

เจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัคร ในชุมชนภูฏานและวัดกัลยาณ

วันที่รับบทความ : 04/06/2563
วันที่แก้ไขบทความ : 31/01/2564
วันที่ตอบรับบทความ : 01/06/2564

จันทิมา ชูวานนท์¹
จิราภรณ์ มาตังคะ²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูฏานและวัดกัลยาณ และหาแนวทางในการพัฒนาโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครให้เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวและเกิดประโยชน์ต่อการศึกษา เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมชุมชนภูฏานและวัดกัลยาณ จำนวน 383 คน ซึ่งรับบริการจากมัคคุเทศก์อาสาสมัคร และแบบสอบถามมัคคุเทศก์อาสาสมัครซึ่งเป็นนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จำนวน 36 คน สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีเจตคติระดับมากต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูฏานและวัดกัลยาณในทุกประเด็นดังนี้ แต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย ($\bar{x}=4.49$) ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x}=4.44$) เต็มใจให้การช่วยเหลือและบริการที่มีคุณภาพ ($\bar{x}=4.43$) ห่วงใยความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ($\bar{x}=4.43$) ปฏิบัติต่อผู้คนที่วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมด้วยความเคารพ ($\bar{x}=4.38$) สามารถปรับตัวอดทนและไวต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ($\bar{x}=4.34$) เชื่อถือได้ซื่อสัตย์และมีไหวพริบ ($\bar{x}=4.28$) มีทักษะการสื่อสารดี ท่าทางและเสียงพูดชัดเจน ($\bar{x}=4.22$) เตรียมตัวล่วงหน้าและมีความรู้ดีเยี่ยม ($\bar{x}=4.13$) สามารถใช้ภาษาอังกฤษในงาน ($\bar{x}=3.88$) ส่วนความคิดเห็นของนักศึกษาต่อโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครพบว่า นักศึกษาพอใจมากกับการเข้าร่วมโครงการนี้ด้วยเห็นประโยชน์ และต้องการให้มีโครงการนี้ต่อเนื่องต่อไป แนวทางในการพัฒนาคือจัดฝึกอบรมให้นักศึกษามีความรู้ ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะสื่อสารและจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อย่างเข้มข้นก่อนการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์ผู้มีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย

คำสำคัญ: เจตคติของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์อาสาสมัคร การท่องเที่ยวชุมชนภูฏานและวัดกัลยาณ

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อีเมล chantima.c@dru.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Tourists' Attitude towards Ethics of Volunteer Guides Conducting Tours around Kudichin and Wat Kalaya Community

Received : 04/06/2020

Revised : 31/01/2021

Accepted : 01/06/2021

Chantima Chuwarnond,¹

Chiraporn Matungka²

Abstract

This research aimed to study the attitude of tourists towards the ethics of volunteer guides conducting tours around Kudichin and Wat Kalaya Community, and find guidelines for developing volunteer tour guide project to serve the tourists and provide benefits to education. Research tools were questionnaires distributed to 383 tourists, and questionnaires for 36 Business English students, Dhonburi Rajabhat University, participating in the volunteer guide project. The statistics used were percentage, mean and standard deviation. The research results showed that tourists had positive attitude at high levels towards ethics of the volunteer tour guides on all issues as follows: dress appropriately; be punctual on duty; demonstrate enthusiasm for assistance and quality services for tourists; be concerned for the safety of tourists; treat all people, cultures and environment with respect; be patient to satisfy the needs of tourists; be reliable, honest, conscientious and tactful; possess good communication skills with gesture and speech clarity; prepare in advance and be knowledgeable; and have adequate English language proficiency for the job. According to students' opinions on the Volunteer Guide Project, the students were greatly satisfied with the project for its benefits and wanted it to be continued. Guidelines for project development were to provide more intensive training for students with well rounded knowledge, the practice of English communication skills and tour guide ethics, before exercising their duties. This will enhance the efficiency of tour guides, tourists' satisfaction and the reputation of Thai tourism.

Keywords: tourists' attitude, volunteer guide, community tourism in Kudichin and Wat Kalaya

¹ Asst. Prof. Dr. Faculty of Humanities and Social Sciences, Dhonburi Rajabhat University E-mail: chantima.c@dru.ac.th

² Asst. Prof., Faculty of Humanities and Social Sciences, Dhonburi Rajabhat University

บทนำ

ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นตามพระบรมราโชบายระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) มีวิสัยทัศน์ว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเป็นเลิศโดยกระบวนการจัดการเรียนการสอนเพื่อการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน (สำนักงานที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2560, ออนไลน์) ประเด็นยุทธศาสตร์มุ่งยกระดับคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยการสร้างนวัตกรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนรู้และพัฒนางานวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีจึงบูรณาการจากรายวิชา Thai Case Studies และโครงการ Volunteer Guides Conducting Tours around Kudichin Community ที่คณาจารย์สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจได้ร่วมกันทำกิจกรรมในโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครสำหรับชุมชนกู่จิ้น และวัดกัลยาณ์ซึ่งเป็นพื้นที่ชุมชนเก่าแก่และเป็นพื้นที่ให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เพื่อให้นักศึกษาได้ศึกษาวิถีชีวิตของชาวชุมชน วัฒนธรรมท้องถิ่น ประวัติศาสตร์ และศาสนศิลป์ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา และเป็นโอกาสที่นักศึกษาจะได้ถ่ายทอดความรู้ให้กับนักท่องเที่ยวนานาชาติผู้สนใจในการท่องเที่ยววิถีชุมชน ซึ่งเป็นทั้งการบูรณาการเรียนการสอนกับการให้บริการทางวิชาการและการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับภาคประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น โดยให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะภาษาพร้อมกับการเรียนรู้การจัดการมรดกทางวัฒนธรรมของชุมชนกู่จิ้นและวัดกัลยาณ์ ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าและเพิ่มมูลค่าทางการท่องเที่ยวในชุมชนกู่จิ้นและวัดกัลยาณ์ สร้างภูมิรู้และความภาคภูมิใจแก่นักศึกษาในวัฒนธรรมไทย และสังคมไทยของตน กิจกรรมนี้เริ่มจากการฝึกอบรมความรู้ทั้งในชั้นเรียน ศึกษาดูงานในสถานที่จริง แล้วนักศึกษาจึงฝึกปฏิบัติการเป็นมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชน และขั้นตอนสุดท้ายสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจจึงได้ดำเนินงานวิจัยศึกษาเจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกู่จิ้นและวัดกัลยาณ์

ปัจจุบันการท่องเที่ยวเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศไทย โดยรายได้จากการท่องเที่ยวในช่วงครึ่งแรกของปี 2562 มีมูลค่าถึงร้อยละ 17 ของ GDP การท่องเที่ยวของไทยเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีศักยภาพ จากดัชนีชี้ความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวปี 2562 ของ World Economic Forum ประเทศไทยอยู่ในอันดับ 31 จาก 140 ประเทศทั่วโลก (ณิชภัทร สุวัฒนานนท์, 2562, หน้า 1) ดังนั้นบทบาทของ “มัคคุเทศก์” จึงมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยว ในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคลอย่างมีคุณภาพ หน่วยงานภาครัฐด้านการท่องเที่ยวจึงได้กำหนดมาตรฐานคุณลักษณะของผู้เป็นมัคคุเทศก์ไว้ 3 ด้าน (โครงการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์, 2555) คือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะการปฏิบัติงาน

ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ และ 3) ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยทั่วไปมัคคุเทศก์ต้องผ่านการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานมัคคุเทศก์ ตามประกาศกรมการท่องเที่ยวอีกด้วย

“มาตรฐานมัคคุเทศก์” ดังกล่าวข้างต้นจึงมีความหมายทำนองเดียวกันกับ “จรรยาบรรณ” ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 อธิบายว่าหมายถึง “ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงาน แต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้” นอกจากนี้ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (อ้างถึงใน ศิริวรรณ สนั่นเอื้อ, 2560, หน้า 59-60) ได้อธิบายถึงจรรยาบรรณหรือข้อพึงประพฤติของมัคคุเทศก์ที่สำคัญ 10 ประการ ประกอบด้วย 1) ความประพฤติและกิริยามารยาทดีงาม 2) ความซื่อสัตย์สุจริต 3) ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ 4) ความรู้จักประมาณตน 5) ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ 6) ความเมตตากรุณาปรารภนาให้ผู้อื่นมีความสุข 7) การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง 8) การตรงต่อเวลา 9) การไม่กล่าวคำหยาบให้ร้ายผู้อื่น และ 10) การมีศีลธรรมอันดีงาม “จรรยาบรรณ” ของมัคคุเทศก์ประเทศต่างๆ ก็มีลักษณะร่วมที่คล้ายกัน เช่น ประเทศมาเลเซีย(Malaysian Tourist Guides Council, 2015) ก็มีหลักจรรยาบรรณสำหรับมัคคุเทศก์ 10 หลักการ คือ 1) ต้องมีอัธยาศัยดี ซื่อสัตย์เชื่อถือได้ 2) ต้องไม่ใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมหรือมีส่วนร่วมในการต่อสู้ใดๆ 3) ไม่วิพากษ์วิจารณ์เพื่อนร่วมงาน / บริษัท / นโยบายของรัฐบาล 4) รักษาภาพลักษณ์ที่ดีของมาเลเซียไว้เสมอ 5) รักษาชื่อเสียงของตนเอง 6) รักษาความร่วมมือหรือความเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมทางผู้นำทัวร์หรือแขก 7) ต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า 8) มั่นใจในความปลอดภัยของลูกค้า 9) จะต้องไม่ทิ้งนักท่องเที่ยวหรือลูกค้าไว้โดยไม่มีใครดูแล 10) หมั่นศึกษาหาข้อมูลความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ด้วยความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนรู้สำหรับนักศึกษา สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยจึงเกิดโครงการ Volunteer Guides Conducting Tours around Kudichin Community จากนั้นจึงศึกษาผลลัพธ์ของโครงการนี้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้ใช้บริการ ด้วยการวิจัยศึกษาเจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ์ และนำผลการวิจัยมาพัฒนางานต่อไป

วัตถุประสงค์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ์ และ 2) หาแนวทางในการพัฒนาโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครให้เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวและเกิดประโยชน์ต่อการศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “เจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและศึกษาข้อมูลจากเอกสารและจากคำตอบแบบสอบถาม โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษครั้งนี้แบ่งเป็นสองกลุ่ม

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวชมชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณและรับบริการจากมัคคุเทศก์อาสาสมัครในโครงการ Volunteer Guides Conducting Tours around Kudichin Community จำนวนทั้งหมด 383 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยเจาะจง

2. นักศึกษาจำนวน 36 คน ที่ลงทะเบียนในรายวิชา Thai Case Studies และร่วมโครงการ Volunteer Guides Conducting Tours around Kudichin Community ผ่านการฝึกอบรมความรู้ทั้งการเรียนในชั้นเรียน การฝึกอบรม ศึกษาดูงานในสถานที่จริงก่อนการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษานำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและประมวลเป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณให้เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวและเกิดประโยชน์ต่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบประเมินค่าเป็นเครื่องมือเพื่อสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับเจตคติ การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน จรรยาบรรณการท่องเที่ยว ตลอดจนจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์นำเที่ยวทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม แบบสอบถามอีกชุดหนึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ถามความคิดเห็นนักศึกษาเกี่ยวกับการร่วมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัคร แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในการสอนภาษาต่างประเทศเพื่อการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษาทั้งอาจารย์ร่วมสถาบันและต่างสถาบัน จำนวน 3 ท่าน และมีค่าความเที่ยงตรงที่ 0.93

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้นักศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์อาสาสมัครเป็นผู้แจกแบบสอบถามแก่นักท่องเที่ยวด้วยตนเอง เมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่แต่ละครั้ง และเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวจำนวนทั้งหมด 383 ชุด โดยได้แบบสอบถามตอบกลับทั้งหมด หลังจากปฏิบัติงานนักศึกษาส่งมอบ

แบบสอบถามให้คณะผู้วิจัย สำหรับแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจากนักศึกษา นักศึกษาตอบคำถามส่งกลับให้ผู้วิจัย ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เมื่อกิจกรรมมีคฤเทศก์อาสาสมัครทั้งหมดเสร็จสิ้นตอนปลายภาคเรียน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยค่าเฉลี่ยในช่วง 4.51 - 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด ช่วง 3.51 - 4.50 อยู่ในระดับมาก ช่วง 2.51 - 3.50 อยู่ในระดับปานกลาง ช่วง 1.51 - 2.50 อยู่ในระดับน้อย และค่าเฉลี่ยในช่วง 1.00 - 1.50 อยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนข้อมูลจากส่วนท้ายของแบบสอบถามแต่ละตอนต่อจากแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยเปิดพื้นที่ให้นักท่องเที่ยวตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้แบ่งเป็นสองส่วนคือส่วนที่ได้จากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับส่วนที่ได้จากนักศึกษามัคคุเทศก์อาสาสมัคร ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

ตารางที่ 1 สถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยวจำนวน 383 คน ที่รับบริการจากมัคคุเทศก์อาสาสมัคร

		จำนวน (N)	ร้อยละ(%)
1. เพศ	ชาย	191	49.87
	หญิง	192	50.13
	รวม	383	100.00
2. อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	34	8.88
	20-30 ปี	116	30.29
	31-40 ปี	112	29.24
	41-50 ปี	49	12.79
	51-60 ปี	41	10.70
	61 ปีขึ้นไป	31	8.09
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญา	66	17.23
	ปริญญาหรือเทียบเท่า	317	82.77
4.อาชีพ	ทำงานประจำ	211	55.09
	นักศึกษา	69	18.02
	เกษียณ ว่างาน แม่บ้าน	83	21.67
	อื่นๆ	20	5.22

นักท่องเที่ยวชายและหญิงมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันคือ ชายร้อยละ 49.87 และหญิงร้อยละ 50.13 อายุของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.29 และรองลงมาคือ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.24 ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญา คิดเป็นร้อยละ 82.77 อาชีพส่วนใหญ่ทำงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 55.09 รองลงมาคือ ผู้เกษียณ ว่างาน แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 21.67 และนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.02

ตารางที่ 2 เจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัคร

ประเด็นเจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัคร										
ระดับความพึงพอใจ										
มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	รวม					
					$\bar{X}$	S.D	%	N	แปลผล	
1. ปฏิบัติต่อผู้คนทุกวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมด้วยความเคารพ										
191 49.87 %	148 38.64 %	42 10.97 %	2 0.52 %	0	4.38	0.7	87.60	383	มาก	
2. แสดงความเต็มใจที่จะให้การช่วยเหลือและบริการที่มีคุณภาพแก่นักท่องเที่ยวทุกคน										
209 54.57 %	130 33.94 %	44 11.49 %	0	0	4.43	0.69	88.60	383	มาก	
3. เตรียมตัวล่วงหน้าและมีความรู้ดีเยี่ยมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง										
126 32.90 %	180 47.00 %	76 19.84 %	1 0.26 %	0	4.13	0.72	82.60	383	มาก	
4. เชื่อถือได้ซื่อสัตย์ขยันขันแข็งและมีไหวพริบ										
168 43.86 %	157 40.99 %	57 14.88 %	1 0.27 %	0	4.28	0.72	85.60	383	มาก	
5. แต่งกายอย่างเหมาะสมและเรียบร้อย										
220 57.44 %	132 34.46 %	31 8.09 %	0	0	4.49	0.64	89.80	383	มาก	
6. มีความสามารถในการปรับตัวอดทนและรู้สึกไวต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว										

	178 46.48 %	159 41.51 %	46 12.01 %	0	0	4.34	0.68	86.80	383	มาก
7. มีความหวังใยในความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว										
	204 53.26 %	140 36.55 %	38 9.92 %	1 0.26 %	0	4.43	0.68	88.60	383	มาก
8. การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่										
	206 53.79 %	141 36.81 %	36 9.40 %	0	0	4.44	0.66	88.80	383	มาก
9. มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงาน										
	88 22.98 %	164 42.82 %	128 33.42 %	3 0.78 %	0	3.88	0.76	77.60	383	มาก
10. มีทักษะการสื่อสารที่ดีรวมถึงการออกเสียง ทำทางและเสียงพูดที่ชัดเจน										
	156 40.73 %	158 41.25 %	68 17.75 %	1 0.26 %	0	4.22	0.74	84.40	383	มาก
เฉลี่ยรวม						4.30	0.72	86.00	383	มาก

นักท่องเที่ยวมีเจตคติต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูเก็ตและวัดกัลยาณมิตรในระดับมากในทุกประเด็น มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ แต่งกายอย่างเหมาะสมและเรียบร้อย (4.49) การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ (4.44) แสดงความเต็มใจที่จะให้การช่วยเหลือและบริการที่มีคุณภาพแก่นักท่องเที่ยวทุกคน (4.43) มีความหวังใยในความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (4.43) ปฏิบัติต่อผู้คนที่วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมด้วยความเคารพ (4.38) มีความสามารถในการปรับตัวอดทนและรู้สึกไวต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว (4.34) เชื่อถือได้ซื่อสัตย์ขยันขันแข็งและมีไหวพริบ (4.28) มีทักษะการสื่อสารที่ดีรวมถึงการออกเสียง ทำทางและเสียงพูดที่ชัดเจน (4.22) เตรียมตัวล่วงหน้าและมีความรู้ดีเยี่ยมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง (4.13) มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงาน (3.88)

นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เช่น พึงพอใจกับการให้ข้อมูลความรู้ การแนะนำเรื่องราวในพิพิธภัณฑ์ นักท่องเที่ยวรู้สึกขอบคุณและประทับใจในบริการ อธิยาศัยไม่ตรีความ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจช่วยเหลือ และการดูแลอย่างดี อย่างไรก็ตามก็ตักนักท่องเที่ยวบางคนให้ข้อเสนอแนะให้มัคคุเทศก์อาสาสมัครฝึกทักษะภาษาอังกฤษให้มากขึ้น

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็นนักศึกษานักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่ได้เข้าร่วมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูเก็ตได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อกิจกรรมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัคร

นักศึกษาพอใจมากกับการเข้าร่วมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูเก็ตด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น ทำให้ได้ใช้ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ ได้ฝึกทักษะภาษา เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้เรียนรู้งาน รู้จักทำงาน เป็นทีมและด้วยตัวของตัวเอง ทำให้มีจิตอาสาในการทำงาน และสามารถต่อยอดให้เกิดเป็นอาชีพได้ในอนาคต ทำให้กล้าแสดงออกมากขึ้น กล้าสื่อสารกับชาวต่างชาติ มีความภูมิใจในตนเองมากที่ได้แบ่งปันความรู้ที่มีแก่ชาวต่างชาติและเป็นที่ประทับใจแก่ชาวต่างชาติ ร้อนและเหนื่อยแต่สนุก นอกจากนั้นยังได้ฝึกความอดทน ความสามัคคีในกลุ่ม ความตรงต่อเวลาและมีความรับผิดชอบมากขึ้น เป็นต้น

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะที่นักศึกษาพบจากการร่วมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัคร

สรุปประเด็นแรกคือเรื่องทักษะภาษาและความรู้ นักศึกษามีปัญหาในครั้งแรกที่ได้ปฏิบัติงานในเรื่องภาษาที่ติดขัดไม่คล่องแคล่ว เงินกลัว และความรู้ข้อมูลไม่เพียงพอทำให้มีความรู้สึกกดดัน แต่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยการฝึกฝนทำการบ้าน เตรียมตัวในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานในวันต่อไปให้ดีขึ้น ประเด็นที่สองคือปัญหาจากนักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่คิดว่านักศึกษาเป็นมิชชันนารี แสดงปฏิกิริยาไม่ดี นักท่องเที่ยวบางคนมีกริยาหลวมๆ และบางคนมาเที่ยวกับไกด์ของเขาเอง จึงไม่ต้องการมัคคุเทศก์อาสาสมัคร อย่างไรก็ตามนักศึกษาก็สามารถปฏิบัติงานกับนักท่องเที่ยวคนอื่นที่ต้องการรับบริการได้ นอกจากนั้นทางสาขาวิชา ให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่มและสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับชุมชนจึงไม่มีอันตรายกับนักศึกษา

แนวทางในการพัฒนาโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครให้เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวและเกิดประโยชน์ต่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากการวิเคราะห์สังเคราะห์เจตคตินักท่องเที่ยวและความคิดเห็นของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครจึงได้แนวทางในการพัฒนาโครงการนี้ ดังต่อไปนี้

1. ควรจัดโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครอย่างต่อเนื่องทุกปี เนื่องจากเป็นที่พึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ นอกจากนี้โครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นตามพระบรมราโชบายระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579) (สำนักงานที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2560, ออนไลน์) ซึ่งมีวิสัยทัศน์ว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเป็นเลิศโดยกระบวนการจัดการเรียนการสอนเพื่อการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน

2. ควรพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษและวัฒนธรรมทางภาษาสำหรับมัคคุเทศก์นำเที่ยวเพิ่มเติมแก่

มัคคุเทศก์อาสาสมัคร เนื่องจากนักท่องเที่ยวประเมินประเด็นความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานของมัคคุเทศก์อาสาสมัครในระดับมากแต่มีลำดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มัคคุเทศก์อาสาสมัครจำเป็นต้องมีทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสาร รู้หน้าที่ของภาษา (language functions) ที่ต้องใช้ รู้วัฒนธรรมของชาวต่างชาติต่างวัฒนธรรม รู้ศัพท์สำนวนพื้นฐานที่แสดงถึงมารยาทและความเอาใจใส่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม จากงานวิจัยของ Nguyen, Hoang Le (2015, ออนไลน์) พบว่าประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์ไม่เพียงพอเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความภักดีของลูกค้าอีกด้วย

3. ควรมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินกิจกรรมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครให้นักท่องเที่ยวและสาธารณชนทราบ เนื่องจากนักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่คิดว่านักศึกษาเป็นมิชชันนารี นอกจากนั้นลักษณะที่ปรากฏกายของมัคคุเทศก์ตามจรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์ของฮ่องกง (Travel Industry Council of Hong Kong, ND) ต้องแต่งกายอย่างเหมาะสมเพื่อเสริมภาพลักษณ์ ความเป็นมืออาชีพ การประชาสัมพันธ์ในลักษณะต่างๆ รวมถึงบุคลิกภาพการปรากฏกายของนักศึกษามัคคุเทศก์จึงเป็นการประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครเป็นอย่างดี ทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยอีกด้วย

4. ควรให้มัคคุเทศก์อาสาสมัครปฏิบัติหน้าที่เป็นกลุ่ม จะช่วยให้นักศึกษาได้เรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม สร้างความรู้รักสามัคคีให้กับสมาชิกในกลุ่ม ร่วมกันทำงานให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของกลุ่ม นอกจากนั้นการที่มัคคุเทศก์อาสาสมัครทำงานอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่มยังเป็นการป้องกันนักท่องเที่ยวที่มีหลายประเภทหลายวัฒนธรรมอาจแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อนักศึกษาได้

สรุปและอภิปรายผล

สรุป

การศึกษาเจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณเป็นการศึกษาวิจัยในขั้นตอนสุดท้ายในโครงการ Volunteer Guides Conducting Tours around Kudichin Community ที่คณาจารย์สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจได้ร่วมกันดำเนินการและสำเร็จด้วยดี ทั้งได้รับการตอบรับจากนักท่องเที่ยวอย่างยิ่ง นักศึกษาได้ฝึกฝนพัฒนาตนเอง ได้เรียนรู้ชีวิตการทำงานจริง และนักศึกษายังได้รับความเมตตาจากชุมชนอีกด้วย

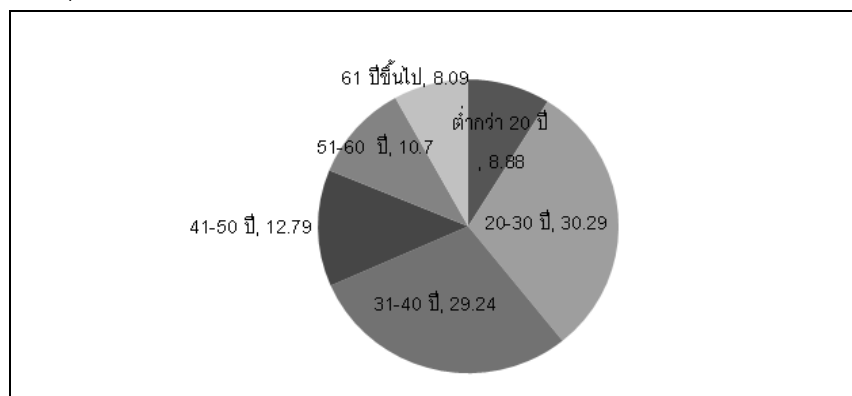
อภิปราย

จากผลการวิจัยข้างต้นมีประเด็นการอภิปรายดังนี้

1. จากแบบสอบถามพบว่านักท่องเที่ยวแสดงเจตคติต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ์เป็นเชิงบวกในระดับมากในทุกประเด็นซึ่งหมายถึงว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อมัคคุเทศก์อาสาสมัครฯ และจากแบบสอบถามนักศึกษาที่ร่วมโครงการนี้ นักศึกษาก็เห็นคุณค่าและสนุกกับการเป็นมัคคุเทศก์อาสาสมัคร เพราะได้ใช้ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ ได้ฝึกทักษะภาษา เรียนรู้งานอดิเรก รู้จักพัฒนาตนเองและทำงานเป็นทีม ทำให้มีจิตอาสาทำงาน ได้รู้จักเรียนรู้วิถีชีวิต ประวัติศาสตร์ความเป็นมาของชุมชนฯลฯ และที่สำคัญนักศึกษารู้สึกภูมิใจว่าสิ่งที่ได้ทำนั้นสร้างความประทับใจกับนักท่องเที่ยวและคิดว่าจะส่งผลดีให้นักท่องเที่ยวอยากจะมาเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น นอกจากนั้น นักศึกษาเห็นพ้องว่าควรมีโครงการนี้ให้รุ่นน้องต่อไปอีกตลอดไป

โครงการนี้จึงควรดำเนินการต่อไปอย่างต่อเนื่องเพราะการจัดประสบการณ์การเรียนการสอนในลักษณะเช่นนี้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เน้นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเป็นเลิศโดยกระบวนการจัดการเรียนการสอนเพื่อการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน (สำนักงานที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2560, ออนไลน์)

2. จากภาพแสดงกลุ่มอายุของนักท่องเที่ยวในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ์จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวที่รับบริการจากมัคคุเทศก์อาสาสมัครจำนวนมากกว่าครึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20-40 ปี ซึ่งเทียบเคียงได้กับงานวิจัยของ Luther, Ganjanaporn Lertpipat (2015, ออนไลน์) ที่ได้วิจัยเรื่อง “จรรยาบรรณของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย (Ethics of Thailand's tourism industry)” ที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางในประเทศไทยจำนวน 300 คน จากการวิเคราะห์พบว่านักท่องเที่ยวเหล่านี้มีอายุเฉลี่ย 37.5 ปี ซึ่งนับได้ว่าเป็นช่วงอายุเดียวกัน ดังนั้นข้อมูลนี้จะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการรวมถึงงานของมัคคุเทศก์อาสาสมัครด้วย



ภาพที่ 1 กลุ่มอายุของนักท่องเที่ยวในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ์

ตามจรรยาบรรณการท่องเที่ยว (Global Code of Ethics) ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) (ปาณิสรา ชูผล, 2552, ออนไลน์) หลักการที่ 2 การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือของปัจเจกบุคคลและกลุ่มคนในการบรรลุเป้าหมายของการเรียนรู้ การท่องเที่ยวจึงสัมพันธ์กับการพักผ่อนหย่อนใจ การกีฬา การศึกษาวัฒนธรรม ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรวางแผนและปฏิบัติด้วยจิตใจที่เปิดกว้างซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการเรียนรู้การอยู่ร่วมกัน และเรียนรู้ถึงความชอบธรรมในความแตกต่างและความหลากหลายของคนกับวัฒนธรรม ดังนั้นมัคคุเทศก์อาสาสมัครจึงควรเข้าใจหลักการดังกล่าว โดยคำนึงถึงความสำคัญของความแตกต่างระหว่างบุคคลและนำมาใช้กับการนำทัวร์แต่ละกลุ่มลูกค้า

3. จากระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่รับบริการจากมัคคุเทศก์อาสาสมัครส่วนใหญ่มีความรู้ระดับปริญญาขึ้นไป ประกอบกับนักท่องเที่ยวเหล่านี้มีเจตคติต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครโดยเรียงลำดับ 10 ประเด็น นักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจ อยู่ในอันดับที่ 9 ด้วยค่าเฉลี่ย 4.13 ในเรื่องของการเตรียมตัวล่วงหน้าและการมีความรู้ดีเยี่ยมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง และความพึงพอใจในอันดับที่ 10 ซึ่งเป็นอันดับสุดท้ายคือความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงาน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อนำมาเทียบเคียงจึงพบความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Huang, S., Cathy H. C. Hsu, & Chan, A. (2009, ออนไลน์) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพมัคคุเทศก์และความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในบริบทของแพคเกจทัวร์ในเชียงใหม่ จากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในกรอบแนวคิดสามด้านประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจกับการบริการที่แนะนำ 2) ความพึงพอใจกับบริการทัวร์และ 3) ความพึงพอใจกับประสบการณ์ทัวร์ พบว่าประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากการให้คำแนะนำและผลทางอ้อมจากความพึงพอใจต่อบริการทัวร์และประสบการณ์การท่องเที่ยว แสดงให้เห็นได้ว่าความรู้จากการเตรียมตัวล่วงหน้าและการมีความรู้ดีเยี่ยมในเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งสำคัญจำเป็นสำหรับมัคคุเทศก์ ประเด็นนี้สอดคล้องกับหลักจรรยาบรรณสำหรับมัคคุเทศก์ของประเทศมาเลเซีย (Malaysian Tourist Guides Council, 2015, ออนไลน์) ที่กำหนดไว้ว่ามัคคุเทศก์ต้องหมั่นศึกษาหาข้อมูลความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

4. อาชีพของนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้มีงานประจำทำถึงร้อยละ 55.09 รองลงมาคือ ผู้เกษียณ ว่างานและแม่บ้าน ร้อยละ 21.67 กลุ่มแรกที่มีรายได้ประจำมีอำนาจในการซื้อ และกลุ่มที่สองจะมีเวลาอิสระมาก หลักจรรยาบรรณสำหรับมัคคุเทศก์ของประเทศมาเลเซีย (Malaysian Tourist Guides Council, 2015, ออนไลน์) มีกำหนดไว้ว่ามัคคุเทศก์ต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ ดังนั้นมัคคุเทศก์อาสาสมัครจึงควรสามารถสังเกตและให้ความสำคัญกับความสนใจตามธรรมชาติของกลุ่มลูกค้าด้วย

นอกจากนั้นตามจรรยาบรรณการท่องเที่ยว (Global Code of Ethics) ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (ปาณิสรา ชูผล, 2552, ออนไลน์) หลักการที่ 5 การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศและชุมชนเจ้าของบ้าน ประชาชนท้องถิ่นควรจะได้รับผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมจากกิจกรรมการท่องเที่ยว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม อันเกิดขึ้นจากแรงงานของเขาไม่ว่าจะเป็นทางตรงและทางอ้อม ควรใช้นโยบายการท่องเที่ยวที่ช่วยยกมาตรฐานการครองชีพของประชากรในภูมิภาคและชุมชนท้องถิ่น ดังนั้นการนำชมแหล่งผลิตสินค้าของชุมชน การซื้อของที่ระลึก ซื้อเครื่องดื่มอาหารในร้านค้าชุมชนก็เป็นผลประโยชน์แก่ชุมชนประชาชนเจ้าของท้องถิ่น

5. เรื่องของความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานของมัคคุเทศก์อาสาสมัคร นักท่องเที่ยวประเมินเจตคติต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในประเด็นนี้ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และยังมีนักท่องเที่ยวบางคนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่ามัคคุเทศก์อาสาสมัครควรฝึกทักษะภาษาอังกฤษให้มากขึ้น ประเด็นนี้สอดคล้องกับปัญหาที่นักศึกษาระบุไว้ เช่น ทักษะการพูดภาษาอังกฤษยังไม่เก่งเท่าที่ควร ดังนั้นจึงควรมีการฝึกอบรมให้เข้มข้นขึ้น และให้นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของทักษะภาษารวมถึงความรับผิดชอบในการฝึกฝนตนเองด้วย เนื่องจาก Nguyen Hoang Le (2015, ออนไลน์) ได้วิจัยพบว่าประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์นำเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และความภักดีของนักท่องเที่ยวในแพ็คเกจทัวร์

6. นักท่องเที่ยวมีเจตคติที่ดีต่อมัคคุเทศก์อาสาสมัครโดยให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเชิงบวก เช่น พึงพอใจกับการให้ข้อมูลความรู้ รู้สึกขอบคุณและประทับใจในบริการที่ให้เปล่า พอใจกับความยิ้มแย้มแจ่มใส อธิยาศัยไมตรี และการดูแลอย่างดี กิจกรรมดังกล่าวจึงเป็นการประชาสัมพันธ์ของภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวเพื่อให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศ รวมถึงในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณี่ให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ดังที่ Nguyen Hoang Le (2015, ออนไลน์) ได้วิจัยพบว่าประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์นำเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และความภักดีของนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้คือการปรับปรุงโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครที่ดำเนินการอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การฝึกทักษะภาษาฯลฯ และเพิ่มเวลาอบรมให้มากขึ้น การเพิ่มเครือข่ายการให้บริการ และความช่วยเหลือร่วมกับชุมชน ขยายการจัดโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนอื่นๆ ติดตามด้วยการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครมีประโยชน์ทั้งกับนักศึกษาที่ร่วมโครงการและเป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยว ตลอดจนชาวชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณี่ นอกจากนี้โครงการนี้ยังเป็นการร่วมมือกับชุมชนท่องเที่ยว ทำให้นักศึกษาได้สัมผัสชีวิตการทำงานจริง

วิถีชีวิตชาวบ้านในชุมชนใกล้เคียงมหาวิทยาลัย ทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยอีกด้วย สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไปในอนาคตคือทำวิจัยเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ของการจัดโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนอื่นๆ ที่มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างไป ชุมชน สังคม กลุ่มอาชีพและผลิตภัณฑ์ชุมชนที่แตกต่างกันไป การวิจัยสามารถศึกษาค้นคว้าในแง่มุมต่างๆ ของมัคคุเทศก์อาสาสมัคร เช่น การบูรณาการกิจกรรมมัคคุเทศก์อาสาสมัครกับการเรียนการสอนภาษา การวิจัยสร้างสื่อเพื่อการอบรมพัฒนามัคคุเทศก์อาสาสมัคร การศึกษาวิจัยในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และการศึกษาวิจัยเจตคตินักท่องเที่ยวชนชาติต่างๆ ที่มีต่อมัคคุเทศก์อาสาสมัคร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). **คู่มือมัคคุเทศก์**. กรุงเทพมหานคร: บ้านไมตรีพับลิชชิง.
- โครงการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์. (2555). **เกณฑ์มาตรฐานสำหรับมัคคุเทศก์**. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2562, จาก www.suas.su.ac.th/Documents/PDF/TP/Guide%20and%20Tour%20Evaluation%20Project/guide_standard_doc.pdf
- นิชาภัทร สุรพัฒนานนท์. (2562). **การท่องเที่ยวกับบทบาทขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย ฮีโร่จำเป็นหรือฮีโร่ตัวจริง?** ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2562, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_29Oct2019.aspx
- ปรเมศร์ กลิ่นหอม. (2552). **แหล่งเรียนรู้และประกอบการสอนรายวิชา พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน**. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2562, จาก hbdkru.blogspot.com/2009/12/3.html
- ปาณิสรา ชูผล. (2552). **จริยธรรมการท่องเที่ยว**. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2562, จาก http://www.phuketdata.net/main/index.php?option=com_content&task=view&id=415&Itemid=2
- ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว. 2563. **องค์ประกอบของพฤติกรรม. ระบบการเรียนการสอนออนไลน์รายวิชาพฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**. ค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2563, จาก <http://elearning.psru.ac.th/courses/195/Chapter2.pdf>
- ศิริวรรณ สนั่นเอื้อ. (2560). **เอกสารประกอบการสอนรายวิชาหลักการมัคคุเทศก์. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี**. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2562, จาก <http://portal5.udru.ac.th/ebook/pdf/upload/1817s7j7Sjk1FAskFABu.pdf>
- สำนักงานที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ. (2560). **ยุทธศาสตร์ใหม่มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นตามพระบรมราโชบาย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)**. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2562,

- จาก <http://www.sru.ac.th/files/20190306-goverment-plan-university-20-year.pdf>
 สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔**. ค้นเมื่อ
 10 มีนาคม 2562, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- Huang, S., Cathy H. C. Hsu, & Chan, A. (2009). **Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: a Study of the Package Tours in Shanghai**. Retrieved January, 2, 2019, from: https://www.researchgate.net/publication/235640219_Tour_Guide_Performance_and_Tourist_Satisfaction_a_Study_of_the_Package_Tours_in_Shanghai
- Luther, Ganjanaporn Lertpipat. (2015). **Ethics of Thailand's Tourism Industry**. Retrieved January, 2, 2019, from: <https://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/1694872233/abstract/3A6E6242ABB64525PQ/3?accountid=31940>
- Malaysian Tourist Guides Council. (2015). **Malaysian Licensed Tourist Guides 2015**. Retrieved January, 2, 2019, from: <http://licensedtouristguides.blogspot.com/2015/12/code-of-ethics-for-tourist-guides.html>
- Nguyen, Hoang Le. (2015). **The impacts of tour guide performance on foreign tourist satisfaction and destination loyalty in Vietnam**. Retrieved January, 2, 2019, from: <https://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/1950213309/abstract/3A6E6242ABB64525PQ/5?accountid=31940>
- Travel Industry Council of Hong Kong. (ND). **Code of Conduct for Tourist Guides**. Retrieved January, 2, 2019, from: www.tichk.org/public/website/en/guides/code/html
- World Tourism Organization (UNWTO). (ND). **Global Code of Ethics for Tourism**. Retrieved January, 2, 2019, from: cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetpassportglobalcodeen.pdf
- World Tourism Organization (UNWTO). (2005). **Sustainable Development**. Retrieved January, 2, 2019, from: <https://www.unwto.org/sustainable-development>