อันดับสามคือ 31-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และอันดับสุดท้ายคือ 51 ปีขึ้นไป ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	27.5
ปริญญาตรี	25	62.5
สูงกว่าปริญญาตรี	4	10.0
รวม	40	100

จากตารางที่ 4-3 พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมเพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	20	50.0
สมรส	14	35.0
หม้าย หรือหย่าร้าง	6	15.0
รวม	40	100

จากตารางที่ 4-4 พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมเพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และหม้าย หรือหย่าร้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน
ในธุรกิจด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจด้านการ โรงแรมและการท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	8	20.0
1-5 ปี	7	17.5
6-10 ปี	14	35.0
11 ปีขึ้นไป	11	27.5
รวม	40	100

จากตารางที่ 4-5 พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมเพื่ออบรม
มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มี
ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว 6-10 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็น
ร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีประสบการณ์ น้อยกว่า
1 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมีประสบการณ์ 1-5 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถาน
ประกอบการและทำเลที่ตั้ง

สถานประกอบการและทำเลที่ตั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดชลบุรี	27	67.5
จังหวัดระยอง	8	20.0
จังหวัดจันทบุรี	2	5.0
จังหวัดตราด	3	7.5
รวม	40	100

จากตารางที่ 4-6 พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมเพื่ออบรม
มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี
สถานประกอบการและทำเลที่ตั้งอยู่ที่จังหวัดชลบุรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาคือ

- จังหวัดระยอง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 จังหวัดตราด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5
 และจังหวัดจันทบุรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6 เดือน-1 ปี	2	5.0
1-3 ปี	14	35.0
4-6 ปี	9	22.5
7-10 ปี	8	20.0
10 ปีขึ้นไป	7	17.5
รวม	40	100

จากตารางที่ 4-7 พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมเพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ 4-6 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ระยะเวลาในการทำงาน 7-10 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และ 6 เดือน-1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 4-8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 คน	9	22.5
10-20 คน	18	45.0
21-50 คน	8	20.0
มากกว่า 50 คน	5	12.5
รวม	40	100

จากตารางที่ 4-8 พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมเพื่ออบรม มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี พนักงาน 10-20 คน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10 คน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 จำนวนพนักงาน 21-50 คน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมากกว่า 50 คน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 4-9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการ ประกอบอาชีพ

กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาวไทย	8	20.0
ชาวต่างชาติ	32	80.0
รวม	40	100

จากตารางที่ 4-9 พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมเพื่ออบรม มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพคือ ชาวต่างชาติ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 และ ชาวไทย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์

การศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่องคะแนนเท่ากัน (Class Interval) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายความว่า	ขีดความสามารถสูงที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายความว่า	ขีดความสามารถสูง
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายความว่า	ขีดความสามารถปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายความว่า	ขีดความสามารถต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายความว่า	ขีดความสามารถต่ำที่สุด

โดยการวิเคราะห์จะพิจารณา 4 ด้าน ตามรูปแบบขีดความสามารถคือ

1. ด้านความรู้ทั่วไป
2. ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน
3. ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ
4. ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการศึกษาศีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์
ภาพรวม

การศึกษาศีดความสามารถตนเอง ของมัคคุเทศก์	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ด้านความรู้ทั่วไป	3.94	0.65	สูง	3
2. ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน	4.00	0.63	สูง	2
3. ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ	4.41	0.58	สูงที่สุด	1
4. ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์	3.46	0.76	สูง	4
รวม	3.70	0.49	สูง	

จากตารางที่ 4-10 การศึกษาศีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.49 คือ มีขีดความสามารถระดับสูง

เมื่อพิจารณาอันดับขีดความสามารถรายด้าน พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ศีดความสามารถของตนเองด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.41 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.58 อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน มีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.63 อยู่ในระดับสูง อันดับสาม คือ ด้านความรู้ทั่วไป ค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.65 อยู่ในระดับสูง และอันดับสุดท้าย คือ ด้าน

จริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ มีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.76 อยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการศึกษาคิดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ทั่วไป

การศึกษาคิดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ทั่วไป	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐ	3.65	1.14	สูง	13
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ท้องถิ่น	3.50	1.15	สูง	16
3. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับภูมิศาสตร์ท้องถิ่น	3.75	1.01	สูง	11
4. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับเทศกาล งานประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น	3.85	1.14	สูง	9
5. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว	3.92	0.66	สูง	7
6. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับโรงแรมและสถานพักแรมในท้องถิ่น	4.23	0.86	สูงที่สุด	1
7. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับภัตตาคารและร้านอาหารในท้องถิ่น	3.85	0.95	สูง	8
8. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์พื้นเมืองและของที่ระลึกในท้องถิ่น	4.20	0.72	สูง	3
9. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวของท้องถิ่น	4.00	0.60	สูง	5
10. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับหลักการและการจัดการก้าวท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	3.55	1.22	สูง	15
11. ท่านมีความรู้และติดตามข่าวสารทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของประเทศอย่างสม่ำเสมอ	3.67	1.12	สูง	12

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

การศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ทั่วไป	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
12. ท่านทราบข่าวสารถึงการคาดการณ์จำนวน นักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาประเทศไทย	3.58	0.98	สูง	14
13. ท่านแสวงหาความรู้ใหม่ๆและความรู้รอบตัวที่ เป็นประโยชน์ต่อกิจการ ตัวท่านและนักท่องเที่ยว	3.35	1.17	ปานกลาง	17
14. ท่านสามารถจับประเด็นสำคัญในการบรรยายได้ ดี	3.75	1.26	สูง	10
15. ท่านมีความรู้ด้านระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์	4.00	0.60	สูง	6
16. ท่านมีความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย	4.13	0.79	สูง	4
17. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และ ประชาคมอาเซียน	4.22	0.70	สูงที่สุด	2
รวม	3.94	0.65	สูง	

จากตารางที่ 4-11 การศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ด้านความรู้ทั่วไป ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.65 คือ มีขีดความสามารถระดับสูง

เมื่อพิจารณาอันดับขีดความสามารถ ด้านความรู้ทั่วไปรายข้อ พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ศึกษาขีดความสามารถของตนเองสูงที่สุดในเรื่อง มีความรู้เกี่ยวกับโรงแรมและสถานพักผ่อนในท้องถิ่น มีความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และประชาคมอาเซียน และมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์พื้นเมืองและของที่ระลึกในท้องถิ่น

รองลงมาคือ ศึกษาขีดความสามารถของตนเองสูงในเรื่อง มีความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวของท้องถิ่น มีความรู้ด้านระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ มีความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากร

ท่องเที่ยว มีความรู้เกี่ยวกับภัตตาคารและร้านอาหารในท้องถิ่น มีความรู้เกี่ยวกับเทศกาล งาน ประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น สามารถจับประเด็นสำคัญในการบรรยายได้ดี มีความรู้เกี่ยวกับ ภูมิศาสตร์ท้องถิ่น มีความรู้และติดตามข่าวสารทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของประเทศอย่าง สม่ำเสมอ มีความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐ ทราบ ข่าวสารถึงการคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาประเทศไทย มีความรู้เกี่ยวกับหลักการและ การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และมีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ท้องถิ่น

และศึกษาขีดความสามารถของตนเองในระดับปานกลางในเรื่อง แสวงหาความรู้ใหม่ๆ และความรู้รอบตัวที่เป็นประโยชน์ต่อกิจการ ตัวท่านและนักท่องเที่ยว ตามลำดับ

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการศึกษาศีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน

การศึกษาศีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผลต่อ การเคลื่อนย้ายแรงงาน ได้อย่างเสรี ทำให้แรงงาน ต่างชาติเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น การแข่งขันใน ตลาดแรงงานของไทยมีความรุนแรงมากขึ้น	3.70	0.99	สูง	13
2. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผลต่อ ปริมาณการลงทุนจากต่างประเทศมากขึ้น ส่งผลต่อ นักลงทุนไทยที่มีเงินลงทุนน้อยกว่า	4.45	0.68	สูงที่สุด	1
3. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผลต่อ ข้อจำกัดในการลงทุนของชาวต่างชาติ น้อยลง ทำให้ การแข่งขันในด้านการลงทุนสูงมากขึ้น	4.30	0.72	สูงที่สุด	3
4. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผลต่อ นักท่องเที่ยวต่างชาติจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ประเทศไทยมากขึ้น	4.00	0.93	สูง	10
5. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผลต่อ บัญญัติด้านภาษามีความสำคัญมากขึ้นและอาจเป็น อุปสรรคต่ออาชีพของท่าน	4.20	0.79	สูง	6

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

การศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัลคฤเทศก์ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
6. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผลต่อ ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของไทยต้องเผชิญกับ ภาวะการแข่งขันที่มีแนวโน้มว่าจะรุนแรงมากขึ้นใน อนาคต	4.03	0.80	สูง	9
7. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผลต่อ ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวของไทย เช่น ไกด์ บริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขัน ที่รุนแรงมากขึ้นในอนาคต	3.95	0.75	สูง	11
8. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผลต่อ เศรษฐกิจการท่องเที่ยวโดยทั่วไปจะดีขึ้น รายได้จาก การค้าขายสินค้าและบริการมีมากขึ้น	3.88	0.72	สูง	12
9. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผลต่อ นักลงทุนเข้ามาลงทุนประกอบธุรกิจท่องเที่ยวใน ประเทศไทยมากขึ้น	4.10	0.81	สูง	7
10. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผลต่อ ท่านต้องมีความรู้เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงินตรา ระหว่างประเทศต่าง ๆ ในระบบ AEC มากขึ้น	4.07	0.86	สูง	8
11. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผลต่อ ท่านต้องมีความรู้และความเข้าใจวัฒนธรรม ลักษณะนิสัยใจคอของประเทศสมาชิกอาเซียน	4.25	0.98	สูงที่สุด	4
12. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผล ต่อแรงงานเฉพาะด้านหรือมีความรู้เฉพาะทางมาก ขึ้น เช่น งานด้านการโรงแรม งานไกด์หรือ มัลคฤเทศน์	4.22	0.62	สูงที่สุด	5

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

การศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
13. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผลต่อ ความตื่นตัวหรือกระตือรือร้นเพื่อเตรียมตัวรองรับ การแข่งขันที่รุนแรงในอาชีพมัคคุเทศก์มากขึ้น	4.30	0.61	สูงที่สุด	2
รวม	4.00	0.63	สูง	

จากตารางที่ 4-12 การศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.63 คือ มีขีดความสามารถระดับสูง

เมื่อพิจารณาอันดับขีดความสามารถ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียนรายข้อ พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ศึกษาขีดความสามารถของตนเองสูงที่สุดในเรื่อง ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อปริมาณการลงทุนจากต่างประเทศมากขึ้น ส่งผลต่อนักลงทุนไทยที่มีเงินลงทุนน้อยกว่า ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อความตื่นตัวหรือกระตือรือร้นเพื่อเตรียมตัวรองรับการแข่งขันที่รุนแรงในอาชีพมัคคุเทศก์มากขึ้น ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อข้อจำกัดในการลงทุนของชาวต่างชาติน้อยลง ทำให้การแข่งขันในด้านการลงทุนสูงมากขึ้น ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลให้ตนเองต้องมีความรู้และความเข้าใจ วัฒนธรรม ลักษณะนิสัยใจคอของประเทศสมาชิกอาเซียน และทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อแรงงานเฉพาะด้านหรือมีความรู้เฉพาะทางมากขึ้น เช่น งานด้านการโรงแรม งานไกด์หรือมัคคุเทศน์

และศึกษาขีดความสามารถของตนเองสูงในเรื่อง ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อปัจจัยด้านภาษามีความสำคัญมากขึ้นและอาจเป็นอุปสรรคต่ออาชีพ ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อนักลงทุนเข้ามาลงทุนประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อตนเองต้องมีความรู้เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศต่าง ๆ ในระบบ AEC มากขึ้น ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของไทยต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่มีแนวโน้มว่าจะรุนแรงมากขึ้นในอนาคต

ทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวของไทย เช่น ไกด์ บริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นในอนาคต ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจการท่องเที่ยวโดยทั่วไปจะดีขึ้น รายได้จากการค้าขายสินค้าและบริการมีมากขึ้นและทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานได้อย่างเสรี ทำให้แรงงานต่างชาติเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น การแข่งขันในตลาดแรงงานของไทยมีความรุนแรงมากขึ้น ตามลำดับ

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการศึกษาศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์
ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

การศึกษาศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และ ความรับผิดชอบ	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านตระหนักในด้านความปลอดภัยของ นักท่องเที่ยว	4.45	0.68	สูงที่สุด	4
2. ท่านตระหนักถึงคุณภาพของบริการแก่ นักท่องเที่ยวว่าต้องมีคุณภาพตามที่นักท่องเที่ยว ต้องการ	3.33	1.16	ปานกลาง	18
3. ท่านคำนึงถึงความสะดวกสบายของนักท่องเที่ยว ลูกค้าในการรับบริการจากท่าน	4.25	0.71	สูงที่สุด	8
4. ท่านคำนึงถึงสิทธิและความเสมอภาคของ นักท่องเที่ยวในการรับบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ	3.50	1.11	สูง	16
5. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก และการ แสดงออกของตนเองได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่ นักท่องเที่ยวอาจแสดงความไม่พอใจในบริการของ ท่าน	4.40	0.67	สูงที่สุด	5
6. ท่านให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเป็นกันเอง และอารมณ์ดีอยู่เสมอขณะให้บริการ	4.53	0.75	สูงที่สุด	2
7. ท่านสามารถสื่อสาร อธิบาย และตอบคำถามของ นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้	4.30	0.72	สูงที่สุด	7
8. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ ก่อนขณะ และหลังการเดินทางท่องเที่ยว	3.57	0.98	สูง	15
9. ท่านทราบถึงความต้องการของกลุ่มลูกค้า นักท่องเที่ยวเป้าหมายที่รับบริการจากท่าน	3.38	0.93	ปานกลาง	17
10. ท่านสามารถคิดค้นบริการที่แปลกใหม่นำเสนอ ต่อนักท่องเที่ยว	3.75	1.10	สูง	14

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

การศึกษาศักยภาพของตนเองของมัคคุเทศก์ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และ ความรับผิดชอบ	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
11. ท่านมีความต้องการเป็นมัคคุเทศก์ที่เปรียบได้กับ เป็นจุดวัฒนธรรมของชาติ	3.92	1.21	สูง	12
12. ท่านสามารถอธิบายเรื่องยาก ๆ ให้เข้าใจได้ง่าย	3.28	1.15	ปานกลาง	19
13. ท่านสามารถพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ได้ดี	4.58	0.55	สูงที่สุด	1
14. ท่านสามารถฟังภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ได้ดี	4.48	0.64	สูงที่สุด	3
15. ท่านสามารถอ่านภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ได้ดี	3.97	0.77	สูง	11
16. ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ได้ดี	3.80	0.65	สูง	13
17. ท่านเป็นนักพูดที่ดี	4.13	0.94	สูง	10
18. ท่านเป็นนักฟังที่ดี	4.23	0.95	สูงที่สุด	9
19. ท่านจะปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์	4.38	0.77	สูงที่สุด	6
รวม	4.41	0.58	สูงที่สุด	

จากตารางที่ 4-13 การศึกษาศักยภาพของตนเองของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.41 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.58 คือ มีขีดความสามารถระดับสูงที่สุด

เมื่อพิจารณาอันดับขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และ ความรับผิดชอบ รายชื่อ พบชา มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรม มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ศึกษาขีดความสามารถของตนเอง สูงที่สุดในเรื่อง สามารถพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ได้ดี ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเป็น กันเองและอารมณ์ดีอยู่เสมอขณะให้บริการ สามารถฟังภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ได้ดี ตระหนักในด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว สามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก และการ แสดงออกของตนเอง ได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่นักท่องเที่ยวอาจแสดงความไม่พอใจในบริการของ ท่าน จะปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ สามารถสื่อสาร อธิบาย และตอบคำถามของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้ คำนึงถึงความ สะดวกสบายของนักท่องเที่ยวถูกค่าในการรับบริการจากท่าน และเป็นนักฟังที่ดี

รองลงมาคือ ศึกษาขีดความสามารถของตนเองสูงในเรื่อง เป็นนักพูดที่ดี สามารถอ่าน ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ได้ดี มีความต้องการเป็นมัคคุเทศก์ที่เปรียบได้กับเป็นทูตวัฒนธรรม ของชาติ สามารถเขียนภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ได้ดี สามารถคิดค้นบริการที่แปลกใหม่ นำเสนอต่อนักท่องเที่ยว สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ ก่อนขณะ และหลังการเดินทาง ท่องเที่ยว และคำนึงถึงสิทธิและความเสมอภาคของนักท่องเที่ยวในการรับบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ

และศึกษาขีดความสามารถของตนเองในระดับปานกลางในเรื่องทราบถึงความต้องการ ของกลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวเป้าหมายที่รับบริการจากท่าน ตระหนักถึงคุณภาพของบริการแก่นักท่องเที่ยวว่าต้องมีคุณภาพตามที่นักท่องเที่ยวต้องการและสามารถอธิบายเรื่องยาก ๆ ให้เข้าใจได้ ง่าย

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการศึกษาคัดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์
ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์

การศึกษาคัดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านมีความประพฤติที่ดี และมีกิริยามารยาท สุภาพ	3.73	0.99	สูง	16
2. ท่าน ไม่เสพของมีเงินเมา หรือสูบบุหรี่ขณะปฏิบัติ หน้าที่	3.63	1.00	สูง	18
3. ท่านแสดงความเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยวทุกคนที่ อยู่ในความดูแลของตน	4.53	0.64	สูงที่สุด	1
4. ท่านไม่ประพฤติตนในเชิงชู้สาวกับนักท่องเที่ยว	4.00	0.88	สูง	11
5. ท่านมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว ไม่ เรียกร้อยผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จาก นักท่องเที่ยว	4.00	0.82	สูง	10
6. ท่านไม่เรียกร้อยรับและเรียกร้อยผลประโยชน์ ตอบแทนจากร้านค้าต่าง ๆ ที่จำหน่ายสินค้าให้แก่ นักท่องเที่ยว โดยวิธีการที่มีชอบ	2.92	1.42	ปานกลาง	21
7. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและ ความเอาใจใส่ในภารกิจที่ได้รับมอบหมายไม่ทิ้งงาน หรือมอบให้ผู้อื่นปฏิบัติหน้าที่แทน โดยไม่มีเหตุผล อันสมควร	4.10	0.84	สูง	7
8. ท่านไม่แสดงกิริยาอาการเบื้อหน้าหรือ เบื้องหลัง	4.08	0.86	สูง	8
9. ท่านยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสดงสี หน้าบึ้งตึง หรือแสดงอารมณ์โกรธเกรี้ยวแม้จะไม่ พอใจสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ตาม	3.92	0.83	สูง	12
10. ท่านไม่ทะเลาะหรือโต้เถียงกับนักท่องเที่ยวอย่าง เด็ดขาด	4.15	0.74	สูง	6

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

การศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
11. ท่านอธิบายแก่นักท่องเที่ยวต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มิใช่เป็นข้อมูลที่ผิด ๆ อันเกิดจากการเดาหรือการรับฟังมาจากผู้อื่นที่มิใช่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ	4.35	0.86	สูงที่สุด	3
12. ท่านตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะในการไปรับนักท่องเที่ยวจากสนามบินหรือโรงแรมที่พัก การกำหนดเวลาเดินทางไปเที่ยวชมสถานที่ต่าง ๆ การส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมที่พักหรือจุดหมายปลายทางหรือที่สนามบิน รวมทั้งการนัดหมายเวลากับนักท่องเที่ยวในกรณีอื่น ๆ	3.72	0.93	สูง	17
13. ท่านไม่กล่าวคำหิเดียนหรือให้ร้ายป้ายสีต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์คนอื่น ๆ รวมทั้งการดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยวใด ๆ ให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างเด็ดขาด	4.03	0.80	สูง	9
14. ท่านปฏิบัติหน้าที่ของตนเองเต็มกำลังความสามารถมีความรับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน	3.75	1.17	สูง	15
15. ท่านปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยวอย่างเสมอหน้าเอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง	3.90	0.81	สูง	13
16. ท่านเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	4.50	0.64	สูงที่สุด	2
17. ท่านเลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย	3.25	1.01	ปานกลาง	19
18. ท่านยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ และไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น	4.33	0.57	สูงที่สุด	4
19. ท่านตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ	3.85	0.66	สูง	14

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

การศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
20. ท่านประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริต และมี ความประมาทตน พร้อมทั้งมีความเข้าใจเพื่อน มนุษย์	4.27	0.60	สูงที่สุด	5
21. ท่านรักและศรัทธาในอาชีพมัคคุเทศก์	3.20	1.30	ปานกลาง	20
รวม	3.46	0.76	สูง	

จากตารางที่ 4-14 การศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.76 คือ มีขีดความสามารถระดับสูง

เมื่อพิจารณาอันดับขีดความสามารถ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ รายชื่อ พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ศึกษาขีดความสามารถของตนเองสูงที่สุดในเรื่อง แสดงความเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยวทุกคนที่อยู่ในความดูแลของตน เคารพขนานนาม ศาสนา พระมหากษัตริย์ อธิบายแก่นักท่องเที่ยวต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มีใหม่เป็นข้อมูลที่ผิด ๆ อันเกิดจากการเดาหรือการรับฟังมาจากผู้อื่นที่มีไซ้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ และไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น และประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริต และมีความประมาทตน พร้อมทั้งมีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์

รองลงมาคือ ศึกษาขีดความสามารถของตนเองสูงในเรื่อง ไม่ทะเลาะหรือโต้เถียงกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในภารกิจที่ได้รับมอบหมายไม่ทิ้งงานหรือมอบให้ผู้อื่นปฏิบัติหน้าที่แทน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ไม่แสดงกิริยาอาการเบียดเบียนหรือเฉื่อยชา ไม่กล่าวคำหยาบคายหรือให้ร้ายป้ายสีต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์คนอื่น ๆ รวมทั้งการดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยวใด ๆ ให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างเด็ดขาด มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากนักท่องเที่ยว ไม่ประพฤติตนในเชิงชู้สาวกับนักท่องเที่ยว ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสดงสีหน้าบึ้งตึงหรือแสดงอารมณ์โกรธเกรี้ยวแม้จะไม่พอใจสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ตาม ปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยวอย่าง

เสมอหน้า เอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองเต็มกำลังความสามารถมีความรับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน มีความประพฤติที่ดี และมีกิจกรรมายาสุขภาพ ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะในการไปรับนักท่องเที่ยวจากสนามบินหรือโรงแรมที่พัก การกำหนดเวลาเดินทางไปเที่ยวชมสถานที่ต่าง ๆ การส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมที่พักหรือจุดหมายปลายทางหรือที่สนามบิน รวมทั้งการนัดหมายเวลากับนักท่องเที่ยวในกรณีอื่น ๆ และไม่เสพยาหรือสูบบุหรี่ขณะปฏิบัติหน้าที่

และศึกษาขีดความสามารถของตนเองในระดับปานกลางในเรื่อง เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย รักและศรัทธาในอาชีพมัคคุเทศก์ และไม่เรียกร้องรับและเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าต่าง ๆ ที่จำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว โดยวิธีการที่มีชอบ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 มัคคุเทศก์ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 มัคคุเทศก์ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

H_0 : มัคคุเทศก์ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถไม่แตกต่างกัน

H_1 : มัคคุเทศก์ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามเพศ

ขีดความสามารถ	เพศ	n	\bar{X}	SD	t	P-value
ด้านความรู้ทั่วไป	ชาย	11	4.32	0.68	2.409	.021*
	หญิง	29	3.79	0.59		
ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน	ชาย	11	4.23	0.65	1.423	.163
	หญิง	29	3.91	0.61		
ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	ชาย	11	4.09	0.54	2.290	.028*
	หญิง	29	4.53	0.55		
ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์	ชาย	11	3.14	0.64	1.706	.096
	หญิง	29	3.59	0.78		

จากตารางที่ 4-15 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-Test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า

1. ด้านความรู้ทั่วไป ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีขีดความสามารถด้านความรู้ทั่วไป แตกต่างกัน โดยมัคคุเทศก์เพศชายมีขีดความสามารถ ด้านความรู้ทั่วไปสูงกว่ามัคคุเทศก์เพศหญิง

2. ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .163 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียนไม่แตกต่างกัน

3. ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน โดยมัคคุเทศก์เพศหญิงมีขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ สูงกว่ามัคคุเทศก์เพศชาย

4. ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .096 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 มัคคุเทศก์ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

H_0 : มัคคุเทศก์ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถไม่แตกต่างกัน

H_1 : มัคคุเทศก์ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-16 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัลคูเทศก์ จำแนกตามอายุ

ขีดความสามารถ	อายุ	n	\bar{X}	SD	F	P-value
ด้านความรู้ทั่วไป	20-30 ปี	14	3.71	0.54	2.131	.113
	31-40 ปี	10	4.35	0.67		
	41-50 ปี	11	3.91	0.58		
	51 ปีขึ้นไป	5	3.80	0.84		
ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรี อาเซียน	20-30 ปี	14	4.04	0.69	.235	.872
	31-40 ปี	10	4.05	0.50		
	41-50 ปี	11	3.86	0.78		
	51 ปีขึ้นไป	5	4.10	0.42		
ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ	20-30 ปี	14	4.75	0.26	4.207	.012*
	31-40 ปี	10	4.00	0.75		
	41-50 ปี	11	4.41	0.49		
	51 ปีขึ้นไป	5	4.30	0.57		
ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัลคูเทศก์	20-30 ปี	14	3.68	0.87	1.676	.189
	31-40 ปี	10	3.40	0.88		
	41-50 ปี	11	3.09	0.54		
	51 ปีขึ้นไป	5	3.80	0.27		

จากตารางที่ 4-16 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัลคูเทศก์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA F-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า

1. ด้านความรู้ทั่วไป ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .113 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัลคูเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านความรู้ทั่วไป ไม่แตกต่างกัน
2. ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .872 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัลคูเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียนไม่แตกต่างกัน

3. ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน

4. ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .189 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ จำแนกตามมัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	\bar{X}	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
20-30 ปี	4.75		.75(*)	.34	.45
P-value			.001	.110	.103
31-40 ปี	4.00			-.41	-.30
P-value				.078	.296
41-50 ปี	4.41				.11
P-value					.697
51 ปีขึ้นไป	4.30				
P-value					

* P-value < 0.05

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างมัคคุเทศก์ที่มีอายุ 20-30 ปี และ 31-40 ปี พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุ 20-30 ปี มีขีดความสามารถด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ สูงกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุ 31-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.75

สมมติฐานที่ 1.3 มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถ
แตกต่างกัน

H_0 : มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถไม่แตกต่างกัน

H_1 : มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-18 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามระดับ
การศึกษาสูงสุด

ขีดความสามารถ	ระดับการศึกษาสูงสุด	n	\bar{X}	SD	F	P-value
ด้านความรู้ทั่วไป	ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	4.18	0.75	2.067	.141
	ปริญญาตรี	25	3.78	0.54		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.25	0.87		
ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิด การค้าเสรีอาเซียน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	3.86	0.45	3.634	.036*
	ปริญญาตรี	25	3.94	0.65		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.75	0.50		
ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่และ ความรับผิดชอบ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	4.09	0.70	3.271	.049*
	ปริญญาตรี	25	4.58	0.47		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.25	0.50		
ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ มัคคุเทศก์	ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	3.18	0.84	1.896	.164
	ปริญญาตรี	25	3.64	0.71		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4	3.13	0.63		

จากตารางที่ 4-18 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนก
ตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ One-way ANOVA F-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับ
ความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า

1. ด้านความรู้ทั่วไป ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .141 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถ
ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีขีด
ความสามารถ ด้านความรู้ทั่วไป ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .036 ซึ่งมีค่า
น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีระดับ

การศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน
แตกต่างกัน

3. ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ค่า P-value มีค่า
เท่ากับ .049 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า
มักคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตาม
บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน

4. ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .164 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05
นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มักคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด
แตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบ
แบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-19

ตารางที่ 4-19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของขีดความสามารถ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้า
เสรีอาเซียน จำแนกตามมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.86		-0.08	-0.89(*)
P-value			.723	.014
ปริญญาตรี	3.94			-0.81(*)
P-value				.015
สูงกว่าปริญญาตรี	4.75			
P-value				

* P-value < 0.05

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญา
ตรีและสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า
มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี มีขีดความสามารถด้านความรู้เกี่ยวกับการ
เปิดการค้าเสรีอาเซียน ต่ำกว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่าง
ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.89

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.015 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีขีดความสามารถด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิด การค้าเสรีอาเซียน ต่ำกว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่าง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.81

ตารางที่ 4-20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ จำแนกตามมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.09		-0.49(*)	-0.16
P-value			.018	.620
ปริญญาตรี	4.58			0.33
P-value				.268
สูงกว่าปริญญาตรี	4.25			
P-value				

* P-value < 0.05

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญา ตรีและปริญญาตรี พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี มีขีดความสามารถด้านทักษะการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ต่ำกว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี โดย มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.49

สมมติฐานที่ 1.4 มัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีขีดความสามารถ แตกต่างกัน

H_0 : มัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : มัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-21 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัลคูเทศก์ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ขีดความสามารถ	สถานภาพสมรส	n	\bar{X}	SD	F	P-value
ด้านความรู้ทั่วไป	โสด	20	4.00	.73	.329	.722
	สมรส	14	3.93	.62		
	หม้าย หรือหย่าร้าง	6	3.75	.52		
ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน	โสด	20	4.08	.69	1.455	.246
	สมรส	14	3.79	.54		
	หม้าย หรือหย่าร้าง	6	4.25	.52		
ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	โสด	20	4.40	.60	.113	.894
	สมรส	14	4.46	.60		
	หม้าย หรือหย่าร้าง	6	4.33	.52		
ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัลคูเทศก์	โสด	20	3.58	.83	.455	.638
	สมรส	14	3.32	.70		
	หม้าย หรือหย่าร้าง	6	3.42	.74		

จากตารางที่ 4-21 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัลคูเทศก์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA F-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า

1. ด้านความรู้ทั่วไป ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .113 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัลคูเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านความรู้ทั่วไป ไม่แตกต่างกัน
2. ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .872 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัลคูเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ไม่แตกต่างกัน
3. ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัลคูเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน

4. ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .189 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

H_0 : มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถไม่แตกต่างกัน

H_1 : มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-22 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามประสบการณ์

ขีดความสามารถ	ประสบการณ์	n	\bar{X}	SD	F	P-value
ด้านความรู้ทั่วไป	น้อยกว่า 1 ปี	8	4.06	.86	.504	.682
	1-5 ปี	7	4.14	.48		
	6-10 ปี	14	3.82	.64		
	11 ปีขึ้นไป	11	3.86	.64		
ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน	น้อยกว่า 1 ปี	8	4.06	.56	.905	.448
	1-5 ปี	7	3.64	.56		
	6-10 ปี	14	4.07	.70		
	11 ปีขึ้นไป	11	4.09	.63		
ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	น้อยกว่า 1 ปี	8	4.19	.65	.498	.686
	1-5 ปี	7	4.50	.76		
	6-10 ปี	14	4.46	.50		
	11 ปีขึ้นไป	11	4.45	.52		
ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์	น้อยกว่า 1 ปี	8	3.25	1.07	.470	.705
	1-5 ปี	7	3.71	.57		
	6-10 ปี	14	3.50	.68		
	11 ปีขึ้นไป	11	3.41	.77		

จากตารางที่ 4-22 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัลลาคูเทศก์ จำแนกตามประสบการณ์ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA F-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า

1. ด้านความรู้ทั่วไป ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .113 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัลลาคูเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านความรู้ทั่วไป ไม่แตกต่างกัน
2. ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .872 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัลลาคูเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียนไม่แตกต่างกัน
3. ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัลลาคูเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน
4. ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัลลาคูเทศก์ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .189 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัลลาคูเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัลลาคูเทศก์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.6 มัลลาคูเทศก์ที่มีสถานประกอบการและทำเลที่ตั้ง ที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

H_0 : มัลลาคูเทศก์ที่มีสถานประกอบการและทำเลที่ตั้ง ที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถไม่แตกต่างกัน

H_1 : มัลลาคูเทศก์ที่มีสถานประกอบการและทำเลที่ตั้ง ที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-23 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามสถานประกอบการและพื้นที่ตั้ง

ขีดความสามารถ	อายุ	n	\bar{X}	SD	F	P-value
ด้านความรู้ทั่วไป	จังหวัดชลบุรี	27	4.00	.64	2.213	.103
	จังหวัดระยอง	8	3.56	.68		
	จังหวัดจันทบุรี	2	4.75	.35		
	จังหวัดตราด	3	3.83	.29		
ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน	จังหวัดชลบุรี	27	3.89	.66	2.262	.098
	จังหวัดระยอง	8	4.13	.23		
	จังหวัดจันทบุรี	2	5.00	.00		
	จังหวัดตราด	3	4.00	.87		
ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	จังหวัดชลบุรี	27	4.41	.61	1.521	.226
	จังหวัดระยอง	8	4.19	.46		
	จังหวัดจันทบุรี	2	4.50	.71		
	จังหวัดตราด	3	5.00	.00		
ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์	จังหวัดชลบุรี	27	3.48	.75	.086	.967
	จังหวัดระยอง	8	3.50	.80		
	จังหวัดจันทบุรี	2	3.25	1.06		
	จังหวัดตราด	3	3.33	1.04		

จากตารางที่ 4-23 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามสถานประกอบการและทำเลที่ตั้ง โดยใช้สถิติ One-way ANOVA F-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า

1. ด้านความรู้ทั่วไป ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .113 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถด้านความรู้ทั่วไป ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .872 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียนไม่แตกต่างกัน

3. ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน

4. ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .189 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-24

ตารางที่ 4-24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ จำแนกตามมัคคุเทศก์ที่มีอายุ แตกต่างกัน

อายุ	\bar{X}	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
20-30 ปี	4.75		.75(*)	.34	.45
P-value			.001	.110	.103
31-40 ปี	4.00			-.41	-.30
P-value				.078	.296
41-50 ปี	4.41				.11
P-value					.697
51 ปีขึ้นไป	4.30				
P-value					

* P-value < 0.05

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างมัคคุเทศก์ที่มีอายุ 20-30 ปี และ 31-40 ปี พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุ 20-30 ปี มีขีดความสามารถด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ สูงกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุ 31-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.75

สมมติฐานที่ 1.7 มัคคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

H_0 : มัคคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถไม่แตกต่างกัน

H_1 : มัคคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-25 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามอายุ

ขีดความสามารถ	อายุ	n	\bar{X}	SD	F	P-value
ด้านความรู้ทั่วไป	6 เดือน-1 ปี	2	3.50	.71	.441	.778
	1-3 ปี	14	4.07	.81		
	4-6 ปี	9	3.94	.46		
	7-10 ปี	8	3.94	.62		
	10 ปีขึ้นไป	7	3.79	.64		
ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน	6 เดือน-1 ปี	2	4.00	.00	.451	.771
	1-3 ปี	14	3.89	.63		
	4-6 ปี	9	3.94	.68		
	7-10 ปี	8	4.00	.60		
	10 ปีขึ้นไป	7	4.29	.76		
ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	6 เดือน-1 ปี	2	4.00	.00	.819	.522
	1-3 ปี	14	4.29	.61		
	4-6 ปี	9	4.61	.42		
	7-10 ปี	8	4.38	.74		
	10 ปีขึ้นไป	7	4.57	.53		
ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์	6 เดือน-1 ปี	2	2.75	.35	.945	.450
	1-3 ปี	14	3.57	.62		
	4-6 ปี	9	3.33	.87		
	7-10 ปี	8	3.75	.65		
	10 ปีขึ้นไป	7	3.29	1.04		

จากตารางที่ 4-25 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA F-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า

1. ด้านความรู้ทั่วไป ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .113 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านความรู้ทั่วไป ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .872 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน

4. ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .189 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.8 มัคคุเทศก์ที่มีจำนวนพนักงาน ที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

H_0 : มัคคุเทศก์ที่มีจำนวนพนักงาน ที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถไม่แตกต่างกัน

H_1 : มัคคุเทศก์ที่มีจำนวนพนักงาน ที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-26 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัลลู่เทศก์ จำแนกตามอายุ

ขีดความสามารถ	อายุ	n	\bar{X}	SD	F	P-value
ด้านความรู้ทั่วไป	ต่ำกว่า 10 คน	9	3.89	.70	.377	.770
	10-20 คน	18	4.00	.54		
	21-50 คน	8	3.75	.85		
	มากกว่า 50 คน	5	4.10	.74		
ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิด การค้าเสรีอาเซียน	ต่ำกว่า 10 คน	9	4.17	.71	1.539	.221
	10-20 คน	18	3.81	.67		
	21-50 คน	8	4.31	.46		
	มากกว่า 50 คน	5	3.90	.42		
ด้านทักษะการปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่และความ รับผิดชอบ	ต่ำกว่า 10 คน	9	4.50	.56	.303	.823
	10-20 คน	18	4.42	.60		
	21-50 คน	8	4.25	.38		
	มากกว่า 50 คน	5	4.50	.87		
ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ มัลลู่เทศก์	ต่ำกว่า 10 คน	9	3.17	.79	.576	.635
	10-20 คน	18	3.53	.70		
	21-50 คน	8	3.56	.73		
	มากกว่า 50 คน	5	3.60	1.08		

จากตารางที่ 4-26 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัลลู่เทศก์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA F-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า

1. ด้านความรู้ทั่วไป ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .113 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัลลู่เทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านความรู้ทั่วไป ไม่แตกต่างกัน
2. ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .872 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัลลู่เทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียนไม่แตกต่างกัน

3. ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน

4. ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .189 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.9 มัคคุเทศก์ที่มีกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

H_0 : มัคคุเทศก์ที่มีกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถไม่แตกต่างกัน

H_1 : มัคคุเทศก์ที่มีกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน มีขีดความสามารถแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-27 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพ

ขีดความสามารถ	เพศ	n	\bar{X}	SD	t	P-value
ด้านความรู้ทั่วไป	ชาวไทย	8	3.93	0.78	.900	.951
	ชาวต่างชาติ	32	3.94	0.63		
ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน	ชาวไทย	8	4.10	0.76	.910	.932
	ชาวต่างชาติ	32	4.00	0.61		
ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	ชาวไทย	8	4.56	0.56	.820	.417
	ชาวต่างชาติ	32	4.38	0.58		
ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์	ชาวไทย	8	3.38	0.92	-.359	.722
	ชาวต่างชาติ	32	3.48	0.73		

จากตารางที่ 4-27 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ จำแนกตามกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-Test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า

1. ด้านความรู้ทั่วไป ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .951 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านความรู้ทั่วไป ไม่แตกต่างกัน
2. ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .932 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพ แตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ไม่แตกต่างกัน
3. ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .417 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพ แตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ไม่แตกต่างกัน
4. ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ .722 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า มัคคุเทศก์ที่มีกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีขีดความสามารถ ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะส่วนบุคคล และขีดความสามารถของของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน กรณีศึกษา ผู้เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้เข้าร่วม โครงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษ เมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง) รุ่นที่ 1 จำนวน 40 คน โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ ที่ประกอบอาชีพอยู่ในพื้นที่
2. เพื่อศึกษาขีดความสามารถของผู้เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง)
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตพื้นที่พิเศษเมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง เพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามเพื่อศึกษาขีดความสามารถของมัคคุเทศก์เอง การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล จะเลือกใช้สถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และ ความเหมาะสมของข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล และระดับขีดความสามารถจากการประเมินตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะส่วนบุคคล และขีดความสามารถของของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน กรณีศึกษา ผู้เข้ารับการอบรมในโครงการอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์

จากผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์

ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.5 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ 41-50 ปี ร้อยละ 27.5 มีระดับการศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาตรี ร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 27.5 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 35.0 มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว 6-10 ปี ร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ 11 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.5 มีสถานประกอบการและทำเลที่ตั้งอยู่ที่จังหวัดชลบุรี ร้อยละ 67.5 รองลงมาคือ จังหวัดระยอง ร้อยละ 20.00 มีระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี ร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ 4-6 ปี ร้อยละ 22.5 มีพนักงาน 10-20 คน ร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10 คน ร้อยละ 22.5 และส่วนใหญ่มีกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพคือ ชาวต่างชาติ ร้อยละ 80.0 และชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 20.0

ส่วนที่ 2 สรุปผลการการศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษ เมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง)

จากผลการวิเคราะห์การศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมใน โครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) พบว่า โดยภาพรวม ประเมินตนเองมีขีดความสามารถระดับสูง โดยเมื่อพิจารณาลำดับของขีดความสามารถสามารถเรียงลำดับจากสูงไปต่ำได้ดังนี้

1. ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์ท้องถิ่น ประเมินตนเองมีขีดความสามารถเป็นอันดับแรก ในระดับสูงที่สุด โดยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ศึกษาขีดความสามารถของตนเองสูงที่สุดในเรื่อง สามารถพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้ดี ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเป็นกันเองและอารมณ์ดีอยู่เสมอขณะให้บริการ สามารถฟังภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้ดี ตระหนักในด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว สามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก และการแสดงออกของตนเองได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่นักท่องเที่ยวอาจแสดงความไม่พอใจในบริการของท่าน จะปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ สามารถสื่อสาร อธิบาย และตอบคำถามของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้ คำนึงถึงความสะดวกสบายของนักท่องเที่ยวลูกค้าในการรับบริการจากท่าน และเป็นพนักงานที่ดี รองลงมาคือ ศึกษาขีดความสามารถของตนเองสูงในเรื่อง เป็นนักพูดที่ดี สามารถอ่านภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้ดี มีความต้องการเป็นมัคคุเทศก์ที่เปรียบได้กับเป็นจุดวัฒนธรรมของชาติ สามารถเขียนภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้ดี สามารถคิดค้นบริการที่แปลกใหม่นำเสนอต่อนักท่องเที่ยว สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ ก่อนขณะและหลังการเดินทางท่องเที่ยว และคำนึงถึงสิทธิและความเสมอภาคของนักท่องเที่ยวในการรับ

บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ และศึกษาขีดความสามารถของตนเองในระดับปานกลางในเรื่องทราบถึงความต้องการของกลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวเป้าหมายที่รับบริการจากท่าน ตระหนักถึงคุณภาพของบริการแก่นักท่องเที่ยวว่าต้องมีคุณภาพตามที่นักท่องเที่ยวต้องการและสามารถอธิบายเรื่องต่างๆให้เข้าใจได้ง่าย

2. ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน มัคคุเทศก์ท้องถิ่นประเมินตนเองมีขีดความสามารถในระดับสูง โดยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อม โยง) ศึกษาขีดความสามารถของตนเองสูงที่สุดในเรื่อง ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อปริมาณการลงทุนจากต่างประเทศมากขึ้น ส่งผลต่อนักลงทุนไทยที่มีเงินลงทุนน้อยกว่า ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อความตื่นตัวหรือกระตือรือร้นเพื่อเตรียมตัวรองรับการแข่งขันที่รุนแรงในอาชีพมัคคุเทศก์มากขึ้น ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อข้อจำกัดในการลงทุนของชาวต่างชาติน้อยลง ทำให้การแข่งขันในด้านการลงทุนสูงมากขึ้น ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลให้ตนเองต้องมีความรู้และความเข้าใจวัฒนธรรม ลักษณะนิสัยใจคอของประเทศสมาชิกอาเซียน และทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อแรงงานเฉพาะด้านหรือมีความรู้เฉพาะทางมากขึ้น เช่น งานด้านการโรงแรม งานไกด์หรือมัคคุเทศก์ และศึกษาขีดความสามารถของตนเองสูงในเรื่อง ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อปัจจัยด้านภาษามีความสำคัญมากขึ้นและอาจเป็นอุปสรรคต่ออาชีพ ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อนักลงทุนเข้ามาลงทุนประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อตนเองต้องมีความรู้เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศต่าง ๆ ในระบบ AEC มากขึ้น ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของไทยต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่มีแนวโน้มว่าจะรุนแรงมากขึ้นในอนาคต ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวของไทย เช่น ไกด์ บริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นในอนาคต ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อเศรษฐกิจการท่องเที่ยวโดยทั่วไปจะดีขึ้น รายได้จากการค้าขายสินค้าและบริการมีมากขึ้นและทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานได้อย่างเสรี ทำให้แรงงานต่างชาติเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น การแข่งขันในตลาดแรงงานของไทยมีความรุนแรงมากขึ้น ตามลำดับ

3. ด้านความรู้ทั่วไป มัคคุเทศก์ท้องถิ่นประเมินตนเองมีขีดความสามารถเป็นอันดับแรกในระดับสูง โดยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อม โยง) ศึกษาขีดความสามารถของตนเองสูงที่สุดในเรื่อง

มีความรู้เกี่ยวกับโรงแรมและสถานพักผ่อนในท้องถิ่น มีความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และประชาคมอาเซียน และมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์พื้นเมืองและของที่ระลึกในท้องถิ่น รองลงมาคือ ศึกษาขีดความสามารถของตนเองสูงในเรื่อง มีความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวของท้องถิ่น มีความรู้ด้านระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการประกอบอาชีพ มัคคุเทศก์ มีความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว มีความรู้เกี่ยวกับภัตตาคารและร้านอาหารในท้องถิ่น มีความรู้เกี่ยวกับเทศกาล งานประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น สามารถจับประเด็นสำคัญในการบรรยายได้ดี มีความรู้เกี่ยวกับภูมิศาสตร์ท้องถิ่น มีความรู้และติดตามข่าวสารทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของประเทศอย่างสม่ำเสมอ มีความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐ ทราบข่าวสารถึงการคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาประเทศไทย มีความรู้เกี่ยวกับหลักการและการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และมีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ท้องถิ่น และศึกษาขีดความสามารถของตนเองในระดับปานกลางในเรื่อง แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และความรู้รอบตัวที่เป็นประโยชน์ต่อกิจการ ตัวท่านและนักท่องเที่ยว ตามลำดับ

4. ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นประเมินตนเองมีขีด

ความสามารถเป็นอันดับแรก ในระดับสูง โดยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ศึกษาขีดความสามารถของตนเองสูงที่สุดในเรื่อง แสดงความเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยวทุกคนที่อยู่ในความดูแลของตน เติบโตุนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ อธิบายแก่นักท่องเที่ยวต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มิใช่เป็นข้อมูลที่ผิด ๆ อันเกิดจากการเดาหรือการรับฟังมาจากผู้อื่นที่มีชื่อเสียงหรือคุณวุฒิ ชิดมัน ในศาสนาที่ตนนับถือ และไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น และประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริต และมีความประมาดตน พร้อมทั้งมีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ รองลงมาคือ ศึกษาขีดความสามารถของตนเองสูงในเรื่อง ไม่ทะเลาะหรือโต้เถียงกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในภารกิจที่ได้รับมอบหมายไม่ทิ้งงานหรือมอบให้ผู้อื่นปฏิบัติหน้าที่แทน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ไม่แสดงกิริยาอาการเมื่อหน่ายหรือเฉื่อยชา ไม่กล่าวคำหยาบคายหรือให้ร้ายป้ายสีต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์คนอื่น ๆ รวมทั้งการดำเนินงานของบริษัท นำเที่ยวใด ๆ ให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างเด็ดขาด มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากนักท่องเที่ยว ไม่ประพฤติตนในเชิงคู่สาวกับนักท่องเที่ยว ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสดงสีหน้าบึ้งตึง หรือแสดงอารมณ์โกรธเกรี้ยวแม้จะไม่พอใจสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ตาม ปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยวอย่างเสมอหน้า เอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองเต็มกำลังความสามารถมีความ

รับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน มีความประพฤติที่ดี และมีกิริยามารยาทสุภาพ ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะในการไปรับนักท่องเที่ยวจากสนามบินหรือโรงแรมที่พัก การกำหนดเวลาเดินทางไปที่เยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ การส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมที่พักหรือจุดหมายปลายทางหรือที่สนามบิน รวมทั้งการนัดหมายเวลากับนักท่องเที่ยวในกรณีอื่น ๆ และไม่เสพของมีเงินเมา หรือสูบบุหรี่ขณะปฏิบัติหน้าที่ และศึกษาขีดความสามารถของตนเองในระดับปานกลางในเรื่อง เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย รักและศรัทธาในอาชีพมัคคุเทศก์ และไม่เรียกร้องรับและเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าต่าง ๆ ที่จำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว โดยวิธีการที่มีชอบ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้จากการสอบถามและสัมภาษณ์จากมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า การศึกษาขีดความสามารถตนเองของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) โดยภาพรวม ประเมินตนเองมีขีดความสามารถระดับสูงในด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นประเมินตนเองในระดับสูงที่สุด เนื่องจากทักษะการปฏิบัติงานนั้นเป็นส่วนที่มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติเป็นประจำทุกวันเนื่องจากเป็นอาชีพโดยตรง โดยจากผลการวิจัย พบว่า ทักษะในด้านการใช้ภาษาอังกฤษนั้นมัคคุเทศก์ที่ศึกษามีขีดความสามารถเป็นอันดับแรก เหตุผลอาจเป็นเพราะมีกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ทักษะการปฏิบัติงานจึงต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ดังนั้นส่วนใหญ่ของการประกอบอาชีพจึงตรงกับประเภทของมัคคุเทศก์ในส่วนการนำนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย เป็นมัคคุเทศก์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวประเภทที่เรียกว่า การท่องเที่ยวภายในประเทศ (Inbound Tour) ซึ่งรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาในประเทศไทย มัคคุเทศก์ประเภทนี้ต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศในขั้นใช้งานได้ และสามารถปฏิบัติงานนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้เป็นอย่างดี โดยจากผลการวิจัย จึงพบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ศึกษาขีดความสามารถของตนเองสูงที่สุดในเรื่องสามารถพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้ดี สามารถฟังภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้ดี แต่ในส่วนการเขียนและอ่านนั้นพบว่า มีขีดความสามารถในระดับรองลงมา แต่ทั้งนี้ทักษะการเขียนอาจไม่จำเป็นต้องสูงมากเนื่องจากการปฏิบัติงานจะเน้นการพูดและฟังเพื่อการสื่อสารมากกว่า

ดังนั้นหากมีเกิดเปิดเสรีทางการท่องเที่ยวหรือ AEC นั้นก็อาจส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้ด้วยดีในระดับหนึ่ง เนื่องจากไม่มีปัญหาทางด้านภาษา นอกจากนี้ สถานประกอบการของมัลดีฟส์ส่วนใหญ่ยังอยู่ในพื้นที่แถบชายทะเลภาคตะวันออกซึ่งเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมเดินทางมาท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า มัลดีฟส์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ยังมีขีดความสามารถในด้านความสามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเป็นกันเองและอารมณ์คืออยู่เสมอขณะให้บริการ ตระหนักในด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว สามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก และการแสดงออกของตนเอง ได้เป็นอย่างดี ในกรณีที่นักท่องเที่ยวอาจแสดงความไม่พอใจในบริการ จะปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการประกอบอาชีพมัลดีฟส์ สามารถสื่อสาร อธิบาย และตอบคำถามของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้ คำนึงถึงความสะดวกสบายของนักท่องเที่ยวลูกค้าในการรับบริการ และเป็นพนักงานที่ดี ซึ่งในเรื่องเหล่านี้ มัลดีฟส์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) มีขีดความสามารถในระดับสูงที่สุด ซึ่งส่งผลดีต่อการประกอบอาชีพหากมีการเปิดเสรีการท่องเที่ยวขึ้น เนื่องจากมัลดีฟส์เป็นบุคลากรทางนันทนาการที่เป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด โดยเฉพาะมัลดีฟส์ต่างประเทศ ซึ่งต้องปฏิบัติงานกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ มัลดีฟส์จะต้องมีการปฏิบัติตัวที่ดีต่อนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความประทับใจและสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศชาติ การควบคุมอารมณ์ คำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว รวมไปถึงมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเป็นอย่างดีขอมทำให้นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการพึงพอใจและประทับใจ เป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศชาติได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิโชค เลิศธีรดา (2551, หน้า 70-71) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนานุคลากรใน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาอาชีพมัลดีฟส์ ผลการศึกษาพบว่า ควรพัฒนาภาษาของมัลดีฟส์ เพิ่มประสบการณ์ในการทำงาน และส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม โดยเฉพาะเรื่องความเห็นแก่ตัว

นอกจากนี้ในด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ผลการวิจัยพบว่า มัลดีฟส์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ศึกษาขีดความสามารถของตนเองในเรื่อง เป็นนักพูดที่ดี มีความต้องการเป็นมัลดีฟส์ที่เปรียบได้กับเป็นทูตวัฒนธรรมของชาติ สามารถคิดค้นบริการที่แปลกใหม่นำเสนอต่อนักท่องเที่ยว สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ ก่อนและหลังขณะการเดินทางท่องเที่ยว และคำนึงถึงสิทธิและความเสมอภาคของนักท่องเที่ยวในการรับบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับรองลงมา และศึกษาขีดความสามารถของตนเองในเรื่องทราบถึงความต้องการของกลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวเป้าหมายที่รับบริการจากท่าน ตระหนักถึงคุณภาพของบริการแก่นักท่องเที่ยวว่าต้องมีคุณภาพตามที่นักท่องเที่ยวต้องการและสามารถอธิบายเรื่องยาก ๆ ให้เข้าใจได้ง่ายในระดับปานกลาง เหตุผลอาจเป็นเพราะ

ในการประเมินคุณภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์นั้นปัจจุบันยังไม่มีมาตรฐานการประเมินที่ชัดเจน อาศัยเพียงแค่การพูดปากต่อปาก แม้มัคคุเทศก์จะมีกฎว่าต้องได้รับการฝึกอบรม แต่มาตรฐานการฝึกอบรมยังไม่ได้รับการพัฒนาและมีหน่วยงานระดับประเทศเข้ามาดูแลอย่างใกล้ชิด และการประเมินนั้นมักจะใช้เกณฑ์เป็นอายุการทำงานหรือประสบการณ์ทำงานเท่านั้น เช่น มาตรฐานของมัคคุเทศก์ ระดับที่ 1 “Bronze” สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไปที่มีอายุงานไม่น้อยกว่า 2 ปี และมีการเพิ่มพูนความรู้วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวหรือสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีระดับผลการประเมินในระดับผ่านจากหน่วยงานหรือนักท่องเที่ยวระดับที่ 2 “Silver” สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไปที่ผ่านมาตรฐานระดับที่ 1 และทำงานด้านมัคคุเทศก์ต่อเนื่องมาอีก 2 ปี และมีการเพิ่มพูนความรู้วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวหรือสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีระดับผลการประเมินในระดับผ่านจากหน่วยงานหรือนักท่องเที่ยว และระดับที่ 3 “Gold” สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไปที่ผ่านมาตรฐานระดับที่ 2 และทำงานด้านมัคคุเทศก์ต่อเนื่องมาอีก 2 ปี และมีการเพิ่มพูนความรู้วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวหรือสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีระดับผลการประเมินในระดับผ่านจากหน่วยงานหรือนักท่องเที่ยว ดังนั้นจึงทำให้แม้มัคคุเทศก์จะได้รับการฝึกอบรมตามเกณฑ์แล้ว แต่หลังจากออกไปปฏิบัติตามหน้าที่กลับไม่มีการประเมินอย่างเป็นรูปธรรม จึงทำให้คุณภาพในความคิดของนักท่องเที่ยวอาจไม่ได้มาตรฐานเพียงพอกับประเทศอื่น นอกจากนี้ในการนำเที่ยวเวลานั้น ยังไม่ปัจจัยอื่นๆที่มัคคุเทศก์เองไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การบริหารจัดการของตัวสถานที่ท่องเที่ยวเองไม่ได้มาตรฐานพอ และสถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่ของประเทศไทยนั้นมักเป็นแนวท้องถิ่น ชาวบ้านหรือคนในท้องถิ่นดำเนินการกันเองซึ่งอาจไม่มีความสะดวกสบายเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของพีระพงษ์ ดวงสนิท (2545) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับดี คือ ด้านความสามารถ โดยเฉพาะความสามารถในด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยว และด้านการจัดการคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะการตรงต่อเวลาและความซื่อสัตย์สุจริต

ในด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อม โยง) ประเมินตนเองมีขีดความสามารถในระดับสูงในระดับรองลงมา แสดงว่ามัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อม โยง) ค่อนข้างมีความรู้ในเรื่องการเปิดเสรีในระดับหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องจากเป็นกระแสในปัจจุบันที่ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนล้วนตระหนักถึงและตื่นตัวในการเปิดเสรีดังกล่าว โดยมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อม โยง) ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อปริมาณการลงทุน

จากต่างประเทศมากขึ้น ส่งผลต่อนักลงทุนไทยที่มีเงินลงทุนน้อยกว่า ทำให้การแข่งขันในด้านการลงทุนสูงมากขึ้น นอกจากนี้ยังจะหนักถึงความตื่นตัวหรือกระตือรือร้นเพื่อเตรียมตัวรองรับการแข่งขันที่รุนแรงในอาเซียนมากขึ้น ทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลให้ตนเองต้องมีความรู้และความเข้าใจวัฒนธรรม ลักษณะนิสัยใจคอของประเทศสมาชิกอาเซียนมากขึ้นและทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อแรงงานเฉพาะด้านหรือมีความรู้เฉพาะทางมากขึ้น เช่น งานด้านการโรงแรม งานไกด์หรือมัคคุเทศน์ ซึ่งถือเป็นเรื่องดี เนื่องจากยังมีเวลาในการปรับตัว และหาความรู้ใส่ตนเอง แต่ทั้งนี้ในส่วนของการศึกษาขีดความสามารถของตนเองในเรื่อง การตระหนักถึงว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อปัจจัยด้านภาษามีความสำคัญมากขึ้นและอาจเป็นอุปสรรคต่ออาชีพ หรือการต้องมีความรู้เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศต่าง ๆ ในระบบ AEC มากขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของไทยต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่มีแนวโน้มว่าจะรุนแรงมากขึ้นในอนาคต นักท่องเที่ยวต่างชาติจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น หรือผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวของไทย เช่น ไกด์ บริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นในอนาคตนั้น ยังอยู่ในระดับรองลงมา แสดงว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ยังไม่แน่ใจว่าการเปิดเสรีการท่องเที่ยวนั้นจะส่งผลกระทบต่อด้านการแข่งขันที่อาจรุนแรงมากขึ้น ประกอบกับปัจจุบันแม้จะมีการตื่นตัวในเรื่องดังกล่าว แต่ทางภาครัฐและหน่วยงานที่รับผิดชอบ นอกจากจะประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตื่นตัวแล้วเพื่อการเปิดเสรี หรือดำเนินการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภาพรวมของประเทศแล้ว ยังไม่มีการดำเนินงานเพื่อป้องกันหรือสนับสนุนการตื่นตัวในส่วนรายละเอียดของการท่องเที่ยวเท่าที่ควร เช่น การฝึกอบรมทางอาชีพ โดยเฉพาะในส่วนของมัคคุเทศก์ การประกอบอาชีพในอนาคตจะมีผลกระทบมากน้อยเพียงใด รู้แต่มีผลกระทบและหาทางรับมือกันเอง เพราะแค่ในปัจจุบันยังไม่สามารถควบคุมการเข้ามาประกอบอาชีพของมัคคุเทศก์หรือไกด์จากต่างชาติได้เลย ไม่มีข้อบังคับหรือบทลงโทษที่ชัดเจนและรุนแรงพอ อาจเป็นเพราะประเทศต้องการรายได้จากการท่องเที่ยวมากขึ้น การไปบังคับกะเกณฑ์มากเกินไปอาจส่งผลต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาได้ หรือมัคคุเทศก์ของไทยเองยังไม่มีคุณภาพเพียงพอ ขาดทักษะด้านภาษาที่สาม เช่น ภาษารัสเซียที่มักไม่ค่อยมีทักษะ ต้องอาศัยมัคคุเทศก์ของรัสเซียเอง หรือแม้จะมีการตระหนักถึงปัญหา แต่การสนับสนุนหรือการแก้ไขปัญหายังไม่มีเป็นรูปธรรมชัดเจน นอกจากนี้ จากผลการวิจัยยังพบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ยังตระหนักถึงการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานได้อย่างเสรี ทำให้แรงงานต่างชาติเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น การแข่งขันในตลาดแรงงานของไทยมีความรุนแรงมากขึ้น ในระดับรองลงมาอีกด้วย ซึ่งในส่วนดังกล่าว สมาคมหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านอาเซียนมัคคุเทศก์ดังกล่าว ควรเข้ามากระตุ้นและหาทางช่วยเหลือ

และสนับสนุนเพื่อรองรับการแข่งขันทางแรงงานนั้นด้วย

ในด้านความรู้ทั่วไป-มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่ เชื่อมโยง) ประเมินตนเองมีขีดความสามารถของตนเองว่า มีความรู้เกี่ยวกับ โรงแรมและสถานพัก แรมในท้องถิ่น มีความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และประชาคมอาเซียน และมีความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์พื้นเมืองและของที่ระลึกในท้องถิ่นเป็นอย่างดี ซึ่งถือเป็นความรู้ที่สามารถนำไปสร้างเป็น ข้อได้เปรียบในอาชีพเทียบกับมัคคุเทศก์ต่างชาติได้เป็นอย่างดี แต่ทั้งนี้จากผลการวิจัย ควรเพิ่มขีด ความสามารถในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และความรู้รอบตัวที่เป็นประโยชน์ต่อกิจการ ต่อ ตัวมัคคุเทศก์เองและนักท่องเที่ยวให้มากขึ้นเนื่องจากอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องการคนที่มี คุณสมบัติเฉพาะตัว แตกต่าง ไปจากอาชีพอื่น มิใช่ทุกคนที่จะสามารถเป็นมัคคุเทศก์ได้ เพราะ คุณสมบัติคาดหวังของมัคคุเทศก์นั้นต้องใช้ทักษะและคุณลักษณะที่ค่อนข้างเฉพาะตัว ประกอบกับ ปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ การสื่อสารข้ามประเทศมีความก้าวหน้าอย่างมาก มัคคุเทศก์จึงต้องมีความ สนใจในการแสวงหาความรู้อย่างเสมอ เพราะความรู้ที่ได้รับจากการอบรมนั้นไม่เพียงพอที่จะ ใช้ประกอบอาชีพได้ตลอดไป และนักท่องเที่ยวในปัจจุบันก็มีความสนใจที่จะได้รับความรู้จากการ ท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น มัคคุเทศก์จึงต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้กับตนเองอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็น เป็นมัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาติใดล้วนแล้วแต่ต้องมีคุณสมบัติเหล่านี้เป็นพื้นฐานด้วยกันทั้งสิ้น จะแตกต่างกันเฉพาะในเรื่องของภาษาที่ใช้ และการนำทักษะที่มีไปประยุกต์ใช้ให้ตรงกับ ความ ต้องการของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของพีระพงษ์ ดวงสนิท (2545) ศึกษาเรื่องความ คิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย ผล การศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์อยู่ใน ระดับดี คือ ด้านความรู้มัคคุเทศก์สามารถบรรยายเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยวได้ดีไม่ว่าจะเป็น ในเรื่องของ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ประเพณี วัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ ด้าน ความสามารถโดยเฉพาะความสามารถในด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยว และด้านการจัดการ

ในส่วนด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมือง พัทยา และพื้นที่เชื่อม โยง) ศึกษาขีดความสามารถของตนเองเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณ ของมัคคุเทศก์ในอันดับสุดท้าย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระหว่างคุณลักษณะของความเป็นคนดีนั้น แตกต่างจากคุณลักษณะของความเป็นคนเก่ง ในเรื่องของการเป็นคนเก่งนั้นสามารถฝึกเพิ่มเติมได้ ในภายหลัง ถ้ามีพื้นฐานที่ดีมาก่อนแล้ว แต่สำหรับความเป็นคนดีนั้นเป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวที่ ต้องใช้เวลา บรรยาการ และสภาพแวดล้อมในการปลูกฝังสร้างสมมาตั้งแต่วัยเด็กซึ่งเป็นการ ควบคุมที่ค่อนข้างยาก ประกอบกับแม้จะมีจรรยาบรรณแต่การประกอบอาชีพย่อมต้องการรายได้ที่ เพียงพอกับการดำเนินชีวิต ดังนั้น จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่จึงมักจะเป็นเรื่องที่สามารถ

กระทำได้โดยพื้นฐานจิตใจ แต่หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับรายได้แล้วนั้น อาจมีอุปสรรคต่อการมี
 จรรยาบรรณได้นั่นเอง จะเห็นได้จากผลการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา
 และพื้นที่เชื่อมโยง) ส่วนใหญ่ศึกษาขีดความสามารถของตนเองในเรื่อง การไม่เรียกร้อยรับและ
 เรียกร้อยผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าต่าง ๆ ที่จำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว โดยวิธีการที่มี
 ชอบในลำดับสุดท้าย นอกจากนี้ จากผลการวิจัยยังพบว่า จรรยาบรรณในส่วนการไม่ทะเลาะหรือ
 ได้เถียงกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด การไม่แสดงกิริยาอาการเบื้อหน้าหรือเฉื่อยชา การยิ้มแย้ม
 แจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ การไม่แสดงสีหน้าบึ้งตึง หรือแสดงอารมณ์โกรธเกรี้ยวแม้จะไม่พอใจสิ่ง
 หนึ่งสิ่งใดก็ตาม ก็อาจทำได้ค่อนข้างยากเนื่องจากเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์และนักท่องเที่ยวแต่ละ
 ประเทศนั้นมีพื้นที่แตกต่างกัน การต้องไปรองรับอารมณ์ของนักท่องเที่ยวจึงอาจเป็นเรื่องที่
 บางครั้งทำให้เกิดปัญหาขึ้นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมดิษดี พิศาลก่อสร้าง (2549, หน้า 68)
 ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวใน
 กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวใน
 กรุงเทพมหานครเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ บุคลิกภาพ
 มนุษย์สัมพันธ์ และเจตคติ

แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ตรงกับความต้องการของ
 ชุมชนท้องถิ่น พื้นที่เมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยงมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้า
 เสรีอาเซียน

จากผลการวิจัย สามารถนำมาประมวลขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่
 พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์
 ท้องถิ่นของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่พิเศษเมืองพัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง เพื่อรองรับ
 การแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียนได้ดังนี้

ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นเรื่องที่มัคคุเทศก์
 ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ประเมินตนเองในระดับสูงที่สุด โดยเฉพาะ
 ในเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งการสามารถพูดและฟังภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้ดี แม้การ
 อ่านและการเขียนอาจไม่ดีเทียบเท่า แต่ถือว่ามีความสามารถสูงและเป็นข้อได้เปรียบหากมีการ
 เปิดเสรีการท่องเที่ยวในปี 2558 การพัฒนาขีดความสามารถในส่วนนี้จึงควรเป็นการฝึกให้คล่อง
 มากขึ้นในเรื่องอื่น ๆ ทั่วไป ความรู้ภาษาอังกฤษในทุก ๆ เรื่อง ทั้งความรู้ทั่วไป เศรษฐกิจ การเมือง
 เพื่อช่วยในการพูดคุยและนำการเที่ยวของนักท่องเที่ยวให้มีสีสันมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิด
 ของ สมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย (2550) ได้ระบุถึงคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสมใน
 อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จคือ ควรมีความรู้เกี่ยวกับลักษณะอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยว ว่ามีลักษณะอย่างไร รู้สึกถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น เช่น เห็นว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำให้คนมีงานมีอาชีพ และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมและต้องมีความรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพ ซึ่งมีส่วนทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนาทางความคิดในส่วนของภาระต่อนักถึงการเป็นจุดวัฒนธรรมของชาติมากขึ้น และระลึกถึงความเป็นไทย เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญ และวัฒนธรรมของไทยนั้น นักท่องเที่ยวต่างชาติยังให้ความสนใจอย่างมาก มัคคุเทศก์จึงต้องมีคุณสมบัติในการเป็นตัวแทนของชาติ สร้างภาพพจน์ที่ดีให้ชาติและหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะทำให้ภาพพจน์เสีย ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจขนบธรรมเนียมประเพณีและวิถีความเป็นอยู่ และให้นักท่องเที่ยวเข้าใจสถาบันต่าง ๆ ของชาติซึ่งเป็นสิ่งเคารพรักของประชาชนคนไทยด้วย

ในด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ก่อนข้างมีความรู้ในเรื่องการเปิดเสรีในระดับหนึ่ง การพัฒนาขีดความสามารถในส่วนนี้จึงควรเป็นการสร้างการตระหนักและตื่นตัวแก่อาชีพมัคคุเทศก์ถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากมีการเปิดเสรีการท่องเที่ยวมากขึ้น รวมไปถึงการกระตุ้นให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวและอาชีพมัคคุเทศก์ตระหนักถึงผลกระทบเหล่านั้นมากขึ้นด้วย โดยควรมีการประมวลผลกระทบออกมาเป็นรูปธรรม เป็นตัวเลขทั้งในส่วนดีและส่วนเสีย และหาวิธีการป้องกันหรือสนับสนุน อาจขอความร่วมมือกับภาคเอกชนและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวให้มีการดำเนินการไปพร้อมกัน ควรทำเป็นข้อบังคับเพราะหากขอความร่วมมือคงเป็นไปได้ยากในกรณีประเทศไทยที่ไม่มีมาตรฐานหรือข้อกำหนดที่ชัดเจนมานานแล้ว การจะปรับเปลี่ยนทั้งระบบอาจมีอุปสรรคจากความเคยชินที่เคยปฏิบัติมาเนิ่นนาน การสร้างเป็นข้อบังคับทางกฎหมายจึงอาจทำได้ง่ายกว่า แต่ทั้งนี้ควรกระทำอย่างรวดเร็วขึ้น เนื่องจาก การแก้ไขกฎหมายนั้นใช้เวลานานมากซึ่งอาจไม่ทันการณ์ มัคคุเทศก์หรือสมาคมควรออกมารณรงค์ให้เห็นภาพชัดเจนมากขึ้นถึงผลกระทบ นอกจากนี้ ควรมีข้อกำหนดสิทธิประโยชน์สำหรับมัคคุเทศก์ชาวไทยแตกต่างจากต่างชาติมากขึ้น เช่น ใบอนุญาตประกอบอาชีพในประเทศไทยที่มีมาตรฐานสูงกว่า ค่าธรรมเนียมที่สูงกว่า หรือบทลงโทษที่รุนแรงเพียงพอหากมีการละเมิด เพราะหากกังวลอยู่แต่กับความกลัวว่าจำนวนนักท่องเที่ยวจะลดลง หรือเกรงใจต่างประเทศ การจัดระเบียบต่าง ๆ ในอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทยก็จะทำได้ลำบากมากขึ้น นอกจากนี้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนควรร่วมกันสนับสนุนอาชีพมัคคุเทศก์ของคนไทยให้มากขึ้น เช่น การสร้างหน่วยงานเพื่อการอบรมหรือขอความร่วมมือหน่วยงานมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงร่วมกันสร้างมาตรฐานการฝึกอบรมที่สูงขึ้น มีข้อบังคับให้มัคคุเทศก์ควรได้รับการฝึกอบรมเป็นระยะ ๆ เช่น 3 เดือน 6 เดือน รวมถึงมีระบบการประเมินผลที่ได้มาตรฐาน นำไปใช้เป็นมาตรฐานในอาชีพ

ได้แท้จริงและมีความศักดิ์สิทธิ์เพียงพอ และภาครัฐควรให้งบประมาณในการสนับสนุนการประกอบกิจการหรืออาชีพของมัคคุเทศก์รวมไปถึงในส่วนของโรงแรม สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในการพัฒนาและปรับปรุงในส่วนของตนเองให้ดีขึ้น เช่น ระบบสาธารณูปโภค การคมนาคมมาตรฐานโรงแรมที่พักต่าง ๆ เพื่อหากมีการเปิดเสรีขึ้นแล้วจะสามารถมีคุณภาพในการแข่งขันกับประเทศคู่แข่งเพื่อนบ้านได้

ในด้านความรู้ทั่วไป มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) มีความรู้เกี่ยวกับโรงแรมและสถานพักผ่อนในท้องถิ่น มีความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และประชาคมอาเซียน และมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์พื้นเมืองและของที่ระลึกในท้องถิ่นเป็นอย่างดี แต่ควรเพิ่มขีดความสามารถในส่วนการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และความรู้รอบตัวที่เป็นประโยชน์ต่อกิจการต่อตัวมัคคุเทศก์เองและนักท่องเที่ยวให้มากขึ้นการพัฒนาขีดความสามารถในส่วนนี้จึงควรเป็นการสนับสนุนของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรือหน่วยงานที่ให้ความรู้เช่น มหาวิทยาลัย องค์กรทางวิชาการต่าง ๆ ในการฝึกอบรม หรือจัดสถานที่ในการค้นคว้าหาความรู้ สำหรับอาชีพมัคคุเทศก์โดยเฉพาะ เช่น การจัดตั้งสมาคมมัคคุเทศก์แต่ละจังหวัด แต่ละภาค มีการประชุมร่วมกันถึงปัญหาและหาแนวทางแก้ไข มีการพัฒนาทางอาชีพ การสร้างห้องสมุดในสมาคมและมีผู้เชี่ยวชาญทางด้านต่าง ๆ มาให้ความรู้เป็นระยะ ๆ โดยนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ หรืออาจมีเว็บไซต์ให้ความรู้สำหรับผู้ที่ไม่สามารถเดินทางมาได้สะดวก โดยให้มัคคุเทศก์ทุกคนเข้ามาเป็นสมาชิก ประเมินความรู้ทั่วไป และสอบถามถึงความต้องการของแต่ละคน นำมาจัดเป็นหลักสูตร มีการเรียนทางอินเทอร์เน็ต โดยอาจเก็บค่าสมาชิกหรือของบประมาณจากภาครัฐสถานประกอบการ ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาาร่วมกันในระยะยาว

ในส่วนด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ศึกษาขีดความสามารถของตนเองเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ในอันดับสุดท้าย โดยส่วนใหญ่ศึกษาขีดความสามารถของตนเองในเรื่อง การไม่เรียกร้อยรับและเรียกร้อยผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าต่าง ๆ ที่จำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว โดยวิธีการที่มีชอบในลำดับสุดท้าย การพัฒนาขีดความสามารถในส่วนนี้จึงควรเป็นหน่วยงานภาครัฐควรเข้ามาดูแลในส่วนดังกล่าว อาจมีการกำหนดเป็นเปอร์เซ็นต์เป็นกฎหมายหรือข้อกำหนดตายตัวสำหรับผลประโยชน์ที่มัคคุเทศก์จะได้รับหากพานักท่องเที่ยวเข้าไปในร้าน และควรมีการระงับโทษหากมีการละเมิดที่สูงเพียงพอ โดยอาจกำหนดเป็นประเภทของร้านค้า เช่น เครื่องประดับ ร้านอาหาร ฯลฯ นอกจากนี้ ควรมีระบบการฝึกอบรมจริยธรรมของมัคคุเทศก์ที่ได้มาตรฐาน รวมถึงการประเมินโดยอาจตั้งหน่วยงานของภาครัฐหรือเอกชนเข้ามาดูแลสอดส่อง หรือการสอบถามร้านค้าทั่วไปถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ขอความร่วมมือกับร้านค้าเหล่านั้นในการสอดส่อง

ดูแล หรืออาจสร้างศูนย์สำหรับขายสินค้าโดยรวมสินค้าทุกประเภทในศูนย์นั้น เพื่อเปิดเป็นศูนย์จำหน่ายสินค้าที่ระลึก โดยภาครัฐหรือเอกชนสร้างขึ้นมา เพื่อสร้างมาตรฐานขึ้น และป้องกันปัญหาดังกล่าว

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ในภาพรวม ชี้ความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น(ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ประเมินตนเองด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ในอันดับสุดท้าย ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรมีระบบการประเมินระดับจริยธรรมในวิชาชีพ โดยตั้งเป็นกฎปฏิบัติ ให้ทั้งมัคคุเทศก์ด้วยกันประเมิน และนักท่องเที่ยวในแต่ละทริป และควรมีหน่วยงานที่เข้ามาดูแลเรื่องนี้ อย่างเข้มงวดมากขึ้น เช่น อาจดำเนินการ ในลักษณะเป็นคะแนนความประพฤติ เมื่อมีการร้องเรียนก็ตัดไปเรื่อย ๆ และหากต่ำกว่าเกณฑ์ต้องมีการเข้ารับการอบรมเรื่องจริยธรรมและมีการประเมินตนเองใหม่

2. ผลการวิจัย ชี้ความสามารถด้านความรู้ทั่วไปของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ประเมินตนเองเรื่องแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และความรู้รอบตัวที่เป็นประโยชน์ต่อกิจการ ตัวท่านและนักท่องเที่ยว และความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ท้องถิ่นในอันดับสุดท้าย ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่ามัคคุเทศก์ควรมีการฝึกฝนหาความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ตลอดเวลา เช่น เข้ารับการอบรมหากมีหน่วยงานเปิดหลักสูตรอบรม หรือควรมีกฎข้อบังคับหรือประเมินระดับความรู้ของมัคคุเทศก์แต่ละพื้นที่เป็นช่วง ๆ เช่น 6 เดือน

3. ผลการวิจัย ชี้ความสามารถด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียนของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น(ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ประเมินตนเองเรื่องทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลกระทบต่อการแข่งขันแรงงานได้อย่างเสรี ทำให้แรงงานต่างชาติเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น การแข่งขันในตลาดแรงงานของไทยมีความรุนแรงมากขึ้นและทราบว่าการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจการท่องเที่ยวโดยทั่วไปจะดีขึ้น รายได้จากการค้าขายสินค้าและบริการมีมากขึ้นในอันดับสุดท้าย ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบควรริบสร้างการตระหนักในเรื่องดังกล่าวอย่างมาก เนื่องจากการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรง ปัจจุบันการเข้ามาทำงานของมัคคุเทศก์เถื่อนจากต่างชาติยังไม่สามารถแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากเปิดเสรีอาเซียน การเข้ามาต้องมีจำนวนมากขึ้นแน่นอน ภาครัฐควรเข้ามาดูแลและวางระบบเพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว หรืออาจให้สิทธิประโยชน์ที่เหนือกว่ามัคคุเทศก์ต่างชาติในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ

4. ผลการวิจัย ชี้ความสามารถด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น(ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) ประเมินตนเองเรื่องสามารถอธิบายเรื่องยาก ๆ ให้เข้าใจได้ง่ายและตระหนักถึงคุณภาพของบริการแก่นักท่องเที่ยวว่าต้องมีคุณภาพตามที่นักท่องเที่ยวต้องการในอันดับสุดท้าย ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าควรมีหน่วยงานเข้ามาประเมินคุณภาพในการให้บริการของมัคคุเทศก์ที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น และมีกฎเกณฑ์ที่เข้มงวดกับเรื่องดังกล่าวให้ชัดเจนขึ้น เช่นอาจขอความร่วมมือจากภาคธุรกิจต่าง ๆ ที่มีส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรือมีการจัดอบรมคุณภาพการบริการ สร้างการตระหนักถึงชื่อเสียงของประเทศมากกว่าส่วนตัว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลกระทบหากมีการเปิดเสรีการท่องเที่ยว AEC ในปี 2558 ที่เกิดขึ้นต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอาชีพมัคคุเทศก์โดยละเอียด รวมถึงวิธีการป้องกันและแก้ไข
2. ควรศึกษารูปแบบสื่อการประชาสัมพันธ์ของทางหน่วยงานภาครัฐต่อการเปิดเสรีการท่องเที่ยว AEC และการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของมัคคุเทศก์
3. ควรศึกษารูปแบบการฝึกอบรมในอาชีพมัคคุเทศก์ปัจจุบันและรูปแบบที่ควรจะเป็นไปในอนาคต รวมถึงความต้องการการฝึกอบรมของมัคคุเทศก์ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาสร้างเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐาน
4. ควรศึกษาสภาพที่เป็นจริงของอาชีพมัคคุเทศก์ไทยในปัจจุบันและสภาพที่คาดหวัง เช่น กลุ่มลูกค้า ปัญหาที่เกิดขึ้นปัจจุบัน การแก้ไขที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และความต้องการแก้ไขปัญหาในอนาคต

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2554). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: กรมการท่องเที่ยว.
- _____. (2555). *ข้อมูลการท่องเที่ยวไทย*. กรุงเทพฯ: กรมการท่องเที่ยว.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). *การวิจัยเชิงสถิติ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- กัลยาณี ธรรมจารีย์. (2554). *รูปแบบการบริหารการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้สู่การพัฒนาการท่องเที่ยวท้องถิ่นแบบยั่งยืนของจังหวัดศรีสะเกษ*. ศรีสะเกษ: สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวศรีสะเกษ.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2554). *ข้อมูลการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- คำโชค เผือกสุวรรณ. (2538). *มนุษย์สัมพันธ์และจิตวิทยาในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสันตนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กุลวรา สุวรรณพิมล. (2548). *การศึกษาสื่อมวลชนด้วยทฤษฎีวิพากษ์*. กรุงเทพฯ: เลิฟ. แอนด์ลิฟ.
- เกรียงเทพ วีระนันทนาพันธ์. (2546). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันต่อบริการด้านข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จิระประภา อัครบวร. (2549). *สร้างคนสร้างผลงาน*. กรุงเทพฯ: ก.พลพิมพ์.
- ฉัฐชธรณี กาญจนศิลาพันธ์. (2554). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่ออัตราค่าธรรมเนียมบริการร้านค้ารับบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ฉันทัช วรรณถนอม. (2552). *การวางแผนและการจัดการนำเที่ยว*. กรุงเทพฯ: วิรัตน์ เอ็ดดุกะซัน.
- ชยากรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. (2525). *ความรู้เบื้องต้นชุมชนและการพัฒนาชุมชน*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชุติมา หาญเผชิญ. (2550). *กระแสคน กระแสโลก*. กรุงเทพฯ: วิรัตน์ เอ็ดดุกะซัน.
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์. (2548). *สมรรถนะ*. กรุงเทพฯ: ก.พลพิมพ์.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- เดถึง สวาสดิพันธ์. (2525). *หลักการมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์. (2548). *ศูนย์พัฒนาบุคลากรภาพ*. กรุงเทพฯ: ก.พลพิมพ์.

- ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2548). *เมื่อจะนำ COMPETENCY มาใช้ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: ศ.ส.ท.
- บุบผา คุมมานนท์. (2528). *หลักการมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: ภาคพัฒนาตำราและเอกสารวิชาการ
หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- บุปผา ติละกุลและคณะ. (2554). *การพัฒนาศักยภาพเครือข่ายวิสาหกิจขนาดย่อมประเภทตัวแทน
นำเที่ยว ในเขตเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุษยา สุวีริฐ และภัสวดี นิติเกษตรสุนทร. (2551). *เจตคติและความประทับใจของชาวต่างประเทศ
ที่ได้มาเยี่ยมประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประไพพรรณ พวงราษฎร์. (2547). *ผลการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ ของการทำงานของ
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล สาขาวิทยาการแนะแนว*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2539). *การวิจัยเชิงสถิติ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พีระพงษ์ ดวงสนิท. (2545). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของ
มัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพฑูริย์ พงศะบุตร. (2542). *คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: ศูนย์การศึกษาต่อเนื่อง
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2552). *หลักสูตรระยะนะ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช.
- รมณ สุขสุวรรณ. (2550). *ประเมินผลการพัฒนาตนเองหลังการฝึกอบรมกรณีศึกษาพนักงานกลุ่ม
บริษัทสยามราชธานี*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชนิวรรณ วณิชย์ถนอม. (2549). *สมรรถนะ (Competency)*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- รัตนภรณ์ ศรีพิชัย. (2548). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ:
สำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *สมรรถนะ (Competency)*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- ศิริจรรยา ประะพุดติกิจ. (2553). *การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวใน อำเภอเมือง จังหวัดตราด
เพื่อจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช.
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2538). *เทคนิคสมรรถนะ (Competency)*.
กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- สมควร โพธิ์ทอง. (2542). *เทคนิคและวิธีการของผู้นำกิจกรรมนันทนาการ*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์
เซ็นเตอร์.

- สมคิยดี พิศาลก่อนสกุล. (2549). *คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สนั่น สะอาดถิ่น. (2550). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมหลักสูตรท้องถิ่น เรื่อง ภูมิปัญญาท้องถิ่นของจังหวัดชัยภูมิ*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย. (2550). *ข้อมูลทั่วไปสมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *แนวทางการวัดและประเมินสมรรถนะ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการท่องเที่ยว. (2553). *จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการท่องเที่ยว.
- ลำลี ทองธิว. (2549). *การพัฒนาหลักสูตรมัคคุเทศก์น้อยงานไม้แกะสลักและงานไม้สำหรับหมู่บ้านหัตถกรรมไม้และแกะสลักบ้านถวาย กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านดั้นแก้ว อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิทธิโชค เลิศธีรดา. (2551). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สีมา สีมานันท์. (2548). *หลักสูตรระยะสั้น: วารสารการบริหารคน*, 26, 3.
- สุกัญญาธิศรีมีธรรมโชติ. (2549). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency BASED LEARNING*. กรุงเทพฯ: อี.ไอ.สแควร์พับลิชชิง.
- สุดา ทิพย์ประเสริฐ และคณะ. (2554). *การประเมินคุณภาพหลักสูตร โดยใช้การวิเคราะห์เส้นทางและการวิเคราะห์กรอบข้อมูล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุภาพร สุกเหลืองและคณะ. (2552). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2548). *เทคนิคการทำงานเชิงรุก*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อานนท์ ศักดิ์วีระวิทย์. (2547). *สมรรถนะ (Competency)*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อารยา วรรณประเสริฐ. (2552). *ภาพลักษณ์ประเทศไทยในสายตานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมบัติ. (2550). *การพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนด้วยการรวมกลุ่มเครือข่าย (Cluster) ของธุรกิจขนาดย่อมของการท่องเที่ยวเขตพื้นที่เมืองพัทยา*. ชลบุรี: รายงานการวิจัยคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2553) *การวิจัยและระบบสารสนเทศทางการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และคณะ. (ม.ป.ป.). *โครงการฝึกอบรมภาคพิเศษที่ท้องถิ่นในเขตพื้นที่พิเศษเมือง
พัทยาและพื้นที่เชื่อมโยง*. ชลบุรี: เทศบาลเมืองพัทยา.
- Boam, R., & Sparrow, P. (1992). *The Rise and Rationale of Competency-based Approaches*.
New York: McGraw-Hill.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager*. New York: McGraw-Hill.
- Cronbach, L. J. (1990). *Sampling Techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Curtis, B. (1976). Assertion Training for Mental Health Paraprofessional. *Journal of Counseling
Psychology*, 4(2), 101-105.
- Dales, M., & Hes, K. (1995). *Creating Training Miracles*. Sydney: Prentice Hall.
- Dubois, D. D., & Rothwell, J. W. (2004). *Competency Based Human Resource Management*.
California: Flanagan.
- Guyton, M. (1969). *Human Resource Management in Virtual Organizations*. New York:
John Wiley and Sons.
- Hayes, S. (1983). *Promise and Peril in Implementing Pay for Performance*. New York:
McGraw-Hill.
- Heneman, R., & Ledford, G. E. (1998). *Competency Pay for Professionals and Managers in
Business: A Review and Implications for Teachers*. San Francisco: Jossey Bass.
- Katz, J., & Green, E. (1992). *Managing Quality: A Guide to Monitoring and Evaluating Nursing*.
New York: McGraw-Hill.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American
Psychologist*, 28, 1-14.
- Mitrani, A., Dalziel, M., & Fitt, D. (1992). *Competency Based Human Resource Management:
Value Driven Strategies for Recruitment* (Development and Reward). London:
McGraw-Hill.
- Nagelsmith, S. (1995). *Personality*. New York: William.
- O'Hagan, L. (1996). Testing for competence rather than intelligence. *Psychologist*, 28, 4-5.
- Parry, A. (1998). *Competency*. New York: McGraw-Hill.
- Ranny, A. (1980). *The Governing of Men*. New York: Harper and Row.

Shermon, J. L. (2000). Arabidopsis transcription factors: genome-wide comparative analysis among eukaryotes. *Science*, 290(5499), 105-102.

Spencer, M., & Spencer, M. S. (1993). *Competence at Work: Models for Superiorse Performance*.

New York: John Wiley & Sons.

Wikes, R. (1981). Predictors of survival in patients undergoing dialysis. *The American Journal of Medicine*, 84(5), 855-862.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาคุณลักษณะที่เป็นจริงของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่พิเศษเมืองพัทยาและพื้นที่
เชื่อมโยง และขีดความสามารถของผู้เข้ารับการอบรมในโครงการอบรม เพื่ออบรมมัคคุเทศก์
ท้องถิ่น (ในพื้นที่พิเศษเมืองพัทยา และพื้นที่เชื่อมโยง) เพื่อรองรับการแข่งขัน
ในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะที่เป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็น
ของท่าน

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

 โสด สมรส หม้าย หรือหย่าร้าง

5. ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

 น้อยกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี 11 ปีขึ้นไป

5. สถานที่ประกอบการและทำเลที่ตั้ง

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> จังหวัดชลบุรี | <input type="checkbox"/> จังหวัดระยอง |
| <input type="checkbox"/> จังหวัดจันทบุรี | <input type="checkbox"/> จังหวัดตราด |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

5. ระยะเวลาในการทำงานในกิจการนี้

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 6 เดือน | <input type="checkbox"/> 6 เดือน-1 ปี |
| <input type="checkbox"/> 1-3 ปี | <input type="checkbox"/> 4-6 ปี |
| <input type="checkbox"/> 7-10 ปี | <input type="checkbox"/> 10 ปีขึ้นไป |

5. จำนวนพนักงานของกิจการปัจจุบัน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10 คน | <input type="checkbox"/> 10-20 คน |
| <input type="checkbox"/> 21-50 คน | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50 คน |

5. กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพ

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชาวไทย | <input type="checkbox"/> ชาวต่างชาติ |
|---------------------------------|--------------------------------------|

ส่วนที่ 2 การประเมินขีดความสามารถตนเองของภาคีผู้แทน

- คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็น	ระดับประเมินตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความรู้ทั่วไป					
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐ					
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ท้องถิ่น					
3. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับภูมิศาสตร์ท้องถิ่น					
4. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับเทศกาล งานประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น					
5. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว					
6. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับโรงแรมและสถานพักผ่อนในท้องถิ่น					
7. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับภัตตาคารและร้านอาหารในท้องถิ่น					
8. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์พื้นเมืองและของที่ระลึกในท้องถิ่น					
9. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวของท้องถิ่น					
10. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับหลักการและการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ					
11. ท่านมีความรู้และติดตามข่าวสารทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของประเทศอย่างสม่ำเสมอ					
12. ท่านทราบข่าวสารถึงการคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาประเทศไทย					

ประเด็น	ระดับประเมินตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13. ท่านแสวงหาความรู้ใหม่ๆและความรู้รอบตัวที่เป็นประโยชน์ต่อกิจการ ตัวท่านและนักท่องเที่ยว					
14. ท่านสามารถจับประเด็นสำคัญในการบรรยายได้ดี					
15. ท่านมีความรู้ด้านระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์					
16. ท่านมีความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย					
17. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และประชาคมอาเซียน					
ด้านความรู้เกี่ยวกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน					
1. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผลต่อการเคลื่อนย้ายแรงงาน ได้อย่างเสรี ทำให้แรงงานต่างชาติเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น การแข่งขันในตลาดแรงงานของประเทศไทยมีความรุนแรงมากขึ้น					
2. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผลต่อปริมาณการลงทุนจากต่างประเทศมากขึ้น ส่งผลต่อนักลงทุนไทยที่มีเงินลงทุนน้อยกว่า					
3. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผลต่อข้อจำกัดในการลงทุนของชาวต่างชาติน้อยลง ทำให้การแข่งขันในด้านการลงทุนสูงมากขึ้น					
4. ท่านทราบว่า การเปิดการค้าเสรีอาเซียน ส่งผลต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น					

ประเด็น	ระดับประเมินตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ท่านทราบว่าผลการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลกระทบต่อปัจจัยด้านภาษามีความสำคัญมากขึ้นและอาจเป็นอุปสรรคต่ออาชีพของท่าน					
6. ท่านทราบว่าผลการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของไทยต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่มีแนวโน้มว่าจะรุนแรงมากขึ้นในอนาคต					
7. ท่านทราบว่าผลการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวของไทย เช่น ไกด์ บริษัทนำเที่ยวต่างๆ ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นในอนาคต					
8. ท่านทราบว่าผลการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจการท่องเที่ยวโดยทั่วไปจะดีขึ้น รายได้จากการค้าขายสินค้าและบริการมีมากขึ้น					
9. ท่านทราบว่าผลการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อนักลงทุนเข้ามาลงทุนประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น					
10. ท่านทราบว่าผลการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อท่านต้องมีความรู้เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศต่างๆ ในระบบ AEC มากขึ้น					
11. ท่านทราบว่าผลการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อท่านต้องมีความรู้และความเข้าใจวัฒนธรรม ลักษณะนิสัยใจคอของประเทศสมาชิกอาเซียน					

ประเด็น	ระดับประเมินตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12. ท่านทราบว่าผลการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อแรงงานเฉพาะด้านหรือมีความรู้เฉพาะทางมากขึ้น เช่น งานด้านการโรงแรม งาน ไคต์หรือมัคคุเทศน์					
13. ท่านทราบว่าผลการเปิดการค้าเสรีอาเซียนส่งผลต่อความตื่นตัวหรือกระตือรือร้นเพื่อเตรียมตัวรองรับการแข่งขันที่รุนแรงในอาชีพมัคคุเทศก์มากขึ้น					
ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ					
1. ท่านตระหนักในด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว					
2. ท่านตระหนักถึงคุณภาพของบริการแก่นักท่องเที่ยวว่าต้องมีคุณภาพตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ					
3. ท่านคำนึงถึงความสะอาดสบายของนักท่องเที่ยวลูกค้าในการรับบริการจากท่าน					
4. ท่านคำนึงถึงสิทธิและความเสมอภาคของนักท่องเที่ยวในการรับบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก และการแสดงออกของตนเองได้เป็นอย่างดีในกรณีที่นักท่องเที่ยวอาจแสดงความไม่พอใจในบริการของท่าน					
6. ท่านให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเป็นกันเองและอารมณ์คือผู้เสมอขณะให้บริการ					
7. ท่านสามารถสื่อสาร อธิบาย และตอบคำถามของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้					

ประเด็น	ระดับประเมินตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ ก่อนขณะ และหลังการเดินทางท่องเที่ยว					
9. ท่านทราบถึงความต้องการของกลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวเป้าหมายที่รับบริการจากท่าน					
10. ท่านสามารถคิดค้นบริการที่แปลกใหม่ นำเสนอแก่นักท่องเที่ยว					
11. ท่านมีความต้องการเป็นมัคคุเทศก์ที่เปรียบได้กับเป็นจุดวัฒนธรรมของชาติ					
12. ท่านสามารถอธิบายเรื่องยากๆ ให้เข้าใจได้ง่าย					
13. ท่านสามารถพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้ดี					
14. ท่านสามารถฟังภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้ดี					
15. ท่านสามารถอ่านภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้ดี					
16. ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันได้ดี					
17. ท่านเป็นนักพูดที่ดี					
18. ท่านเป็นนักฟังที่ดี					
19. ท่านจะปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์					
ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์					
1. ท่านมีความประพฤติที่ดี และมีกิริยามารยาทสุภาพ					
2. ท่าน ไม่เสพของมึนเมา หรือสูบบุหรี่ ขณะปฏิบัติหน้าที่					

ประเด็น	ระดับประเมินตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ท่านแสดงความเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยวทุกคนที่อยู่ในความดูแลของคุณ					
4. ท่านไม่ประพฤติคนในเชิงคู่สาวกับนักท่องเที่ยว					
5. ท่านมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากนักท่องเที่ยว					
6. ท่านไม่เรียกร้องรับและเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าต่าง ๆ ที่จำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว โดยวิธีการที่มีชอบ					
7. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในภารกิจที่ได้รับมอบหมายไม่ทิ้งงานหรือมอบให้ผู้อื่นปฏิบัติหน้าที่แทน โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร					
8. ท่านไม่แสดงกิริยาอาการเบียดเบียนหรือเฉียดชา					
9. ท่านยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสดงสีหน้าบึ้งตึง หรือแสดงอารมณ์โกรธเกรี้ยวแม้จะไม่พอใจสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ตาม					
10. ท่านไม่ทะเลาะหรือโต้เถียงกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด					
11. ท่านอธิบายแก่นักท่องเที่ยวต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มิใช่เป็นข้อมูลที่ผิด ๆ อันเกิดจากการเดาหรือการรับฟังมาจากผู้อื่นที่มิใช่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ					

ประเด็น	ระดับประเมินตนเอง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12. ท่านตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าในการไปรับนักท่องเที่ยวจาก สนามบินหรือโรงแรมที่พัก การ กำหนดเวลาเดินทางไปเที่ยวชมสถานที่ ต่างๆ การส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมที่ พักหรือจุดหมายปลายทางหรือที่สนามบิน รวมทั้งการนัดหมายเวลากับนักท่องเที่ยว ในกรณีอื่น ๆ					
13. ท่านไม่กล่าวคำหยาบคายหรือให้ร้าย ป้ายสีต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์คน อื่น ๆ รวมทั้งการดำเนินงานของบริษัทนำ เที่ยวใด ๆ ให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างเด็ดขาด					
14. ท่านปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง เต็มกำลังความสามารถ มีความรับผิดชอบ ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน					
15. ท่านปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยวอย่าง เสมอหน้า เอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง ไม่ เลือกที่รักมักที่ชัง					
16. ท่านเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์					
17. ท่านเลื่อมใสในการปกครองระบอบ ประชาธิปไตย					
18. ท่านยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ และ ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น					
19. ท่านตระหนักในหน้าที่ ความ รับผิดชอบ					
20. ท่านประกอบอาชีพด้วยความสัตย์ สุจริต และมีความประมาทตน พร้อมทั้งมี ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์					
21. ท่านรักและศรัทธาในอาชีพมัคคุเทศก์					

รายชื่อผู้เข้ารับการอบรมมัคคุเทศก์ในโครงการ ฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่พิเศษเมือง
พัทธยาและพื้นที่เชื่อมโยง รุ่นที่ 1

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ชื่อเล่น
1	นางสาวกณิฉิตา เทินสระเกษ	น้ำหวาน
2	นางสาวกฤษิตา ปุจฉาการ	บี
3	นางสาวเกศริน ภิญโญ	มายซ์
4	นางสาวขวัญใจ ชื่อดรง	ก้อย
5	นางสาวเขมิกา ธรรมนพเก้า	อิ่ง
6	นางสาวจิตราภา ปรีเวทัง	มด
7	นางสาวจินตนา กายขุนทด	เอ้
8	นางสาวจิราภรณ์ ทรัพย์พรหม	นนท์
9	นางสาวชลนิชา เอี่ยมเขียน	เปิ้ล
10	นายณภัทร ช้างนอก	เบลล์
11	นางสาวดวงเนตร บุนนาค	จ๋า
12	นางสาวธนวรรณ นิคมเขตต์	เพ็ญ
13	นายชนานพ เมคคี	พลอย
14	นางสาวธนิดา ป้อมพิมพ์	บิว
15	นายนิมิต พุกเจริญ	เล็ก
16	นายนิรันดร์ ชมเมืองมิ่ง	ปอย
17	นายบัณฑิต์เดช ภิญโญ	ตัน
18	นางสาวปาลัสม์ คล้ายเปรมสินธ์	น้ำ
19	นางสาวพนธ์ชิตา พิระภักไพศาล	ดา
20	นางสาวพิลิปดา กิ่งจันทร์	ปุย
21	นางสาวเพ็ญพรรณ ประกอบธรรม	เพ็ญ
22	นางภัทรกร ภาคสารศรี	ไร
23	นางสาวภัทรานิษฐ์ กัดทอง	ฝน
24	นางสาวมณิรัตน์ ชากิจดี	บุ่มบ่ม
25	นายยุทธศาสตร์ บุญกว้าง	เค
26	นางสาวศิริประภา หอมสมุทร	ชม

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ชื่อเล่น
27	นางสาวศิริพร ดิประดับ	เวย์
28	นายศุภชัย คาหม่ง	ก๊ส
29	นางสาวศุภมาส เป็ญรัตน์	มาส
30	นางสาวศรีวพร บุตรขจร	ขวัญ
31	นายสมศักดิ์ วันโย	บั้ง
32	นายสุริยะ บุตโพธิ์ศรี	ยะ
33	นายอภินันท์ แสนสนุก	ตัม
34	นายอานัติ สำราญวานิช	เอ็กซ์
35	นายอัครวิน ทิพย์รัตน์	วิน
36	นางสาวจิรวดี จุลสำรวจ	ต้อม
37	นางสาวศิริเสาวภา อยู่รอด	สา
38	นายสคใส ชื่อดรง	ก๊อฟ
39	นางสาวสุบิน วงษ์ธิ	สุ
40	นางสาวสรัญญา คาหม่ง	ตุ๊ก