



วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2564

ศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว

The Proficiency of Tour Guides in Phuket Province from the Tourist's Perspective

ราตรีญา อีร์ภัทรตระกูล

Ratriya Teerapattrakul

สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้ง จังหวัดภูเก็ต

Department of Tourism Industry, Faculty of Business Administration,

Rajaphruk University, Phuket Center

E-mail: rakhao@rpu.ac.th

Received: Oct 23, 2021

Revised: Nov 16, 2021

Accepted: Dec 2, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพของมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยว จังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางมาเที่ยว ณ จังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างจำนวน 422 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และสุ่มตามความสะดวก ตามลำดับ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว รองลงมา คือ ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดท้าย คือ ด้านการนำเที่ยว 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ที่มีเพศ อายุ สัญชาติ อาชีพและสถานภาพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีระดับ



การศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ศักยภาพ มัคคุเทศก์ การนำเที่ยวภูเก็ต

Abstracts

The purposes of this study were to study and compare the tourists' opinions on the touring potential of tour guides in Phuket. The samples were collected by stratified random sampling and purposive sampling, totaling 422 Thai and foreign tourists visiting Phuket. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, statistical test (t-test), and analysis of variance (ANOVA). The results showed that 1) the overall opinion level of tourists on the touring potential of tour guides in Phuket is at a high level. Additionally, by considering each aspect, it was found that the highest mean was transfer-out, transfer-in, and touring, respectively. 2) When comparing the tourists' opinions on the touring potential of tour guides in Phuket, regarding different genders, ages, nationalities, occupations, and marital status, they had a similar opinion. The tourists with different education levels had different opinions on the touring potential of tour guides in Phuket, with a statistical significance at 0.05 level.

Keywords: Proficiency, Tour Guides, Phuket Touring

บทนำ

สถานการณ์การแข่งขันด้านการท่องเที่ยวสูงขึ้น การทวีบทบาทสำคัญของตลาดเกิดใหม่ ซึ่งตลาดเหล่านี้ส่วนใหญ่จะอยู่ในทวีปเอเชีย มีทั้งตลาดที่มีขนาดใหญ่ เช่น จีน อินเดีย และตลาดขนาดกลางถึงขนาดเล็ก เช่น กลุ่มประเทศที่อยู่ในเอเชียใต้ กลุ่มประเทศในตะวันออกกลางและกลุ่มประเทศที่อยู่ในเอเชียกลาง มีการลงทุนด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น เช่น สิงคโปร์ได้ปรับปรุงกลยุทธ์จากการ



สนับสนุนสายการบินแห่งชาติมาเป็นกลยุทธ์สนับสนุนศูนย์กลางการบิน เวียดนามกำลังจะลงทุน 7 พันล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา เพื่อสร้างสนามบินใหม่ โดยจะรับผู้โดยสารได้ถึง 100 ล้านคน รัฐบาลของสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ จะลงทุนรวมทั้งสิ้น 17.7 พันล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา เพื่อสร้าง Theme Park ที่เรียกว่า “ดูไบแลนด์” ซึ่งมีทั้งดินแดนไดโนเสาร์ โดมหิมะ และดินแดนอวกาศ (Silparcha, 2015) ส่วนประเทศไทยนั้นจะเน้นในด้านข้อได้เปรียบทางด้านความหลากหลายของสินค้าและบริการแทน ซึ่งส่วนใหญ่สินค้าและบริการจะเป็นที่รู้จักและมีเอกลักษณ์ความเป็นไทย (Thai-ness) อยู่ในตัวสินค้า (Arrunnapaporn, 2014) ซึ่งประเทศไทยจะยิ่งต้องพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อให้สามารถแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านได้ ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว ด้านมาตรฐานราคาของสินค้าและบริการ ด้านภาพลักษณ์ของประเทศ และด้านบุคลากรทางการท่องเที่ยวโดยเฉพาะมัคคุเทศก์ เพราะถือว่ามัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ใกล้ชิดนักท่องเที่ยวมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการนำเที่ยว การดูแลด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นการสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ให้นักท่องเที่ยวได้กลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง อันจะเป็นการเพิ่มรายได้ด้านการท่องเที่ยวให้กับประเทศ

จากที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่าอีกหนึ่งกลไกสำคัญที่จะทำให้ประเทศไทยสามารถแข่งขันด้านการท่องเที่ยวกับนานาประเทศได้นั้น คือ มัคคุเทศก์ เนื่องจากอาชีพมัคคุเทศก์จัดเป็นอาชีพหนึ่งที่เป็นกลไกสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างประสบการณ์แก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความประทับใจในการนำเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และมัคคุเทศก์เริ่มเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย เมื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวเจริญเติบโตขึ้น เนื่องจากในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ นั้น มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับเส้นทาง ตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ในท้องถิ่น หรือสถานที่นำเที่ยวนั้น ๆ เป็นอย่างดี โดยสามารถอำนวยความสะดวกที่มีทั้งสาระและความสนุกสนานเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยว (Chansawang, 2015) โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ตซึ่งถือได้ว่าอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอีกหนึ่งอาชีพที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากภูเก็ตเป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาเป็นจำนวนมาก จะเห็นได้จากข้อมูลสถิติของกรมการท่องเที่ยว พบว่าในปี 2561 จังหวัดภูเก็ตมีจำนวนผู้เยี่ยมชม (Visitor) ทั้งสิ้น 14,012,863 ล้านคน เพิ่มขึ้น 0.37 ล้านคน



จากปี 2560 หรือคิดเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.64 โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 3,903,481 เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.87 และนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 10,109,382 เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.17 และจังหวัดภูเก็ตมีรายได้จากผู้เยี่ยมเยือน (Visitor) ทั้งสิ้น 477,324 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 54,312 ล้านบาท จากปี 2560 โดยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.66 และนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นร้อยละ 13.25 สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต(Phuket Province Statistical Office, 2020) ซึ่งเพิ่มขึ้นตามลำดับ

จากข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวช่วงต้น สามารถสรุปได้ว่าในแต่ละปีนั้น จังหวัดภูเก็ตมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเตรียมพร้อมด้านบุคลากรที่ดูแลนักท่องเที่ยว นั่นคือมัคคุเทศก์ที่ต้องมีศักยภาพด้านการนำเที่ยว ทั้งในการดูแลรับเข้านักท่องเที่ยว การนำเที่ยว และการส่งออกนักท่องเที่ยว เพื่อกลับภูมิลำเนาของตนอย่างปลอดภัย แต่ทั้งนี้และทั้งนั้นหากมองในด้านบริบทการท่องเที่ยว ยังมีจุดอ่อนในเรื่องของการขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่ชำนาญด้านภาษา โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ที่สามารถใช้ภาษาอื่น ๆ ได้นอกเหนือไปจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาของประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียน ภาษาในกลุ่มประเทศอาหรับ กลุ่มสแกนดิเนเวีย รัสเซีย และอิบรู (Arrunnapaporn, 2014) ซึ่งในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์นั้นมีทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ หากมัคคุเทศก์บกร่องเรื่องภาษา จะส่งผลให้มัคคุเทศก์ไม่สามารถปฏิบัติงานด้านการนำเที่ยวทั้งการรับเข้านักท่องเที่ยว การนำเที่ยว และการส่งออกนักท่องเที่ยวได้ เพราะหากขาดมัคคุเทศก์ที่มีศักยภาพในการนำเที่ยวนั้น อาจจะส่งผลให้การนำเที่ยวและการให้บริการนั้นขาดคุณภาพ นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจและไม่เดินทางท่องเที่ยวยังจังหวัดภูเก็ตอีกต่อไป

จากปัญหาในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์นั้น สามารถสรุปได้ว่างานมัคคุเทศก์เป็นงานที่ต้องเจอกับนักท่องเที่ยวที่มาจากหลากหลายวัฒนธรรม หลายภาษา แต่ละคนก็มีนิสัยใจคอต่างกัน มีความต้องการ อารมณ์ที่ต่างกัน จึงอาจก่อให้เกิดปัญหาในการนำเที่ยวมากมาย เช่น นักท่องเที่ยวไม่รักษาวเวลา ไม่ให้ความร่วมมือ ไม่พอใจในการบริการ ฉุนเฉียวหงุดหงิดง่าย ซึ่งนอกเหนือจากตัวนักท่องเที่ยวแล้ว ปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์อาจเจอกับปัญหาจากสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง เช่น พาหนะในการเดินทาง โรงแรมที่พัก ร้านอาหารต่าง ๆ มีปัญหาหรือปัญหาที่ไม่อาจทราบล่วงหน้าได้ เช่น การเกิด



อุบัติเหตุ ดินฟ้าอากาศไม่เป็นใจ และปัญหาอื่น ๆ อีกมากมาย มัคคุเทศก์จึงอยู่ในภาวะที่ต้องเจอกับปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนปัจจุบันทันด่วนที่อยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าเทศกาลท่องเที่ยวที่ทุกอย่างต้องแก่งแย่งแข่งขันกันยิ่งต้องเจอปัญหามาก มัคคุเทศก์ที่ดีจึงจำเป็นต้องรู้ถึงการวางแผนนำเที่ยวและเรียนรู้วิธีป้องกัน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาในการนำเที่ยวให้ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพก็จะช่วยบรรเทาความรุนแรงของปัญหาให้เบาบางลง หรือหากมัคคุเทศก์หาวิธีป้องกันปัญหาล่วงหน้าได้ งานของมัคคุเทศก์ก็จะมีความราบรื่นไม่ต้องกังวลต่อสิ่งที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่ผ่านประสบการณ์มาอย่างมากมายจะรู้ถึงวิธีป้องกันได้ดี ซึ่งจะส่งผลให้งานออกมาดีมีคุณภาพตามไปด้วย (Pongcheen, 2020)

จากข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญในด้านการให้บริการของมัคคุเทศก์แก่นักท่องเที่ยวที่มาจากจังหวัดภูเก็ต จึงสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล อันจะเกิดประโยชน์ในการสร้างมาตรฐานการบริการของมัคคุเทศก์แก่นักท่องเที่ยวของจังหวัดต่อไปในภายหน้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดภูเก็ตจำนวนทั้งสิ้น 14,012,863 คน สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต (Phuket Province Statistical Office, 2020) โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 3,903,481 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 10,109,382 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างโดย Sangpikul, 2013) ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 384 คน จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้ประเภทนักท่องเที่ยวเป็นเกณฑ์ในการจำแนกตามสัดส่วน (Proportional Allocation) เพื่อให้ได้จำนวนที่เหมาะสมและครอบคลุมลักษณะประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 107 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 277 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Accidental Sampling) เป็นลำดับถัดไป ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

ประเภทนักท่องเที่ยว	ประชากร (คน)	สัดส่วน (%)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ชาวไทย	3,903,481	27.9	107
ชาวต่างชาติ	10,109,382	72.1	277
รวม	14,012,863	100.0	384

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษาค้นคว้าจาก ตำราเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสอบถามจากผู้มีความรู้ และ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานวิจัย



แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ คำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การรับชำนักท่องเที่ยว การนำเที่ยว และการส่งออกนักท่องเที่ยว ลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบ scale ชนิด 5 ระดับ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับศักยภาพการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ จ.ภูเก็ต ในการรับชำนักท่องเที่ยว การนำเที่ยว และการส่งออกนักท่องเที่ยว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open End) แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลเชิงบรรยาย

การทดสอบความตรง (Test of Validity) ด้วย IOC การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องด้านภาษาและเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและด้านการวิจัย ได้ค่า IOC แต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาษามาแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม และการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำมาทดสอบคุณภาพเครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในช่วง 0.809 ถึง 0.905

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ อาชีพ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย ด้านการรับชำนักท่องเที่ยว ด้านการนำเที่ยว และด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และหากมีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD



แนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศ หรือนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศนั้น ภารกิจที่มีคฤเทศก์ต้องปฏิบัติในการนำเที่ยวจะมีขั้นตอนตั้งแต่การไปรับนักท่องเที่ยว ณ จุดรับนักท่องเที่ยวหรือจุดรับเข้า ขั้นตอนที่สองคือการนำเที่ยว และสุดท้ายคือการส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมที่พัก หรือจุดหมายปลายทางจนกระทั่งส่งกลับไปยังภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยว

ฉันทิช วรรณถนอม (Wanthanom 2008) ได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์ต้องมีศักยภาพในการดูแลนักท่องเที่ยว ดังนี้

1. หน้าที่การรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer – In)
2. หน้าที่การนำเที่ยว (Touring)
3. หน้าที่การส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer – Out)

จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า หลักปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ทั้งด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว การนำเที่ยว การส่งออกนักท่องเที่ยว ถือเป็นหน้าที่ที่มีคฤเทศก์พึงกระทำเพื่อให้งานด้านการนำเที่ยวของตนมีคุณภาพ เหมาะสมที่จะเป็นมัคคุเทศก์ที่มีศักยภาพด้านการนำเที่ยวต่อไป

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ ดังนี้

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 58.77 อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 32.23 สัญชาติ พบว่า ส่วนใหญ่มีสัญชาติรัสเซีย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 33.65 อาชีพ พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 51.42 สถานภาพการสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรส จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 57.11 และระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 44.79



2. ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์

พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์

ในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.72$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.71$) ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว คือ การตรวจสอบเวลาการออกเดินทางที่แน่นอนของยานพาหนะ/เที่ยวบิน รองลงมา คือ การนำนักท่องเที่ยวไปถึงท่าอากาศยาน/ท่ารถก่อนเวลา การยืนยันบัตรโดยสารขากลับของนักท่องเที่ยว การนัดหมายคนขับรถ การดูแลการขึ้นท้องพักของนักท่องเที่ยว การดูแลจนกว่านักท่องเที่ยวจะเข้าไปสู่ที่พักผู้โดยสาร การดูแลการเช็คอินของนักท่องเที่ยว และการตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนออกเดินทาง ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.72$) ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว คือ มัคคุเทศก์ทราบรายละเอียดของนักท่องเที่ยว เช่น จุดที่รับ ที่พัก วัน/เวลาในการเดินทางกลับ รองลงมา คือ การเตรียมอุปกรณ์/เอกสารในการนำเที่ยว มัคคุเทศก์มีใบงานของบริษัทที่รับงาน มีป้ายหรือสัญลักษณ์ชี้ให้เห็น ณ จุดที่ไปรับนักท่องเที่ยว การดูแลให้นักท่องเที่ยวเข้าที่พักพร้อมการนัดหมายในการท่องเที่ยววันถัดไป มีการทักทายและแนะนำตัวกับนักท่องเที่ยว มีการนัดหมายกับคนขับรถ มีการตรวจสอบเที่ยวบินหรือยานพาหนะที่เดินทางของนักท่องเที่ยว ไปถึงที่นัดหมายก่อนเวลา และนำนักท่องเที่ยวไปส่ง ณ ที่พักตามที่ระบุ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านการนำเที่ยว ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.72$) ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านการนำเที่ยว คือ การนำนักท่องเที่ยวกลับมาส่ง ณ ที่พัก และดูแลให้นักท่องเที่ยวเข้าที่พักโดยเรียบร้อย รองลงมา คือ การดูแลและอำนวยความสะดวกตลอดการเดินทางท่องเที่ยว มีการตรวจสอบจำนวนของนักท่องเที่ยวก่อนออกเดินทาง นำนักท่องเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้ครบถ้วนตามที่กำหนด ในรายการนำเที่ยว มัคคุเทศก์เดินทางไปถึงที่พักของนักท่องเที่ยวก่อนเวลานัดหมาย มีการทำสัญลักษณ์ให้นักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนดูแล มีการนัดหมายกับคนขับรถ มีการนัดหมายวัน เวลา ในการท่องเที่ยววันต่อไป และมีการตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวพร้อมทั้งทำเครื่องหมายให้ชัดเจน ตามลำดับ



3. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

จากการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้าน ระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้าน เพศ อายุ สัญชาติ อาชีพ สถานภาพสมรส โดยรวมไม่แตกต่างกัน ตามรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านเพศ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2) ด้านอายุ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ด้านสัญชาติ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสัญชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านการรับเข้า



นักท่องเที่ยว และด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติไทย มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ต ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว น้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติจีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติไทย มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติรัสเซีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) อาชีพ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5) สถานภาพสมรส การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

6) ระดับการศึกษา การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว น้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ระดับอนุปริญญา และระดับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ต ด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ



.05 นอกจากนี้นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ระดับอนุปริญญา และระดับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการส่งออก ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านการส่งออกนักท่องเที่ยว คือ การตรวจสอบเวลาการออกเดินทางที่แน่นอนของยานพาหนะ/เที่ยวบิน รองลงมา คือ การนำนักท่องเที่ยวไปถึงท่าอากาศยาน/ท่ารถก่อนเวลา การยืนยันบัตรโดยสารขากลับของนักท่องเที่ยว การนัดหมายคนขับรถ การดูแลการคืนห้องพักของนักท่องเที่ยว การดูแลจนกว่านักท่องเที่ยวจะเข้าไปสู่ที่พักผู้โดยสาร การดูแลการเช็คอินของนักท่องเที่ยว และการตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนออกเดินทาง ส่วนระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านการรับเข้านักท่องเที่ยว คือ มัคคุเทศก์ทราบรายละเอียดของนักท่องเที่ยว เช่น จุดที่รับ ที่พัก วัน/เวลาในการเดินทางกลับ รองลงมา คือ การเตรียมอุปกรณ์/เอกสารในการนำเที่ยว มัคคุเทศก์มีใบงานของบริษัทที่รับงาน มีป้ายหรือสัญลักษณ์โชว์ให้เห็น ณ จุดที่ไปรับนักท่องเที่ยว การดูแลให้นักท่องเที่ยวเข้าที่พักพร้อมการนัดหมายในการท่องเที่ยววันถัดไป มีการทักทายและแนะนำตัวกับนักท่องเที่ยว มีการนัดหมายกับคนขับรถ มีการตรวจสอบเที่ยวบินหรือยานพาหนะที่เดินทางของนักท่องเที่ยว ไปถึงที่นัดหมายก่อนเวลา และนำนักท่องเที่ยวไปส่ง ณ ที่พักตามที่ระบุ และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการนำเที่ยว ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านการนำเที่ยว คือ การนำนักท่องเที่ยวกลับมาส่ง ณ ที่พัก และดูแลให้นักท่องเที่ยวเข้าที่พักโดยเรียบร้อย รองลงมา คือ การดูแลและอำนวยความสะดวกตลอดการเดินทางท่องเที่ยว มีการตรวจสอบจำนวนของนักท่องเที่ยวก่อนออกเดินทาง นำนักท่องเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้ครบถ้วนตามที่กำหนด ในรายการนำเที่ยว มัคคุเทศก์เดินทางไปถึงที่พักของนักท่องเที่ยวก่อนเวลานัด



หมาย มีการทำสัญลักษณ์ให้นักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนดูแล มีการนัดหมายกับคนขับรถ มีการนัดหมายวัน เวลา ในการท่องเที่ยวต่อไป และมีการตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวพร้อมทั้งทำเครื่องหมายให้ชัดเจน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา นิยม และ พิชากพ พันธุ์แพ (Niyom & Panphae, 2016) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญถึงศักยภาพด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวคือมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความรับผิดชอบและคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญ มีทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยว พัฒนานตนเองให้มีคุณธรรม และจริยธรรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลอยระดา ภูมิและคณะ (Phumee et al, 2016) ได้วิจัยเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำหนองหานกุมวาปี จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการ มีระดับการรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกในแต่ละประเด็น พบว่า ลำดับแรก คือ บทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ชเลจร และ ชญาณิศา วงษ์พันธุ์ (Chalaechorn & Wongphan, 2019) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ชาวไทยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ชาวไทยทั้ง 4 ด้าน ในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจตคติ รองลงมาคือด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพและด้านความรู้ทางวิชาชีพตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดูแลรับเข้านักท่องเที่ยวตั้งแต่เดินทางเข้ามาถึงสถานที่ท่องเที่ยว การนำเที่ยว ตลอดจนการส่งออกนักท่องเที่ยวกลับไปยังภูมิลำเนาของตนถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของมัคคุเทศก์ หากมัคคุเทศก์ดูแลนักท่องเที่ยวได้ดีตั้งแต่การรับเข้า การนำเที่ยว และการส่งออกจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก



กลุ่มตัวอย่างมีทั้งผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ระดับอนุปริญา ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จึงมีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน ชัดแย้งกับงานวิจัยของ ณัฐนุช วณิชย์กุล และ ธัญธัช วิภัติภูมิประเทศ (Vanichkul & Viphatphumiprathes, 2015) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการนำเที่ยวเชิงพุทธในประเทศไทยของ บริษัท ทัวร์เอ็องหลวง จำกัด ที่พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการนำเที่ยว ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นมัธยมศึกษา ระดับอนุปริญา ระดับปริญญาตรี และระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีระดับการเรียนรู้รวมถึงประสบการณ์ที่แตกต่างกัน และนอกจากนี้การให้บริการของมัคคุเทศก์ในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ตที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง และมีการให้บริการที่หลากหลายประเภท อาจส่งผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผู้ประกอบการควรมีการฝึกอบรมให้มัคคุเทศก์ดูแลนักท่องเที่ยวโดยไม่แยก เพศ อายุ สัญชาติ อาชีพ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมักจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน มัคคุเทศก์ควรใส่ใจดูแลนักท่องเที่ยวทุกคนด้วยความเท่าเทียม ซึ่งผู้ประกอบการควรจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับจรรยาบรรณในวิชาชีพให้แก่มัคคุเทศก์ เพื่อสร้างให้มัคคุเทศก์รักและใส่ใจในหน้าที่งานของตน
2. ผู้ประกอบการควรมีการจัดฝึกอบรมให้มัคคุเทศก์ได้ทราบถึงกระบวนการรับเข้านักท่องเที่ยว โดยเฉพาะประเด็นการนำนักท่องเที่ยวไปส่ง ณ ที่พักตามที่ระบุไว้ในรายการรับเข้าของนักท่องเที่ยวแต่ละคน เพื่อที่มัคคุเทศก์จะได้นำนักท่องเที่ยวไปส่งยังที่พักได้ตามเวลาและไม่ผิดจากสถานที่ที่ได้ระบุไว้ในรายการรับเข้านักท่องเที่ยว
3. ผู้ประกอบการควรมีการจัดอบรมให้มัคคุเทศก์ได้ทราบถึงการตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยว ซึ่งมัคคุเทศก์จะต้องทราบถึงวิธีการที่จะทำ



เครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ของกระเป๋ เพื่อให้เห็นได้ชัดเจนและไม่เกิดการสับสน
ในระหว่างการนำเที่ยว

4. ผู้ประกอบการควรมีการจัดอบรมให้มัคคุเทศก์ได้ทราบถึงการ
ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนออกเดินทาง ซึ่งมีคุเทศก์จะต้องทราบ
วิธีการตรวจเช็คสัมภาระของนักท่องเที่ยวทุกคนให้ครบถ้วน ก่อนการเดินทางไปยัง
สถานที่ต่อไป เพราะหากทำให้สัมภาระของนักท่องเที่ยวตกหล่นอาจจะทำให้การ
เดินทางล่าช้าได้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏฯ ที่ได้ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยจนทำ
ให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ในการสร้างองค์ความรู้ ที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานของ
มัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ตลอดจนหาแนวทางในการช่วยสถานประกอบการได้
พัฒนาให้มัคคุเทศก์เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับตำแหน่งงานของตน

References

- Arrunnapuporn, A. (2014). **Fundamental knowledge for tourist guide and ASEAN tourism**. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Chalaecharn, N. & Wongphan, C. (2019). The desirable characteristics of Thai tourist guide to enter the ASEAN Community inperspective of tourism business operators in Bangkok. **Journal of Rattana Bundit University**, 14(1), 1-14. (in Thai)
- Chansawang, R. (2015). **Professional knowledge for tourist guide and service in tourism industry**. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Niyom, A. & Panphae, P. (2016). Competency Study of Tour Guides in Chiang Mai. **Payap University Journal**, 26(1), 255-276. (in Thai)



- Phuket Province Statistical Office. (2020). **Phuket tourism trends**.
https://www.phuket.nso.go.th.index.php?option=com_content&view=article&id=373&Itemid=646.
- Phumee, P. (2016). Empowering Local Guides in Nong Han Kumphawapi Wetland, Udon Thani Province. **Journal of community development and life quality**, 4(2), 249-250. (in Thai)
- Pongcheen, W. (2020). **Tourist guide documents for teaching courses**. Nakhon Si Thammarat Vocational College. (in Thai)
- Sangpikul, A. (2013). **Research Methodology for Tourism and Hospitality**. Bangkok: Dhurakij Pundit University. (in Thai)
- Silparcha, W. (2015). **Professional knowledge for tourist guide and service in tourism industry**. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Vanichkul, N. & Viphatphumprathes, T. (2015). Tourist Satisfaction Towards the Service of Buddhist Pilgrimage Tour of Tour Eung Luang Company Limited. **Siam Academic Journal**, 15(2), 106-121. (in Thai)
- Wanthanom, C. (2008). **Tourist Guide**. Bangkok: Wirat Education. (in Thai)