

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทย เพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

The Development Guidelines for Core Competencies of Thai Tour Guides
to Meet the Demands of the Tourism Industry

กล้วยไม้ สุ่มังค์^{1*} ภักดี ใจซื่อ² สุภชญา ศรีกัญชัย³ ศตวรรษ บุญผสม⁴

^{1,3,4}คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

²คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

Kluaymai Sumung^{1*} Pakdee Jaisue² Supachon Srikunchai³ Sattawat Boonpasom⁴

^{1,3,4} Faculty of Business Administration, Panyapiwat Institute of Management

² Faculty of Engineering and Technology, Panyapiwat Institute of Management

*Corresponding Author E-mail: kluaymaisum@pim.ac.th

(Received: August 7, 2024; Revised: November 6, 2024; Accepted: November 18, 2024)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทยเพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย 2) เพื่อศึกษาและประเมินความต้องการด้านสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพของมัคคุเทศก์ไทยในการพัฒนาที่สอดคล้องตามความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพมัคคุเทศก์ไทยที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในการวิจัยเชิงคุณภาพมีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวรวมทั้งมัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยวจำนวน 15 คน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากวิธีการเลือกกลุ่มแบบเจาะจง ร่วมกับการสุ่มตัวอย่างแบบใช้เครือข่าย และการวิจัยเชิงปริมาณที่มีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมัคคุเทศก์ที่ขึ้นทะเบียนจำนวน 400 คน และเป็นการสุ่มแบบโควตา

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2 พบว่าองค์ประกอบของสมรรถนะมีสมรรถนะต่ำกว่าความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยภาคอุตสาหกรรมให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระดับช่วงว่างของระดับการพัฒนาที่มีช่องว่างระดับเกิน -1.00 ประกอบด้วย 6 ด้านหลักได้แก่ 1) ด้านคุณธรรมจริยธรรมมีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ที่ระดับ -1.29 2) ด้านการดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัย ที่ระดับ -1.25 3) ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัลสำหรับการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ที่ระดับ -1.24 4) ด้านความรู้ทางวิชาการ ทักษะทางวิชาชีพ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการและบริหารจัดการในระดับสากล ที่ระดับ -1.23 5) ด้านบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม ที่ระดับ -.89 และ 6) ด้านทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์โดยประยุกต์ใช้ความรู้เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ระดับ -.89 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 โดยทั้ง 6 ด้านควรมีการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีการแข่งขันสูงในปัจจุบัน ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้คือ ควรมีการพัฒนาสมรรถนะในทุกด้านโดยเฉพาะด้านความรู้ ด้านทักษะอาชีพและด้านทัศนคติ เพื่อให้มัคคุเทศก์สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพในระดับสากล

คำสำคัญ: สมรรถนะพื้นฐาน, มัคคุเทศก์, อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

Abstract

This research aims to (1) investigate the core competencies of Thai tour guide professionals to meet the needs of Thailand's tourism industry; (2) assess and evaluate the competency requirements for Thai tour guides in alignment with the developmental needs of the Thai tourism industry; and (3) propose guidelines for enhancing the fundamental competencies of Thai tour guides in response to the demands of the Thai tourism sector. A mixed-method approach, combining both qualitative and quantitative methodologies, was employed. In the qualitative phase, in-depth interviews were conducted with 15 experts involved in tourism, including tour guides and tourists. The participants were selected through purposive sampling and network-based snowball sampling. For the quantitative phase, data were gathered from 400 registered tour guides through questionnaires. The sample size was determined using Taro Yamane's formula (1970), and quota sampling was employed.

The research findings related to objectives 1 and 2 reveal that the current competency levels of Thai tour guides fall below the requirements of the tourism industry. The industry places particular importance on closing development gaps where the competency shortfall exceeds -1.00. Six key areas were identified: (1) Ethics, service-mindedness, and social responsibility according to professional codes of conduct, with a gap of -1.29; (2) Health and safety management, with a gap of -1.25; (3) Proficiency in digital information technology for data collection, analysis, and appropriate presentation, with a gap of -1.24; and (4) Academic and professional knowledge and skills in performing, servicing, and managing at an international level, with a gap of -1.23. (5) Good personal conduct, with the ability to work cooperatively at all levels, with a gap of -.89; and (6) Analytical skills for applying knowledge, reasoning, and judgment when facing various situations, also with a gap of -.89. The findings for objective (3) emphasize that all six areas require development to meet the high demands of the competitive tourism industry. This research recommends enhancing competencies in all areas, particularly in knowledge, professional skills, and attitude, to ensure that tour guides provide efficient services that meet tourist expectations and position Thailand as a high-quality international tourist destination.

Keywords: Core Competencies, Tour guide, Thai tourism industry

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศไทย และอาชีพที่มีส่วนในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยคืออาชีพมัคคุเทศก์ และในปัจจุบันมีผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์มีจำนวน 53,697 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2567) ซึ่งถือได้ว่ามีจำนวนมากและการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ก็มีความหลากหลาย ทั้งที่มีต้นสังกัดและมัคคุเทศก์อิสระ และพบว่า มีผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์จำนวนมากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายมีชาวต่างชาติปฏิบัติหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์แทนคนไทย มีการหลอกลวงนักท่องเที่ยวที่เป็นชาติเดียวกันให้ซื้อสินค้า มัคคุเทศก์แต่งกายไม่สุภาพและไม่ติดบัตรในเวลานำเที่ยวและมีมัคคุเทศก์บางส่วนเมื่อผ่านการอบรมจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ แล้วพบว่ายังขาดทักษะด้านต่างๆในการให้บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งสาเหตุเกิดจากหลักสูตร

การฝึกอบรมผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์ยังไม่ครอบคลุมทักษะใหม่ที่เป็นจำเป็นในการให้บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งทำให้เกิดปัญหามาตรฐานการปฏิบัติงานและเรื่องของการพัฒนาศักยภาพสมรรถนะใหม่ในด้านต่าง ๆ (สำนักงานตรวจการแผ่นดิน, 2565)

ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์ให้มีความเชี่ยวชาญและมีมาตรฐานที่สูงขึ้นจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น การพัฒนาแผนการพัฒนาสมรรถนะสำหรับมัคคุเทศก์ไทยจึงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญเพื่อสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการอีกครั้งของนักท่องเที่ยว การพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์ไม่เพียงแต่จะช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศในสายตาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ การเพิ่มทักษะความรู้และการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ให้กับมัคคุเทศก์จะช่วยให้สามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีการแข่งขันสูง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีมัคคุเทศก์ที่มีสมรรถนะสูงยังช่วยสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวในการได้รับข้อมูลที่ต้องการและการบริการที่มีมาตรฐาน ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่น่าสนใจและมีคุณภาพในระดับสากล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทยเพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย
2. เพื่อศึกษาและประเมินความต้องการด้านสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพของมัคคุเทศก์ไทยในการพัฒนาที่สอดคล้องตามความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพมัคคุเทศก์ไทยที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

ทบทวนวรรณกรรม

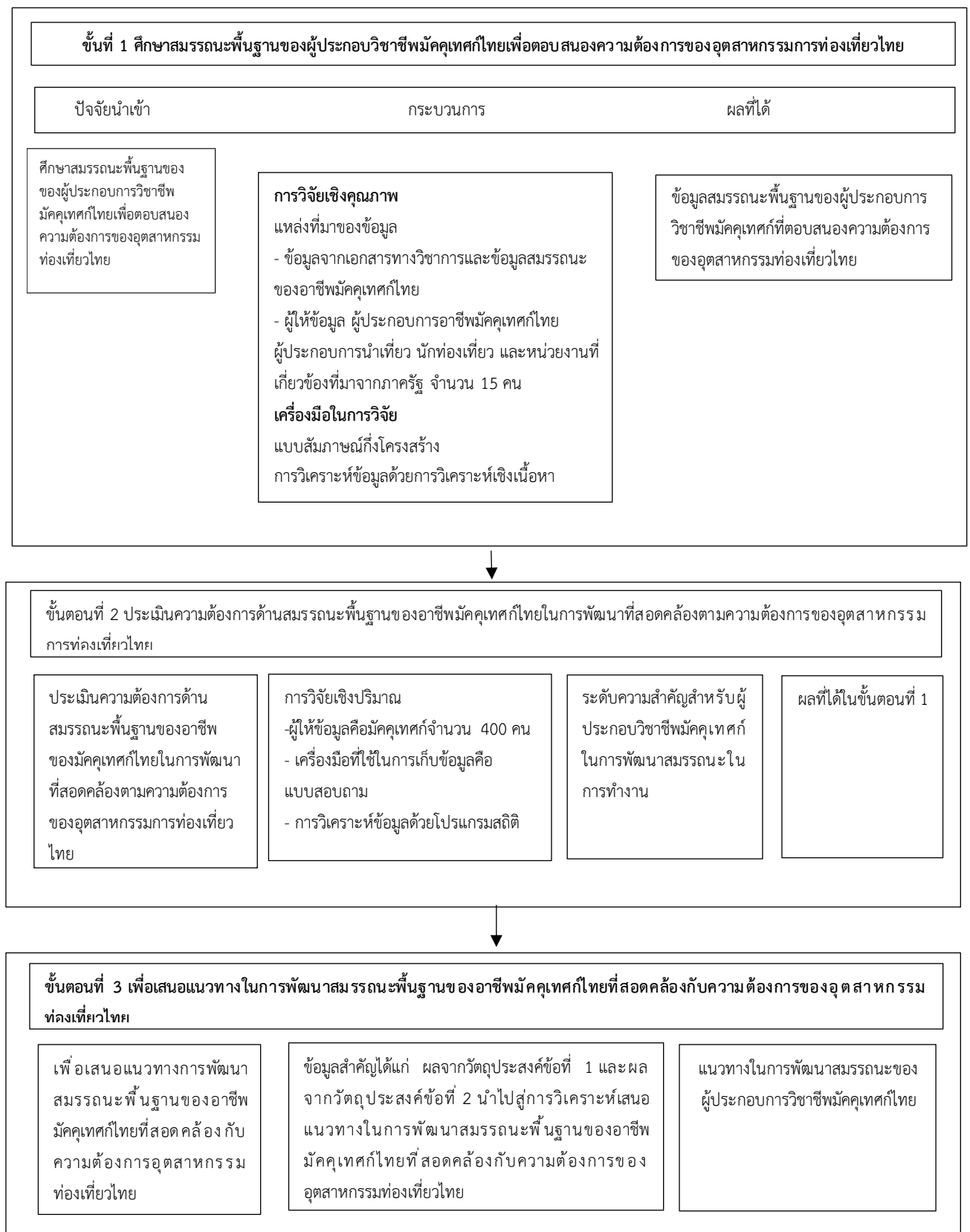
แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานมัคคุเทศก์ กฎหมายพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ปี พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 (กรมการท่องเที่ยว, 2562) ซึ่งเรียกผู้ประกอบการวิชาชีพนี้ว่ามัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว มีหน้าที่เพื่อให้บริการและนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวซึ่งสถานะทั้งสองนี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างความไว้วางใจ ความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและทำให้ประเทศไทยเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น ดังนั้นแนวคิดนี้จึงมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีผลต่อระบบการท่องเที่ยวของไทย อาชีพมัคคุเทศก์จึงเป็นอาชีพที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุดและเป็นผู้ที่นักท่องเที่ยวให้ความไว้วางใจ มีความพึงพอใจที่จะท่องเที่ยวและเที่ยวในประเทศหากมีมัคคุเทศก์ดี มีจรรยาบรรณ มีมารยาทและมีคุณธรรม การท่องเที่ยวของประเทศก็ย่อมมีภาพพจน์ที่ดีด้วยเช่นกัน (จุฑาทิพย์ สุทธิเทพ, 2559) ประเภทของมัคคุเทศก์แบ่งออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้ 1) บัตรมัคคุเทศก์สีบรอนซ์ 2) บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะภูมิภาคกลางแถบสี่เหลี่ยม 3) บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะภูมิภาคเหนือแถบสี่เหลี่ยม 4) บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือแถบสี่เหลี่ยม 5) บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะภูมิภาคใต้แถบสี่เหลี่ยม 6) บัตรมัคคุเทศก์ท้องถิ่นแถบสี่เหลี่ยม ซึ่งต้องมีแผนปฏิบัติในแต่ละด้านที่ต้องปฏิบัติตามว่าด้วยเรื่องของกฎข้อบังคับไม่ว่าจะเป็นด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ (กรมการท่องเที่ยว, 2567)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์ เป็นทฤษฎีและแนวคิดที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยสมรรถนะของมัคคุเทศก์หมายถึงชุดของความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพมัคคุเทศก์ได้

อย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดนี้มุ่งเน้นให้มัคคุเทศก์สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ รวมถึงการสามารถปรับตัวและทำงานในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ องค์ประกอบของสมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ทักษะการสื่อสารที่ดี การแก้ปัญหา การจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉิน และการให้บริการที่เป็นเลิศ มัคคุเทศก์ที่มีสมรรถนะสูงยังต้องมีความสามารถในการสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำให้แก่ นักท่องเที่ยว และส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน นอกจากนี้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่และการเข้าใจพฤติกรรมของ นักท่องเที่ยวที่หลากหลายยังเป็นสิ่งสำคัญต่อการเป็นมัคคุเทศก์ที่มีสมรรถนะสูง (เจนนิสตรา สิริศรีเสริมวงศ์, 2566)

แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ที่ประกอบอาชีพต้องขึ้นทะเบียนกับสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการดูแลและสนับสนุนส่งเสริมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและ มัคคุเทศก์ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวได้กำหนดมาตรฐานการทำงานของมัคคุเทศก์ โดยมีรายละเอียด เป็นไปตามกรอบข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกรอบอาเซียนตามกรอบข้อตกลง การยอมรับวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวร่วมกับอาเซียน (ASEAN Secretariat, 2018) ดังนี้ 1) สมรรถนะพื้นฐาน (Common Core Competencies) 2) สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับมัคคุเทศก์ (Tour Guide Services-Functional Competency) ซึ่งสามารถแยก ออกเป็นสมรรถนะพื้นฐานหลักในการประกอบอาชีพ สมรรถนะพื้นฐานอาชีพพรอง และสมรรถนะประสบการณ์ (Generic Competency) และสามารถแยกออกได้ 3 ด้านคือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะอาชีพ (Skill) และทัศนคติหรือพฤติกรรม (Attitude)

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทยเพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยในครั้งนี้แบ่งการดำเนินการตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพคฤหกิจไทยเพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีกระบวนการวิจัยดังนี้ แหล่งข้อมูลและผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลักประกอบด้วย การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์โดยตรงและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยจะประกอบไปด้วย 1) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 2) ผู้ประกอบอาชีพคฤหกิจไทย 3) นักท่องเที่ยว 4) หน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่มีจำนวนเพียงพอในการให้ข้อมูลจนกว่าเนื้อหาข้อมูลจะอิ่มตัว มีการให้รายละเอียดซ้ำๆ กันและไม่เกิดข้อมูลใหม่ขึ้นมาอีก โดยข้อมูลอิ่มตัวเมื่อได้ข้อมูลไม่น้อยกว่า 12 คน หรือสูงสุด 20 คน (ประไพพิรม์ สุวีรินนท์และประสพชัย พสุนนท์, 2559) ซึ่งวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลอิ่มตัวที่ 15 คน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากวิธีการเลือกกลุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ร่วมกับการสุ่มตัวอย่างแบบใช้เครือข่าย (Snow Ball)

1.1 เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยดังนี้ 1) เครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยกำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ให้มีความสัมพันธ์กันโดยตรงกับสมรรถนะพื้นฐานจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาของอาชีพของคฤหกิจไทยในการพัฒนาที่สอดคล้องตามความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย มีการวิเคราะห์ลักษณะงานของคฤหกิจไทยจากลักษณะงานหรือลักษณะของความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่คฤหกิจไทยจำเป็นต้องมีในการทำงาน รวมทั้งอ้างอิงข้อมูลจากเกณฑ์ประเมินสมรรถนะของกรมการท่องเที่ยว (กรมการท่องเที่ยว, 2567) มีข้อกำหนดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและคำถามที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง ทำให้สามารถได้ข้อมูลที่เหมาะสมมีความครอบคลุม ครบถ้วนสมบูรณ์และความชัดเจนของคำถาม ดังนั้นในการสัมภาษณ์จึงต้องสัมภาษณ์ไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะได้ข้อมูลที่ซ้ำและไม่เกิดข้อมูลใหม่เกิดขึ้นแล้ว

1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งการเก็บข้อมูลเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ประกอบด้วยเอกสาร หนังสือ ฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคฤหกิจไทย 2) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและทำการติดต่อกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่ออธิบายวัตถุประสงค์ของงานการศึกษาและยืนยันการตอบรับจากผู้เชี่ยวชาญ และนำผลการศึกษากำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ลักษณะไม่เป็นทางการและเชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key-informants) ผู้วิจัยจัดหมวดหมู่ของคำตอบจากการสัมภาษณ์มาเรียบเรียงตามประเด็นของข้อคำถามเพื่อการวิเคราะห์และหาข้อมูลสรุปเป็นผลการศึกษา

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Analyzing Qualitative Data) เพื่อตอบคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของงานวิจัยมีขั้นตอนดังนี้ 1) การรวบรวมข้อมูล (Compile Database) โดยการจัดบันทึกการสัมภาษณ์และทำดัชนีข้อมูล 2) การแยกข้อมูล (Disassemble Data) โดยการจัดแยกข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ทำดัชนีข้อมูล 3) การรวมกลุ่มข้อมูล (Reassemble Data) โดยการจัดวางข้อมูลใหม่ให้เป็นหมวดหมู่ 4) การสร้างข้อมูล (Conclude) โดยการนำเสนอผลสรุปผลของการวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมทั้งแสดงตารางความถี่ของสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพคฤหกิจไทย

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินความต้องการด้านสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพของมัคคุเทศก์ไทยในการพัฒนาที่สอดคล้องตามความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกระบวนการวิจัยดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 1) กลุ่มประชากรคือมัคคุเทศก์ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ข้อมูลเดือนพฤษภาคม 2567 จำนวน 53,697 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2567) เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) 2) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรสำเร็จของ Yamane (เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ, 2558) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และการกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง .05 ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 397.4 ตามสูตรสำเร็จ ดังนั้น ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 ตัวอย่าง

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามประเมินความต้องการด้านสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพของมัคคุเทศก์ไทยในการพัฒนาที่สอดคล้องตามความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของมัคคุเทศก์ ส่วนที่ 2 การประเมินสมรรถนะพื้นฐานอาชีพมัคคุเทศก์

ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือ ขั้นตอนที่ 1 นำผลจากการศึกษาจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้สมรรถนะที่เป็นสมรรถนะพื้นฐานที่จำเป็นที่มีผลต่อการพัฒนาของมัคคุเทศก์ไทยซึ่งสอดคล้องตามความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยแยกตามองค์ประกอบ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ขั้นตอนที่ 2 นำประเด็นจากผลการให้สัมภาษณ์มาสรุปและสร้างเป็นแบบสอบถามตามผลการสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศตามสมรรถนะ 15 ด้าน พัฒนาเป็นแบบประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานผู้นำเที่ยวไทยที่สอดคล้องตามความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย 6 ด้าน โดยแบบสอบถามนั้นเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบบเป็นระดับความเห็นระดับ 5 ด้านดังนี้ ระดับ 5 หมายถึง ปฏิบัติตามข้อเสนอที่เห็นว่าปฏิบัติได้ถูกต้องชัดเจน และตามข้อเสนอ โดยมีคุณภาพในระดับมากที่สุด ระดับ 4 หมายถึง ปฏิบัติตามข้อเสนอที่เห็นว่าปฏิบัติได้ถูกต้อง ชัดเจน และตามข้อเสนอ โดยมีคุณภาพในระดับมาก ระดับ 3 หมายถึง ปฏิบัติตามข้อเสนอที่เห็นว่าปฏิบัติได้ถูกต้อง ชัดเจน และตามข้อเสนอ โดยมีคุณภาพในระดับปานกลาง ระดับ 2 หมายถึง ปฏิบัติตามข้อเสนอที่เห็นว่าปฏิบัติได้ถูกต้อง ชัดเจน และตามข้อเสนอ โดยมีคุณภาพในระดับน้อย ระดับ 1 หมายถึง ปฏิบัติตามข้อเสนอที่เห็นว่าปฏิบัติได้ถูกต้อง ชัดเจน และตามข้อเสนอ โดยมีคุณภาพในระดับน้อยที่สุด เกณฑ์คะแนนการประเมินหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ตามช่วงคะแนนดังนี้ ระดับสมรรถนะสูงมาก คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.21-5.00 ระดับสมรรถนะสูง คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.41-4.20 ระดับสมรรถนะมาตรฐาน คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.61-3.40 ระดับสมรรถนะต่ำ คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.81-2.60 ระดับสมรรถนะต่ำที่สุด คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.00-1.80

2.3 ขั้นตอนการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1) การทดสอบหาความเที่ยงตรงเนื้อหา (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตรวจสอบถูกต้องของเนื้อหา จากนั้นหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-Objective Concurrence: IOC) การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) ตามเนื้อหาทำการทดสอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ในความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 คน การคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง ข้อคำถามที่ใช้ได้ต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป (ถิรวิทย์ไพโรทานิยม, 2566) ผลจากการทดสอบแบบสอบถามได้ค่าความสอดคล้องโดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.78 และผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามความเหมาะสมต่อการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะหาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไป

ทดลองเครื่องมือ (Try-Out) ที่ไม่ใช่กลุ่มที่จะศึกษาจำนวน 30 ราย โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวิธี Cronbach's Alpha Coefficient (Cronbach, 1951) ผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพพณิชยการไทยเพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยเท่ากับ .89 อยู่ในเกณฑ์ที่มีความน่าเชื่อถือนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไปได้

2) การเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ แหล่งข้อมูลที่ทำการศึกษาที่ได้จากการศึกษาและค้นคว้าจากหนังสือ บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากเอกสารและบทความออนไลน์ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยทำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเก็บรวบรวมข้อมูลจากมัคคุเทศก์ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาจำนวน 400 คน โดยกลุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ร่วมกับการสุ่มตัวอย่างแบบใช้เครือข่าย (Snow ball)

3) การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเรียบเรียงลำดับของข้อมูล การนำเสนอข้อมูลผลการประเมิน ประเมินความต้องการด้านสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพของมัคคุเทศก์ไทยในการพัฒนาที่สอดคล้องตามความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยทั้ง 6 ด้าน ใช้ระดับค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อหาช่องว่างระดับ (Gap) การวิเคราะห์ช่องว่างซึ่งก็เป็นการตรวจประเมินเบื้องต้นเพื่อหาความแตกต่างระดับสมรรถนะปัจจุบันและระดับสมรรถนะที่ควรมีนำผลจากการศึกษาที่สอดคล้องตามความต้องการของวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และข้อที่ 2 มาสังเคราะห์ข้อมูลเสนอแนะเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานอาชีพผู้นำเที่ยวที่สอดคล้องตามความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพพณิชยการไทยเพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ข้อที่ 1 ดังนี้

ผลจากการศึกษาสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพพณิชยการไทยเพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 15 ท่าน พบประเด็นในการสัมภาษณ์คือ สมรรถนะพื้นฐานอาชีพผู้ประกอบอาชีพพณิชยการควรมีลักษณะอย่างไรในการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะอาชีพ และทัศนคติ โดยการให้ข้อมูลคล้ายคลึงกันและซ้ำไปซ้ำมาจนไม่เกิดข้อมูลใหม่ขึ้นมาอีก นำมาสู่การได้มาซึ่งความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งผลประกอบด้วย 6 ประเด็นสำคัญในสมรรถนะจากผู้เชี่ยวชาญคือ 1) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ในการดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัย 3) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัลสำหรับการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลได้อย่างเหมาะสม 4) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความรู้ทางวิชาการ ทักษะทางวิชาชีพ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการและบริหารจัดการในระดับสากล 5) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม 6) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณญาณอย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ

โดยการรวบรวมสรุปจากผู้ให้ข้อมูลในการให้ข้อมูลในเรื่องของสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพพณิชยการไทยเพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยในยุคปัจจุบันที่มีความจำเป็นใน 6 ข้อที่มีความสำคัญเพื่อนำไปกำหนดเกณฑ์

ในการกำหนดแนวทางโดยจะนำผลไปเปรียบเทียบกับข้อมูลความต้องการจำเป็นเร่งด่วนในวัตถุประสงค์ข้อ 2 โดยทั้งหมด 6 ข้อหลัก มีคำอธิบายคุณลักษณะทั้ง 6 ข้อประเด็นสำคัญดังนี้

ประเด็นที่ 1 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องกันในเรื่องของการปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ เช่น รักษาประโยชน์ให้กับผู้ประกอบการ ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้าและบริการอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากรายการท่องเที่ยว การนำเที่ยวในโปรแกรม ที่นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าและบริการมาครบและถูกต้องรวมไปถึงการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม ไม่มีผลประโยชน์แอบแฝง

ประเด็นที่ 2 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ในการดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัย โดยผู้ให้ข้อมูลได้อธิบายและให้ข้อมูลที่มีความคิดเห็นที่ตรงกันในเรื่องของการปฏิบัติขั้นตอนในการดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัยเป็นเรื่องสำคัญที่มัคคุเทศก์พึงต้องระมัดระวัง และปฏิบัติตามในการดูแลนักท่องเที่ยว เช่น การป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ วิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การป้องกันเกี่ยวกับอาชญากรรม ในพื้นที่การเดินทาง การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับยารักษาโรคยาพื้นฐานหรือยาเฉพาะทาง การจัดเตรียมยาสามัญจำเป็นทั่วไปเพื่อรองรับ สถานการณ์ฉุกเฉิน การศึกษาสภาพอากาศของพื้นที่ ตรวจสอบและเช็คความพร้อมของยานพาหนะในการเดินทางท่องเที่ยว และรวมไปถึงการทำกิจกรรมท่องเที่ยวต่าง ๆ ต้องไม่เสี่ยงอันตรายที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับข้อกฎหมายข้อบังคับสำหรับแหล่งท่องเที่ยว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากมีเหตุฉุกเฉินที่ต้องติดต่อประสานงานเพื่อขอความช่วยเหลือฉุกเฉินนักท่องเที่ยว

ประเด็นที่ 3 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอ ข้อมูลอย่างเหมาะสม โดยผู้ให้ข้อมูลได้อธิบายและให้ข้อมูลที่มีความคิดเห็นที่ตรงกันในเรื่องของการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการนักท่องเที่ยว เช่น การสร้างกลุ่ม ในโซเชียลมีเดีย เพื่อส่งข้อมูลข่าวสาร การติดต่อประสานงาน การนัดหมายเวลาสำหรับโปรแกรมการเดินทางในแต่ละวัน หรือกระทั่ง การทำคอนเทนต์เพื่อสร้างความสุขให้แก่นักท่องเที่ยว การบันทึกข้อมูลในการจัดการประสบการณ์การเดินทางของนักท่องเที่ยวโดยนำ ข้อมูลมาจัดเก็บสำหรับใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ เพื่อการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลด้านสถิติได้อย่างเหมาะสม

ประเด็นที่ 4 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความรู้ ทักษะทางวิชาชีพมีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการและ บริหารจัดการในระดับสากล ผู้ให้ข้อมูลได้อธิบายและให้ความสำคัญในเรื่องความรู้ที่เป็นทักษะจำเป็นในการประกอบวิชาชีพที่ต้องมี คือการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม ทำให้ผู้ได้รับข้อมูลรู้สึกถึงความเป็นกลาง มีความรู้รอบตัวที่สามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลข่าวสาร ที่ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ในการเชื่อมโยงการทำงานในวิชาชีพ และสามารถที่จะให้บริการเทียบเท่าสากลได้ ทั้งเรื่องของกริยามารยาท การสื่อสารภาษาสากล และภาษาเฉพาะ

ประเด็นที่ 5 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม โดยผู้ให้ข้อมูล ได้อธิบายและให้ข้อมูลที่มีความน่าสนใจตรงกัน คือมัคคุเทศก์ต้องมีบุคลิกภาพดี และให้ความสำคัญมาเป็นอันดับแรกโดยการแต่งกายให้ เหมาะสมเพื่อเสริมบุคลิกภาพให้เด่นชัดและน่าเข้าหา ส่วนในเรื่องความสะอาดและนิสัยส่วนตัวที่ไม่เป็นที่น่ารังเกียจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในขณะที่ปฏิบัติงาน ไม่บึ้งตึง การตรงต่อเวลา

ประเด็นที่ 6 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์ญาณอย่าง เหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ผู้ให้ข้อมูลได้อธิบายและให้ข้อมูลที่มีความน่าสนใจตรงกันว่าการเผชิญกับปัญหา หรือ เรื่องราวต่าง ๆ ต้องมีการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาให้ถูกต้องเหมาะสม สามารถวางแผนความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้ เช่น ในสถานการณ์ที่เกิด

เหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดจากภัยธรรมชาติ หรือการเกิดปัญหาจากการถูกยกเลิกเที่ยวบินระหว่างประเทศและในประเทศ ซึ่งมัคคุเทศก์ต้องมีความรู้ในการประสานงานและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

ข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับรวบรวมจากสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลทั้ง 6 สมรรถนะที่ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ความสำคัญ เมื่อนำสมรรถนะพื้นฐานมารวบรวมและได้จัดจำแนกตามหมวดหมู่ของทักษะที่มีความจำเป็นมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้จำแนกตามทักษะการเรียนรู้ โดยอ้างอิงการจัดหมวดหมู่จากแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานมัคคุเทศก์ (ASEAN Secretariat, 2018) ด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะอาชีพ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่มัคคุเทศก์ควรมีเหมือนกัน 3 ประการ สามารถจัดกลุ่มได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ด้านความรู้ การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้แก่มัคคุเทศก์ไทยในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ภาวะเยียบข้อบังคับหน้าที่ความรับผิดชอบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การบริหารจัดการเพื่อนำไปปรับใช้ในการทำงานและสถานการณ์จริงอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย ด้านที่ 1 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความรู้ทางวิชาการ ทักษะทางวิชาชีพ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการและบริหารจัดการในระดับสากล ด้านที่ 2 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ในการดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัย

กลุ่มที่ 2 ด้านทักษะอาชีพ เป็นการพัฒนาทักษะ ความชำนาญในการแก้ไข สถานการณ์เฉพาะหน้า การตัดสินใจ การดูแลเพื่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย ด้านที่ 1 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านทักษะ การวิเคราะห์ สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ด้านที่ 2 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม ด้านที่ 3 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลได้อย่างเหมาะสม

กลุ่มที่ 3 ด้านทัศนคติ การสร้างแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีมีความสุข พัฒนาศักยภาพการบริการด้วยความภาคภูมิใจและเป็นการบริการระดับสากล ซึ่งประกอบด้วย ด้านที่ 1 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

2. ผลการศึกษาและประเมินความต้องการด้านสมรรถนะพื้นฐานอาชีพของมัคคุเทศก์ไทยในการพัฒนาที่สอดคล้องตามความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย การนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ประเมินความต้องการด้านสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพของมัคคุเทศก์ไทยในการพัฒนาที่สอดคล้องตามความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมัคคุเทศก์ไทย จำนวน 400 คน พบข้อมูลดังนี้

2.1.1 มัคคุเทศก์ไทยที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 เพศหญิงจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาช่วงอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 34.8 ตามลำดับ ระดับการศึกษาของมัคคุเทศก์ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 89.4 รองลงมาาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.8 มัคคุเทศก์ไม่สังกัดบริษัทคิดเป็นร้อยละ 76.2 สังกัดบริษัทคิดเป็นร้อยละ 23.8 ตามลำดับ รายได้ของมัคคุเทศก์ รายได้ต่อเดือน 50,001-80,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมา 20,000-50,000 บาท คิดร้อยละ 33.2 และมีรายได้ช่วงไม่เกิน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

2.1.2 กลุ่มตัวอย่างคือ มัคคุเทศก์ที่มีการขึ้นทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายและเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน โดยกลุ่มประสบการณ์ 8-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมา ระยะเวลา 5-8 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 และอยู่ในช่วงระยะเวลา 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 ตามลำดับ และมีประสบการณ์ในการทำงานในเส้นทางเดินทางการเดินทางตามลำดับ

2.1.3 พื้นที่ในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์โดยเลือกจากการทำงานและประสบการณ์ในการเดินทาง มัคคุเทศก์นำเที่ยวในเส้นทางการเดินทางพื้นที่กลุ่มประเทศเอเชีย (ยกเว้นพื้นที่กลุ่มประเทศในอาเซียน) คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาคือพื้นที่กลุ่มประเทศยุโรป คิดเป็นร้อยละ 21.8 และพื้นที่กลุ่มประเทศอาเซียน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ตามลำดับ

2.2 ประเมินสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทยเพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

ผลจากการวิเคราะห์สมรรถนะพื้นฐานประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทย 6 ด้าน ผู้วิจัยได้นำมาแยกองค์ประกอบด้านสมรรถนะของมัคคุเทศก์ไทย 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skill) และด้านทัศนคติ (Attitude) โดยการแยกผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน แสดงความสัมพันธ์ระดับสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทยที่มีอยู่ในปัจจุบัน และระดับควรมีดังนี้

ตารางที่ 1 สมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทย ระดับสมรรถนะปัจจุบันและที่ควรมี

สมรรถนะพื้นฐาน ของผู้ประกอบวิชาชีพ มัคคุเทศก์ไทย	ระดับสมรรถนะปัจจุบัน		ระดับ ความพึงพอใจ	ระดับสมรรถนะที่ควรมี		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความรู้	3.72	.771	สูง	4.97	.521	สูง
ด้านทัศนคติ	3.56	.818	สูง	4.85	.560	สูง
ด้านทักษะ	3.56	.760	สูง	4.60	.570	สูง
รวม	3.61	.783	สูง	4.80	.550	สูง

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทยที่มีต่อระดับความคิดเห็นด้านสมรรถนะในปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = .783) และสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทยที่มีต่อระดับความคิดเห็นด้านสมรรถนะที่ควรมี ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .550) และพบว่า สมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทยที่มีต่อระดับความคิดเห็นด้านความรู้ในระดับสมรรถนะปัจจุบันเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = .771) และระดับความคิดเห็นด้านความรู้ในระดับสมรรถนะที่ควรมีอันดับแรก อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.97$, S.D. = .521) รองลงมาสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทยที่มีต่อระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติ สมรรถนะปัจจุบัน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = .818) และระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติในระดับสมรรถนะที่ควรมี อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = .560) และอันดับสุดท้ายสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทยที่มีต่อระดับความคิดเห็นด้านทักษะ สมรรถนะปัจจุบัน อยู่ในระดับสูงเป็นอันดับสองเช่นกัน ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = .760) และระดับความคิดเห็นด้านทักษะในระดับสมรรถนะที่ควรมี อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = .570)

แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทยที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะพื้นฐานในการประกอบวิชาชีพในปัจจุบันด้านความรู้ ซึ่งแสดงนัยยะสำคัญและให้ความสำคัญต่อระดับสมรรถนะที่ควรมีด้านความรู้เป็นอันดับแรก และในส่วนขององค์ประกอบด้านทัศนคติ ผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทย เห็นว่าในปัจจุบันให้ความสำคัญเป็นอันดับสอง สอดคล้องกับทักษะซึ่งสอดคล้องกับกับสมรรถนะที่ควรมีด้านทัศนคติและสุดท้ายคือด้านทักษะ

โดยสามารถสรุปสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพมัธยมศึกษาไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันรายด้านดังนี้ ด้านความรู้ที่อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ สมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพมัธยมศึกษาไทยด้านความรู้ทางวิชาการ ทักษะทางวิชาชีพ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการและบริหารจัดการในระดับสากล รองลงมาคือ สมรรถนะของมัธยมศึกษาในการดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัย ด้านทักษะอาชีพอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ สมรรถนะของมัธยมศึกษาด้านทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ รองลงมาคือ สมรรถนะของมัธยมศึกษาด้านบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสมและสมรรถนะของมัธยมศึกษา ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ด้านทัศนคติอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ สมรรถนะของมัธยมศึกษาด้านคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ระดับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพมัธยมศึกษาไทย (Gap)

สมรรถนะพื้นฐาน ของผู้ประกอบวิชาชีพมัธยมศึกษาไทย	ระดับปัจจุบัน		ระดับที่ควรมี		ระดับที่ ต้องการ พัฒนา
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านความรู้					
1. สมรรถนะของมัธยมศึกษาด้านความรู้ทางวิชาการ ทักษะทางวิชาชีพ	3.75	.785	4.98	.510	-1.23
2. สมรรถนะของมัธยมศึกษาในการดูแลสุขอนามัยและ ความปลอดภัย	3.71	.758	4.96	.532	-1.25
ด้านความรู้					
1. สมรรถนะของมัธยมศึกษาด้านทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสม เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ	3.68	.763	4.56	.554	- .88
2. สมรรถนะของมัธยมศึกษาด้านบุคลิกภาพดี สามารถทำงาน ร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม	3.56	.794	4.45	.561	- .89
3. สมรรถนะของมัธยมศึกษาด้านความสามารถในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลได้อย่างเหมาะสม	3.56	.724	4.80	.596	-1.24
ด้านทัศนคติ					
1. สมรรถนะของมัธยมศึกษาด้านคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการ และความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ	3.56	.818	4.85	.560	-1.29

จากตารางที่ 2 พบว่าสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ยังเพียงพอตามความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถวิเคราะห์ผลรายด้านตามทักษะดังนี้

ทักษะด้านความรู้ ประกอบด้วย

1. สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความรู้ทางวิชาการ ทักษะทางวิชาชีพ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการและบริหารจัดการในระดับสากลในปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = .785) ในความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ด้านควรมีอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = .510) จึงเป็นด้านที่ต้องมีการพัฒนามากเป็นอันดับแรกสำหรับด้านความรู้ โดยมีคะแนนช่องว่างที่ต้องพัฒนาเท่ากับ -1.23

2. สมรรถนะของมัคคุเทศก์ในการดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัยในปัจจุบันในระดับ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = .758) ในความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ด้านควรมีอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = .532) จึงเป็นด้านที่ต้องมีการพัฒนามากเป็นลำดับถัดมาสำหรับด้านความรู้ โดยมีคะแนนช่องว่างที่ต้องพัฒนาเท่ากับ -1.25

ทักษะด้านวิชาชีพ ประกอบด้วย

1. สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสม เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ในปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = .763) ในความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ด้านควรมีอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = .554) จึงเป็นด้านที่ต้องมีการพัฒนามากเป็นอันดับแรกสำหรับด้านความรู้ โดยมีคะแนนช่องว่างที่ต้องพัฒนาเท่ากับ -0.88

2. สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม ในปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = .794) ในความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ด้านควรมีอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = .561) จึงเป็นด้านที่ต้องมีการพัฒนามากเป็นอันดับแรกสำหรับด้านความรู้ โดยมีคะแนนช่องว่างที่ต้องพัฒนาเท่ากับ -.89

3. สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ในปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = .724) ในความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ด้านควรมีอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .596) จึงเป็นด้านที่ต้องมีการพัฒนามากเป็นอันดับแรกสำหรับด้านความรู้ โดยมีคะแนนช่องว่างที่ต้องพัฒนาเท่ากับ -1.24

ทักษะด้านทัศนคติ ประกอบด้วย

1. สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพในปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = .818) ในความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ด้านควรมีอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = .560) จึงเป็นด้านที่ต้องมีการพัฒนามากเป็นอันดับแรกสำหรับด้านความรู้ โดยมีคะแนนช่องว่างที่ต้องพัฒนาเท่ากับ -1.29

เมื่อพิจารณาสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ยังเพียงพอตามความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จากความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีทิศทางและความต้องการในการพัฒนาสอดคล้องกับผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้ตอบแบบสอบถาม ไปในทิศทางเดียวกันตามการแบ่งองค์ประกอบสมรรถนะด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะอาชีพ ด้านทัศนคติ เป็นสมรรถนะพื้นฐานที่ผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีการปฏิบัติงานตามความต้องการ

สรุปการวิเคราะห์ตาม องค์ประกอบของสมรรถนะจะพบว่ายังมีสมรรถนะต่ำกว่าความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยภาคส่วนอุตสาหกรรมให้ความสำคัญมากที่สุดและต้องเร่งการพัฒนาตามระดับช่องว่างของระดับการพัฒนา (Gap) จะพบว่า สมรรถนะที่ต้องพัฒนาอันดับแรก ๆ มีช่องว่างระดับ (Gap) เกิน -1.00 ระดับ ประกอบด้วย

1. สมรรถนะของภาคธุรกิจด้านคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ที่ระดับ -1.29
2. สมรรถนะของภาคธุรกิจในการดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัย ที่ระดับ -1.25
3. สมรรถนะของภาคธุรกิจด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ที่ระดับ -1.24
4. สมรรถนะของภาคธุรกิจด้านความรู้ทางวิชาการ ทักษะทางวิชาชีพ มีความสามารถในการปฏิบัติงานการให้บริการและบริหารจัดการในระดับสากล ที่ระดับ -1.23

และต้องมีการพัฒนาสมรรถนะอีก 2 ด้าน (*) ที่มีความจำต่อการพัฒนาเป็นเร่งด่วน แต่ถือว่าเป็นกลุ่มที่อยู่ในลำดับท้ายได้ ตามระดับช่องว่างของการพัฒนา คือ

1. สมรรถนะของภาคธุรกิจด้านบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม ที่ระดับ - .89
2. สมรรถนะของภาคธุรกิจด้านทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสม เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ระดับ - .88

3. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพภาคธุรกิจไทยที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปเพื่อหาแนวทางเพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพภาคธุรกิจไทย ที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย โดยจะใช้ข้อมูลความต้องการที่แบ่งออกตามการสรุปออกเป็น 6 ประเด็น โดยเป็นประเด็นที่ได้รับความสำคัญจากผู้มีความรู้และประสบการณ์โดยตรง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ซึ่งเป็นวิจัยเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน 15 คน ได้แก่ 1) สมรรถนะของภาคธุรกิจด้านคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) สมรรถนะของภาคธุรกิจในการดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัย 3) สมรรถนะของภาคธุรกิจด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลได้อย่างเหมาะสม 4) สมรรถนะของภาคธุรกิจด้านความรู้ทางวิชาการ ทักษะทางวิชาชีพ มีความสามารถในการปฏิบัติงานการให้บริการและบริหารจัดการในระดับสากล 5) สมรรถนะของภาคธุรกิจด้านบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม และ 6) สมรรถนะของภาคธุรกิจด้านทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ

จากนั้นนำมาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพภาคธุรกิจไทย ที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการกำหนดโครงสร้างสมรรถนะที่มีความสำคัญต่อภาคธุรกิจโดยตรง หลังจากนั้นนำผลของวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ประเมินที่ความต้องการที่ต้องมีการพัฒนาสมรรถนะของภาคธุรกิจไทยสอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาวิเคราะห์ร่วมด้วย โดยผลของระดับสมรรถนะที่มีความต้องการจำเป็นต้องมีการพัฒนา (Gap) ซึ่งนำผลมาวิเคราะห์ร่วมกันแล้วสามารถสรุปได้ผล ดังนี้

1) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ในระดับปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = .818) แต่ระดับที่ควรมีอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = .560) จึงเป็นด้านที่ต้องการพัฒนาเท่ากับ -1.29

2) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ในการดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัย ในระดับปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = .758) แต่ระดับที่ควรมีอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = .532) จึงเป็นด้านที่ต้องการพัฒนาเท่ากับ -1.25

3) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ในระดับปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = .724) แต่ระดับที่ควรมีอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .596) จึงเป็นด้านที่ต้องการพัฒนาเท่ากับ -1.24

4) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความรู้ทางวิชาการ ทักษะทางวิชาชีพ มีความสามารถในการปฏิบัติงานการให้บริการและบริหารจัดการในระดับสากล ในระดับปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = .785) แต่ระดับที่ควรมีอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = .510) จึงเป็นด้านที่ต้องการพัฒนาเท่ากับ -1.23

5) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม ในระดับปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = .794) แต่ระดับที่ควรมีอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = .561) จึงเป็นด้านที่ต้องการพัฒนาเท่ากับ -.89

6) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณญาณอย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในระดับปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = .763) แต่ระดับที่ควรมีอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = .554) จึงเป็นด้านที่ต้องการพัฒนาเท่ากับ -.88

ดังนั้นเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์ข้างต้นแล้วสามารถประเมินผลจากการศึกษาที่เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพมัคคุเทศก์ไทยที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ทั้ง 6 สมรรถนะ สามารถแยกได้ 2 กลุ่มโดยแยกออกเป็นการพัฒนาสมรรถนะในลำดับที่ 1-4 ก่อนเป็นอันดับแรกและหลังจากนั้นพัฒนา 2 สมรรถนะตามลำดับ

จากการศึกษาสรุปแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพมัคคุเทศก์ไทยที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ในการเร่งพัฒนาผู้ประกอบการวิชาชีพมัคคุเทศก์ในเส้นทางที่มีความหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการบริการที่ดี โดยมาตรฐานของวิชาชีพนั้นมีความจำเป็นและเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากเป็นลักษณะเฉพาะเจาะจงของกลุ่มนักท่องเที่ยว รวมถึงความคาดหวังจากนักท่องเที่ยวที่เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาตัวเองของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งสถานประกอบการจะสรรหามัคคุเทศก์ที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว นอกจากนั้นยังถือว่ามัคคุเทศก์มีความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศเช่นกัน ตลอดจนแสดงถึงอัตลักษณ์ ภาพลักษณ์ของความเป็นไทยต่อนักท่องเที่ยวทั่วโลก ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพมัคคุเทศก์ไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย จึงมีความสำคัญและจำเป็น

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาด้านสมรรถนะพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทยเพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะพื้นฐานอาชีพของมัคคุเทศก์ตามความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ที่จะนำมาสู่การได้มาซึ่งความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ซึ่งผลประกอบด้วย 6 ประเด็นสำคัญในสมรรถนะจากผู้เชี่ยวชาญ คือ

1) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ในการดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัย 3) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล

สำหรับการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลได้อย่างเหมาะสม 4) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความรู้ทางวิชาการ ทักษะทางวิชาชีพ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการและบริหารจัดการในระดับสากล 5) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม 6) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์เพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทยสำหรับการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (เจนนิสตรา สิริศรีเสริมวงศ์, 2566) และข้อมูลทั้งหมดที่ได้รวบรวมจากจำแนกตามหมวดหมู่ของทักษะที่มีความจำเป็นมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้จำแนกตามทักษะการเรียนรู้ ด้านความรู้ ทักษะอาชีพ และทัศนคติ ซึ่งเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่มัคคุเทศก์ควรมีเหมือนกัน 3 ประการ สามารถจัดกลุ่มได้ดังนี้ คือ 1) ด้านความรู้ ประกอบด้วย ด้านที่ 1 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความรู้ทางวิชาการ ทักษะทางวิชาชีพ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการและบริหารจัดการในระดับสากล ด้านที่ 2 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ในการดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัย 2) ด้านทักษะอาชีพ ประกอบด้วย ด้านที่ 1 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ด้านที่ 2 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม ด้านที่ 3 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลได้อย่างเหมาะสม 3) ด้านทัศนคติ ประกอบด้วย ด้านที่ 1 สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ สอดคล้องกับธนัญญ์ โชคปริดาพานิช, (2558) ที่ศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานอาชีพผู้นำเที่ยวไทยที่ได้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมไทย พบว่าสมรรถนะของผู้นำเที่ยวที่อุตสาหกรรมเห็นว่ามีความจำเป็นเร่งด่วนประกอบด้วย 6 สมรรถนะคือ 1) ด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับประเทศที่นำเที่ยวและความรู้ทั่วไป 2) สมรรถนะด้านการดูแลสุขภาพและความปลอดภัย 3) สมรรถนะด้านการใช้ภาษาและการสื่อสาร 4) สมรรถนะด้านการบริการและจิตสาธารณะ 5) สมรรถนะด้านจรรยาบรรณ จริยธรรมและความซื่อสัตย์ และ 6) สมรรถนะด้านการจัดการ

การประเมินความต้องการด้านสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพของมัคคุเทศก์ไทยในการพัฒนาที่สอดคล้องตามความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย โดยสรุปการวิเคราะห์ตามองค์ประกอบของสมรรถนะจะพบว่ามีสมรรถนะต่ำกว่าความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยภาคส่วนอุตสาหกรรมให้ความสำคัญมากที่สุดและต้องเร่งการพัฒนาตามระดับช่องว่างของระดับการพัฒนา (Gap) จะพบว่าสมรรถนะที่ต้องพัฒนาอันดับแรก ๆ มีช่องว่างระดับ (Gap) เกิน -1.00 ระดับ ประกอบด้วย 1) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ที่ระดับ -1.29 2) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ในการดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัย ที่ระดับ -1.25 3) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลได้อย่างเหมาะสมที่ระดับ -1.24 4) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความรู้ทางวิชาการ ทักษะทางวิชาชีพ มีความสามารถในการปฏิบัติงานการให้บริการและบริหารจัดการในระดับสากล ที่ระดับ -1.23 และต้องมีการพัฒนาสมรรถนะอีก 2 ด้าน (*) ที่มีความจำต่อการพัฒนาเป็นเร่งด่วน แต่ถือว่าเป็นกลุ่มที่อยู่ในลำดับท้ายได้ตามระดับช่องว่างของการพัฒนา คือ 1) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม ที่ระดับ -.89 2) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ระดับ -.88 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัญญ์ โชคปริดาพานิช (2558) พบว่า ผู้นำเที่ยวมีความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะโดยมีค่าความสำคัญต่อช่องว่างการพัฒนา (Gap) สมรรถนะที่มีจำเป็นเร่งด่วนในเรื่องการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานอาชีพผู้นำเที่ยวที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมใน 6 ด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านที่ 1

สมรรถนะด้านการจัดการ ด้านที่ 2 สมรรถนะด้านจรรยาบรรณ จริยธรรมและความซื่อสัตย์ ด้านที่ 3 สมรรถนะด้านการดูแลสุขภาพ อนามัยและความปลอดภัยและด้านที่ 4 สมรรถนะด้านความรู้และความสามารถเกี่ยวกับประเทศที่นำเที่ยวและความรู้ทั่วไป ลำดับ รองลงมาในการพัฒนาอีก 2 ด้านคือ ด้านสมรรถนะที่ 5 สมรรถนะด้านการบริการและจิตสาธารณะ และด้านที่ 6 สมรรถนะด้านการใช้ ภาษาและการสื่อสาร

แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพมัคคุเทศก์ไทยที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย โดยสรุปการวิเคราะห์ตามองค์ประกอบของสมรรถนะจะพบว่ายังมีสมรรถนะต่ำกว่าความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยภาคส่วนอุตสาหกรรมให้ความสำคัญมากที่สุดและต้องเร่งการพัฒนาเร่งด่วน เพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านสมรรถนะที่ควรมี โดยแยก ออกเป็น 2 แบบคือ ต้องพัฒนาอันดับแรก คือ 1) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อ สังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ในการดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัย 3) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลได้อย่างเหมาะสม 4) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านความรู้ทางวิชาการ ทักษะทางวิชาชีพ มีความสามารถในการปฏิบัติงานการให้บริการและบริหารจัดการ ในระดับสากล และต้องมีการพัฒนาสมรรถนะ และความจำเป็นต่อการพัฒนาเป็นการเร่งด่วน คือ 1) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ ด้านบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม 2) สมรรถนะของมัคคุเทศก์ด้านทักษะ การวิเคราะห์ สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยเรื่อง แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานอาชีพผู้นำเที่ยวไทยที่ได้สอดคล้องกับงานมาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (กรมการท่องเที่ยว, 2567)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลเพื่อไปวางแผนการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานของอาชีพมัคคุเทศก์ไทยให้สอดคล้อง กับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยได้ โดยการนำสมรรถนะที่จำเป็นทั้ง 6 ด้านมาพัฒนาสมรรถนะให้ทันสมัยและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

1.2 การนำข้อมูลเพื่อไปเป็นส่วนประกอบของแผนการจัดทำข้อมูลการสอวัตต์ประเมินการต่ออายุใบประกอบวิชาชีพ มัคคุเทศก์เพื่อวัดระดับสมรรถนะของการทำงานของทั้ง 6 ด้าน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

2.1 นำผลงานวิจัยเพื่อไปต่อยอดจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของมัคคุเทศก์ไทยเพื่อตอบสนองความต้องการของ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยและต่างชาติได้

2.2 นำข้อมูลไปเพิ่มศักยภาพการทำงานของมัคคุเทศก์ไทยเพื่อให้เทียบเท่าการทำงานในระดับสากลได้

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2562). ประกาศกรมการท่องเที่ยวแบบใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ พ.ศ 2562. สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2567 จาก https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/E/084/T_0061.PDF.
- กรมการท่องเที่ยว. (2567). สถิติการจดทะเบียนบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์. สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2567 จาก <https://www.dot.go.th/chart-stat/category/2>.
- จุฑาทิพย์ สุทธิเทพ. (2559). การพัฒนาอุมัคคุเทศก์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวท้องถิ่นของเยาวชน ตำบลมะเกลือใหม่ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- เจนนิศตรา สิริศรีเสริมวงศ์. (2566). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์เพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยสำหรับการท่องเที่ยวเป็นรางวัล. วารสารปัญญาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 30(3), 20-31.
- ถิรวิทย์ ไพรหานิยม. (2566). การหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (IOC: Index of Objective Congruence ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (Microsoft Exell). กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ชนัญญ์ โชคปริดาพานิช. (2558). แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานอาชีพผู้นำเที่ยวไทยที่สอดคล้องตามความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ. (2558). โปรแกรมทางเลือกในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประไพพิมพ์ สุธีวินนทร์และประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับวิจัยเชิงคุณภาพ. วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 29(2), 31-48.
- สำนักงานตรวจการแผ่นดิน. (2565). คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน. สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2567 จาก https://www.ombudsman.go.th/new/ita_manualstandard/
- ASEAN Secretariat. (2018). ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals Handbook (2nd ed.). Retrieved from July 9, 2024 from <https://www.asean.org>.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper & Row.