

การเปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม
และมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป ในมุมมองของบริษัทจัดนำเที่ยว
ภายในประเทศ เขตกรุงเทพมหานคร

The Comparison of Tour Guides' Competency between Tourism and Hotel Program and
General Guides' Training Course for Thai and Foreign Tourist: The Perspective of Inbound
Company in Bangkok

จรรยา สินสุขศรีวิไล¹, พรกนก บำรุงชาติ¹, สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน²

PORNKANOK BUMROONGCHART¹, CHARUPHA SINSUKSRIWILAI¹, SUPAPORN PRASONGTHAN²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์ โดยศึกษาจากเอกสาร และการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อให้ได้มาซึ่งกรอบสมรรถนะทางวิชาชีพมัคคุเทศก์ ตามกรอบสมรรถนะ (Knowledge, Skills and Attribute: KSA) ดังต่อไปนี้ ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้ด้านวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ไทย ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อบังคับความรู้ในแหล่งท่องเที่ยว ความรู้ด้านเทคโนโลยี ความรู้ด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ทักษะการนำชม ทักษะการติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง ทักษะการบริหารจัดการนักท่องเที่ยว จรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์ การพัฒนาตนเอง และการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และมีจิตสาธารณะ และ 2) เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานตามกรอบสมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์ระหว่างมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม และมัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป ใช้การรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มตัวอย่างคือ บริษัทจัดนำเที่ยวภายในประเทศ เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้การสุ่มแบบลูกโซ่ จำนวน 6 บริษัท ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างข้อสรุปแบบเปรียบเทียบข้อมูล ซึ่งมีผลการวิจัยเป็นดังนี้ มัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมมีสมรรถนะที่โดดเด่นในด้าน ความรู้ภาษาต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย ความรู้ด้านเทคโนโลยี และทักษะการติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง ในส่วนของมัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป มีความโดดเด่นในด้านความรู้ด้านวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ไทย ทักษะการนำชม และการพัฒนาตนเองและแสวงหาความรู้ใหม่ๆ

คำสำคัญ: มัคคุเทศก์ สมรรถนะหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป

¹นิสิตภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน เบอร์โทรศัพท์ 081-5418168 E-mail:

jarupha_@outlook.com

²อาจารย์ ดร. ภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน เบอร์โทรศัพท์ 086-9924416E-mail:

s_prasongthan@hotmail.com

Abstract

This research is a qualitative research. The objective of this research were 1) to study the competency of the tour guide from documents and tour guide's expert to make tour guide competency and 2) to compare competency of tour guides between Tourism and Hotel Course and General Guides' Training Course for Thai and Foreign Tourist. The snowball sampling technique was used to identify 6 inbound companies located in Bangkok as research sample. The researcher conducted in-depth interview which were verbatim transcribed then analyzed. The result of the first objective, there were 13 tour guide competencies as follow knowledge of foreign language, Thai culture and history, general information of Thailand, laws and regulations, knowledge about tourist attractions, technology, tourist behavior, guiding skill, coordinating skill, managing skill, ethic, self-development and service mind. The second objective, researcher found that the tour guide who graduated from Tourism and Hotel course had outstanding competencies in the knowledge of foreign language, general information of Thailand, technology and skill of coordinating with supplier. For tour guide who graduated from General Guides' Training Course for Thai and Foreign Tourist had outstanding competencies in the knowledge of Thai culture and history, guiding skill and self-development.

Keywords: Tour guide, Competency

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยเป็นตลาดที่เติบโตสูงมาก เนื่องจากอัตรานักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทยมีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี พ.ศ.2558 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติกว่า 29 ล้านคน ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558) ส่งผลให้ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเติบโตอย่างมาก และทำให้ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความต้องการบุคลากรสูงขึ้น เพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น ตลาดแรงงานจึงต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว จากการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหนึ่งในอาชีพที่สำคัญคือ อาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นอาชีพที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด และมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของประเทศ ในการให้ข้อมูลความรู้ สร้างความเข้าใจ และสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาประเทศไทย

จากการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เห็นได้จากสถิติที่มีอัตรานักท่องเที่ยวเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 10% ตลอดหลายปีที่ผ่านมา (TerraBkk, 2558) ส่งผลให้อาชีพมัคคุเทศก์เป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น และมีคนเข้ามาทำอาชีพนี้มากขึ้นจากหลากหลายสาขาวิชาทั้งจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมเองและสาขาอื่นๆ แต่การที่จะเป็นมัคคุเทศก์ได้นั้นต้องได้รับใบอนุญาตในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์จากกรมการท่องเที่ยวโดยการได้รับบัตรมัคคุเทศก์ถือได้ว่าเป็นเครื่องหมายรับรองในการประกอบอาชีพอย่างถูกกฎหมาย เพื่อเป็นการตอบสนองของความต้องการทางด้านมัคคุเทศก์ โดยใบอนุญาตประกอบอาชีพแบ่งเป็น 10 ประเภท ได้แก่

มัคคุเทศก์ทั่วไปต่างประเทศ (บรอนซ์เงิน)มัคคุเทศก์ทั่วไปไทย (บรอนซ์ทอง) มัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ ต่างประเทศ (ชมพู่) มัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ ไทย (ฟ้า) มัคคุเทศก์เฉพาะ เติมน้ำ (เขียว) มัคคุเทศก์เฉพาะ ศิลปวัฒนธรรม (แดง) มัคคุเทศก์เฉพาะ ทางทะเล (ส้ม) มัคคุเทศก์เฉพาะ ชายฝั่ง (เหลือง) มัคคุเทศก์เฉพาะ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ (ม่วง) และมัคคุเทศก์เฉพาะ วัฒนธรรมท้องถิ่น (น้ำตาล) สำหรับการได้รับบัตรมัคคุเทศก์ดังกล่าวมีสองช่องทางคือ ต้องเป็นบุคคลที่1) จบจากสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมหรือ2) ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรวิชามัคคุเทศก์ทั่วไปจึงจะสามารถได้รับใบอนุญาตประกอบอาชีพมัคคุเทศก์

สมรรถนะ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีในทุกอาชีพที่จะทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานออกมาได้โดดเด่น และมีคุณภาพ ซึ่ง สมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์ หมายถึง สิ่งที่อยู่ในตัวมัคคุเทศก์ ที่ส่งผลให้มัคคุเทศก์ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีความโดดเด่นแตกต่างกันในเชิงพฤติกรรม ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และ คุณลักษณะ (Attribute) ซึ่งคุณลักษณะเป็นภาพลักษณ์ส่วนบุคคลที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมบุคคลที่สังเกตและวัดค่าได้ยากตามแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) ของ McClelland(ซูซีย์ สมิทธิไกร, 2550: 29) โดยคณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าหาข้อมูลแล้วพบว่า มีหน่วยงานที่จัดทำเกี่ยวกับ มาตรฐานอาชีพของมัคคุเทศก์ที่แสดงถึงสมรรถนะในการทำงานของมัคคุเทศก์ ซึ่งหน่วยงานที่จัดทำได้แก่ กรมการท่องเที่ยว สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว (สมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน) และ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (Thailand Professional Qualification Institute: TPQI)

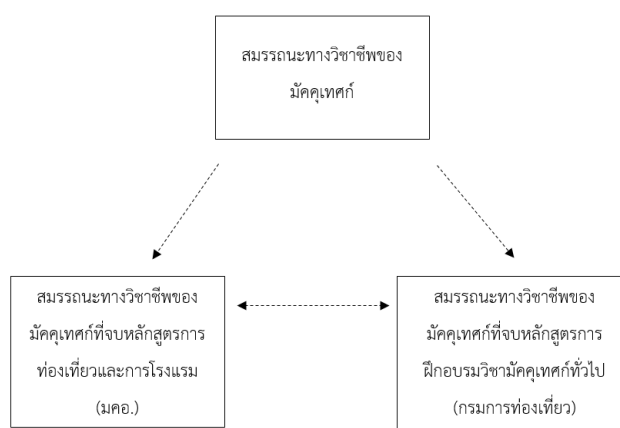
มัคคุเทศก์มีที่มาจาก 2ช่องทางที่มีโครงสร้างแตกต่างกันทั้งในด้านเนื้อหา ระยะเวลา และการฝึกปฏิบัติ ผู้วิจัยจึงเกิดข้อคำถามว่า “สมรรถนะการทำงานของมัคคุเทศก์ที่มาจากทั้งสองหลักสูตรมีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร” เนื่องจากทั้งสองหลักสูตรมีความแตกต่างกันในเรื่องของระยะเวลาและรายวิชาที่เรียน

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) ศึกษาสมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์
- 2) เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานตามกรอบสมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์ระหว่างมัคคุเทศก์ที่ จบหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมและมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ศึกษากรอบสมรรถนะวิชาชีพของมัคคุเทศก์ เพื่อเปรียบเทียบ สมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์ทั้ง 2 กลุ่ม คือมัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม และ หลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไป



วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยแบ่งวิธีการวิจัยเป็น 2 ส่วนตามวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

1) วัตถุประสงค์ที่ 1: ศึกษาสมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์คณะผู้วิจัยศึกษาข้อมูลทฤษฎีเรื่องสมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์จากเอกสารหนังสือบทความที่เผยแพร่จาก 3 หน่วยงาน คือ กรมการท่องเที่ยว สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว (สมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน) และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (Thailand Professional Qualification Institute: TPQI) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นนำข้อมูลที่ได้นั้นมาเปรียบเทียบและสังเคราะห์จัดทำกรอบสมรรถนะต่อมานำกรอบสมรรถนะที่ได้ไปสอบถามกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งใช้การสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงจาก 3 หน่วยงานหลัก คือ มัคคุเทศก์ นักวิชาการ และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบประเมินความสอดคล้องของสมรรถนะเป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและจัดทำกรอบสมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์โดยนำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์จัดระบบแบบสร้างข้อสรุป

2) วัตถุประสงค์ที่ 2: เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานตามกรอบสมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์ระหว่างมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมและมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไปนำกรอบสมรรถนะจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 มาสร้างเครื่องมือวิจัย โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักโดยผ่านการพิจารณาจากบริษัทที่มีคุณสมบัติดังนี้ บริษัทจัดนำเที่ยวภายในประเทศ เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม และหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไป และให้บริษัทที่ให้ข้อมูลหลักทำการสุ่มแบบลูกโซ่ไปยังบริษัทอื่นๆ จนกว่าข้อมูลที่ได้อยู่ในสภาวะอิ่มตัวจึงจะหยุดการสัมภาษณ์ จากนั้นถอดเทปสัมภาษณ์ที่ได้ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์แบบสร้างข้อสรุป โดยการเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของสมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์ทั้ง 2 กลุ่มเพื่อสร้างข้อสรุปที่เหมือนหรือแตกต่างกันของข้อมูล

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นำเสนอเป็น 2 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาสมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 ท่านคือมัคคุเทศก์อาชีพ นักวิชาการและบุคคลจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ผ่านเครื่องมือการวิจัย 2 แบบ คือ แบบสัมภาษณ์ และแบบประเมินความสอดคล้องของสมรรถนะ โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสังเคราะห์สมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์ได้ดังตาราง ดังต่อไปนี้

สมรรถนะ	แบบประเมินความสอดคล้องสมรรถนะ		ข้อมูลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์	สมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์ที่ได้จากการสังเคราะห์
	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ		
ความรู้ (Knowledge)				
1. ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ	/	ความรู้ด้านภาษาไทย	ภาษาเพื่อการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ
2. ความรู้ด้านวัฒนธรรม ศิลปะ และประวัติศาสตร์ไทย	/	ความรู้ด้านศาสนาและสถาบันพระมหากษัตริย์	-ความรู้ด้านประวัติศาสตร์วัฒนธรรมประเพณีศาสนาและความเชื่อมโยงของประวัติศาสตร์ของไทยและอาเซียน - สถาบันพระมหากษัตริย์	ความรู้ด้านวัฒนธรรม ศิลปะ และประวัติศาสตร์ไทย
3. ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย	/	-	- ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย ภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์และประชาคมอาเซียน	ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย
4. ความรู้เกี่ยวกับ พรบ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์	/	ความรู้ด้านพรบ. อื่นๆ. ที่เกี่ยวข้อง	พระราชบัญญัติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และข้อบังคับ
5. ความรู้ในแหล่งท่องเที่ยว	/		การบริหารจัดการข้อมูล	ความรู้ในแหล่งท่องเที่ยว
6. ความรู้ด้านเทคโนโลยี	/		-	-
7. อื่นๆ		พฤติกรรมนักท่องเที่ยวตามรุ่นอายุ ต่างๆ รวมถึงกระแสดการท่องเที่ยวใหม่ๆและการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ - ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว - ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์	- พฤติกรรมนักท่องเที่ยวตาม รุ่นอายุ ต่างๆ และความต้องการของนักท่องเที่ยว - กระแสดการท่องเที่ยว - ความรู้ทั่วไปของชาตินั้นๆ - องค์ประกอบของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและการบริการ	ความรู้ด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

สมรรถนะ	แบบประเมินความสอดคล้อง สมรรถนะ		ข้อมูลการวิเคราะห์การ สัมภาษณ์	สมรรถนะทาง วิชาชีพของ มัคคุเทศก์ที่ได้ จากการ สังเคราะห์
	ความ คิด เห็น	ข้อเสนอแนะ		
ทักษะ (Skills)				
1. รับเข้าส่งออก- นักท่องเที่ยวตามกำหนด	/		-	ทักษะการนำชม
2. บริการนำเที่ยวตาม รายการนำเที่ยว	/		เทคนิคการนำชมตาม มาตรฐานสากล ทักษะการใช้ไมค์ การใช้สายตา การสื่อสาร การ ตอบคำถาม การเลือกจุดยืนขณะ บรรยายทัวร์การพูดและการ บรรยาย	
3. ติดต่อประสานงานกับ ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	/		ทักษะการติดต่อประสานงาน	ทักษะการติดต่อ ประสานงานกับ ผู้เกี่ยวข้อง
4. อำนวยความสะดวกและ ดูแลสวัสดิภาพของลูกค้า	/		การบริหารจัดการคน ทักษะด้านปฐมพยาบาล	ทักษะในการบริหาร จัดการนักท่องเที่ยว
5. แก้ไขปัญหาให้ นักท่องเที่ยวหรือปัญหา เฉพาะหน้าได้	/		-	
6. อื่นๆ			-	-
คุณลักษณะ (Attribute)				
1. ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และกฎหมาย	/		จรรยาบรรณ	จรรยาบรรณวิชาชีพ มัคคุเทศก์
2. ยึดมั่นในอาชีพและ จรรยาบรรณ	/		มีใจรักที่จะทำอาชีพมัคคุเทศก์	
3. ทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพกับเพื่อน ร่วมงานและลูกค้า	/		มีความอดทนตระหนักในหน้าที่ รับผิดชอบ และมีความซื่อสัตย์	
4. เกิดทุนชาติ ศาสน์ กษัตริย์	/		-	
5. พัฒนาตนเองและ แสวงหาความรู้ด้านใหม่ๆ	/		-	พัฒนาตนเองและ แสวงหาความรู้ ใหม่ๆ

สมรรถนะ	แบบประเมินความสอดคล้อง สมรรถนะ		ข้อมูลการวิเคราะห์การ สัมภาษณ์	สมรรถนะทาง วิชาชีพของ มัคคุเทศก์ที่ได้ จากการ สังเคราะห์
	ความ คิด เห็น	ข้อเสนอแนะ		
6. มีกิริยามารยาทและแต่ง กายเหมาะสม	/		-	-
7. อื่นๆ		-มีจิตอาสา ช่วยเหลือผู้อื่น	มีอัตลักษณ์เป็นของตัวเอง สร้างความสัมพันธ์ความคุ้นเคย ความไว้วางใจไว้เนื้อเชื่อใจกัน -มี จิตสาธารณะเต็มใจช่วยเหลือ และ ตรงต่อเวลา	มีจิตสาธารณะ

หมายเหตุ: เครื่องหมายถูก (/) หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นด้วยกับสมรรถนะ

จากการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์จากแหล่งข้อมูลทั้ง 3 แหล่ง และ
สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 ท่าน ได้สมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์ตามกรอบ KSA ดังต่อไปนี้

1.1 สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ได้แก่ ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้ด้านวัฒนธรรมและ
ประวัติศาสตร์ไทย ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อบังคับความรู้ในแหล่งท่องเที่ยว
ความรู้ด้านเทคโนโลยีและความรู้ด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

1.2 สมรรถนะด้านทักษะ (Skills) ได้แก่ ทักษะการนำชมทักษะการติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องและ
ทักษะในการบริหารจัดการนักท่องเที่ยว

1.3 สมรรถนะด้านคุณลักษณะ (Attributes) ได้แก่ จรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์การพัฒนาตนเองและ
แสวงหาความรู้ใหม่ๆ และการมีจิตสาธารณะ

2. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานตามกรอบสมรรถนะทางวิชาชีพของ
มัคคุเทศก์ระหว่างมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมและมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการฝึกอบรม
วิชามัคคุเทศก์ทั่วไปคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 6 บริษัทในเขต
กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และนำมาเปรียบเทียบเพื่อสร้างเป็นตาราง
สรุปความเหมือน และความแตกต่างของสมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและ
การโรงแรมและมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไปได้ข้อสรุปดังนี้

ลำดับ	กรอบสมรรถนะ (KSA)	มีความ แตกต่าง	ไม่มี แตกต่าง	ไม่สามารถบอก ได้ ทักษะเฉพาะ/
1	ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ	66.67%(4)	0%(0)	33.33% (2)
2	ความรู้ด้านวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ไทย	50%(3)	33.33% (2)	16.67% (1)
3	ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย	50% (3)	33.33% (2)	16.67% (1)
4	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และข้อบังคับ	16.67% (1)	66.66% (4)	16.67% (1)

ลำดับ	กรอบสมรรถนะ (KSA)	มีความแตกต่าง	ไม่มีแตกต่าง	ไม่สามารถบอกได้ ทักษะเฉพาะ/
5	ความรู้ในแหล่งท่องเที่ยว	66.66% (4)	16.67% (1)	16.67% (1)
6	ความรู้ด้านเทคโนโลยี	50% (3)	16.67% (1)	33.33% (2)
7	ความรู้ด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว	33.33% (2)	50% (3)	16.67% (1)
8	ทักษะการนำชม	66.66% (4)	16.67% (1)	16.67% (1)
9	ทักษะการติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง	50% (3)	33.33% (2)	16.67% (1)
10	ทักษะในการบริหารจัดการนักท่องเที่ยว	33.33% (2)	0% (0)	66.67% (4)
11	จรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์	33.33% (2)	16.67% (1)	50% (3)
12	การพัฒนาตนเอง และแสวงหาความรู้ใหม่ๆ	50% (3)	33.33% (2)	16.67% (1)
13	มีจิตสาธารณะ	0% (0)	33.33% (2)	66.67% (4)

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงจำนวนบริษัทที่แสดงความเห็น

จากตารางสามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

1) สมรรถนะด้านความรู้

ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมและมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการฝึกอบรบวิชามัคคุเทศก์ทั่วไปมีความแตกต่างกันในประเด็นดังต่อไปนี้คือความรู้ด้านภาษาต่างประเทศคิดเป็นร้อยละ66.67ความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ66.66ความรู้ด้านวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ไทยความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและความรู้ด้านเทคโนโลยีคิดเป็นร้อยละ50ในส่วนของสมรรถนะที่ไม่มีมีความแตกต่างกันได้แก่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อบังคับคิดเป็นร้อยละ66.66และความรู้ด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ50

2) สมรรถนะด้านทักษะ

ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะด้านทักษะของมัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมและมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการฝึกอบรบวิชามัคคุเทศก์ทั่วไปมีความแตกต่างกันในประเด็นดังต่อไปนี้คือทักษะการนำชมคิดเป็นร้อยละ66.66และทักษะการติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องคิดเป็นร้อยละ50ในส่วนของสมรรถนะที่ไม่สามารถระบุความแตกต่างได้คือทักษะในการบริหารจัดการนักท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ66.67

3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะด้านคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมและมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการฝึกอบรบวิชามัคคุเทศก์ทั่วไปมีความแตกต่างกันในประเด็นการพัฒนาตนเองและแสวงหาความรู้ใหม่คิดเป็นร้อยละ50 และประเด็นที่ไม่สามารถระบุความแตกต่างได้ได้แก่การมีจิตสาธารณะคิดเป็นร้อยละ66.67 และจรรยาบรรณวิชาชีพคิดเป็นร้อยละ50

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้า คณะผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1) ในการศึกษาสมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์ตามกรอบสมรรถนะ KSA พบว่าสมรรถนะด้านความรู้ของมัคคุเทศก์มีความสอดคล้องกับหน่วยงานที่เผยแพร่สมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์ทั้ง 3 แห่ง (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพกรมการท่องเที่ยวและสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว) ได้แก่ประเด็นดังต่อไปนี้ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศความรู้ด้านวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ไทยความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อบังคับความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวและความรู้ด้านเทคโนโลยีในส่วนประเด็นของสมรรถนะที่ค้นพบเพิ่มเติมคือความรู้เรื่องพฤติกรรมนักท่องเที่ยวสมรรถนะด้านทักษะของมัคคุเทศก์มีความสอดคล้องกับหน่วยงานที่เผยแพร่สมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์ทั้ง 3 แห่ง (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพกรมการท่องเที่ยวและสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว) ได้แก่ประเด็นดังต่อไปนี้ทักษะการนำชมทักษะการติดต่อประสานกับผู้เกี่ยวข้องและทักษะในการบริหารจัดการนักท่องเที่ยวและสุดท้ายสมรรถนะด้านคุณลักษณะของมัคคุเทศก์มีความสอดคล้องกับหน่วยงานที่เผยแพร่สมรรถนะวิชาชีพมัคคุเทศก์ทั้ง 3 แห่ง (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพกรมการท่องเที่ยวและสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว) ได้แก่ประเด็นดังต่อไปนี้จรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์และการพัฒนาตนเองและแสวงหาความรู้ใหม่ๆในส่วนประเด็นของสมรรถนะที่ค้นพบเพิ่มเติมคือการมีจิตสาธารณะ

2) ในการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม และมัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไป นำมาอภิปรายตามกรอบสมรรถนะ KSA ได้ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านความรู้จากการศึกษาพบว่า สมรรถนะด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมและมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไปมัคคุเทศก์ทั้งสองกลุ่มนั้นมีความแตกต่างกันเห็นชัดโดยความรู้ที่มีความแตกต่างมากที่สุด 3 อันดับ ดังต่อไปนี้คือความรู้ด้านภาษาต่างประเทศความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวและความรู้ด้านวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ไทย

ทางผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นว่าความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ และความรู้ด้านเทคโนโลยีของมัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมมีสมรรถนะที่โดดเด่นและมากกว่ามัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไป เนื่องจากมีการเรียนการสอนที่ละเอียดและครอบคลุม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของครวชิต ทะกอง และคณะ (2550: 14) ที่ได้ประเมินหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (หลักสูตรนานาชาติ) ซึ่งผลการประเมินคุณลักษณะของนิสิตในการปฏิบัติงานนั้นมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร และการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน อีกทั้งยังสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ในส่วนของมัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไปนั้นมีความรู้ด้านวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ไทย และความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวที่มีสมรรถนะโดดเด่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิสุทธิ เลิศปีติวณิชย์ (2541: 64) ที่มีผลวิจัยว่าผู้สำเร็จการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไปมีความเห็นว่าการเรียนของเนื้อหาด้านสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความเหมาะสม ส่งผลให้มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ครอบคลุม และมีการลงพื้นที่ศึกษาจริง

2.2 ด้านทักษะ จากการศึกษาค้นคว้า สมรรถนะด้านทักษะของมัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมและมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไปมัคคุเทศก์ทั้งสองกลุ่มนั้นมีความ

แตกต่างกันอย่างเห็นชัดโดยทักษะที่มีความแตกต่างมากที่สุด 2 อันดับ ดังต่อไปนี้คือทักษะการนำชมและทักษะการติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง

ทางผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นว่าทักษะด้านการนำชมของมัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไปมีสมรรถนะที่โดดเด่นและมากกว่ามัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม เนื่องจากมีการลงพื้นที่ในสถานที่ท่องเที่ยวจริง มีมัคคุเทศก์วิทยากรถ่ายทอดความรู้โดยตรง มีความเข้มข้นในการฝึกปฏิบัติจริง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานปริญญาโทของวิศิษฎ์ บิลมาศ (2549: 90) ที่ผู้เข้ารับการอบรมต้องการให้มีการจัดศึกษาดูงานจากสถานที่จริง และต้องการให้มีมัคคุเทศก์วิทยากรมาบรรยายให้ความรู้ในการปฏิบัติงานในส่วนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมนั้นมีความโดดเด่นในทักษะการติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของครุฑิต ทะกอง และคณะ (2550: 14) ที่กล่าวว่านิสิตมีความสามารถในการปฏิบัติงานในการวางแผน การปรับปรุงงานให้ดีขึ้น การติดต่อสื่อสาร และการทำงานร่วมกับผู้อื่น

2.3 ด้านคุณลักษณะ จากการศึกษาพบว่า สมรรถนะด้านคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่จบจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมและมัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไปทั้งสองกลุ่มนั้นไม่สามารถระบุได้ถึงความแตกต่างในเรื่องของความมีจิตสาธารณะและเรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์ซึ่งเหมือนกับที่ชูชัยสมิทธิไกร (2550: 29) ได้อธิบายแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) ว่า คุณลักษณะของบุคคลก็เปรียบเหมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ ซึ่งส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำเป็นสิ่งที่มองเห็น สามารถสังเกตและวัดได้ง่าย และอีกส่วนเป็นส่วนที่อยู่ใต้น้ำ ได้แก่ ทศนคติ ค่านิยม หรือความคิดเห็น เป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่าและสังเกตได้ยากกว่า

ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมควรเพิ่มเนื้อหาความรู้ด้านวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ไทย ความรู้ด้านกฎหมาย และข้อบังคับ การฝึกปฏิบัติในทักษะการนำชม และปลูกฝังในเรื่องของคุณธรรม จริยธรรมในการประกอบอาชีพ หรือการมีจิตสาธารณะช่วยเหลือผู้อื่น
2. กรมการท่องเที่ยวควรเพิ่มเติมเนื้อหาในหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไปด้านความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย ความรู้ด้านกฎหมายและข้อบังคับ ความรู้ด้านเทคโนโลยี ทักษะการติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง และปลูกฝังในเรื่องของคุณธรรม จริยธรรมในการประกอบอาชีพ หรือการมีจิตสาธารณะช่วยเหลือผู้อื่น
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมการท่องเที่ยว สมาคมมัคคุเทศก์ หรือสถาบันการศึกษา ควรประสานความร่วมมือเพื่อสร้างกรอบสมรรถนะกลาง และสมรรถนะของมัคคุเทศก์แต่ละประเภท เพื่อให้มัคคุเทศก์ทั่วประเทศมีมาตรฐานเดียวกัน
4. ควรศึกษาสมรรถนะของมัคคุเทศก์ประเภทอื่นๆ และขยายพื้นที่ศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- ครรชิต ทะกอง และคณะ. 2550. การประเมินหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ท่องเที่ยว(หลักสูตรนานาชาติ) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยนเรศวร. บทความวิจัย
สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว(หลักสูตรนานาชาติ), มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ชไมพร กาญจนกิจสกุล. 2555. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.** 1,000 เล่ม. ตาก: โพรเจ็คท์ ไฟฟ์-ไฟว์.
- ชูชัยสมิทธิไกร. 2550. **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร.** พิมพ์ครั้งที่4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- วิศิษฎ์ บิลมาศ. 2549. **ประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** ปริญญาานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา
เศรษฐศาสตร์การศึกษา , มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิสุทธิ เลิศปีติวานิชย์. 2541. **การประเมินหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป(ต่างประเทศ) การท่องเที่ยวแห่ง
ประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประเมินและการวิจัย, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- สิทธิโชค เลิศธีรดา. 2551. **แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษา อาชีพ
มัคคุเทศก์.**ปริญญาานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการ
ท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ .2558. **จำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย
พ.ศ2545 – 2558 (Online).** <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries23.html>, 4
ตุลาคม 2559.
- องอาจ นัยพัฒน์. 2548. **วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์และ
สังคมศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัศวิน แสงพิบูล. 2556. **ระเบียบวิธีวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม.** กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- TerraBKK. 2558. **จับตามองท่องเที่ยวไทยปี58 (Online).** [http://terrabbk.com/news/จับตามองท่องเที่ยว
ไทยป/](http://terrabbk.com/news/จับตามองท่องเที่ยวไทยป/), 20 พฤษภาคม 2559.