

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพ ช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

เขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์

The Factors Affecting to Performance Efficiency of Professional Tourist Guides During the Situation of the Corona Virus Infection (COVID-19) in the Area of Nakhon Sawan Province

จตุรดา โภชนจันทร์¹ และ ธนิดา จอมยิ้ม²

Jaturada Pochanajun¹ and Thanida Jomyim²

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต¹

School of Tourism and Hospitality Management, Suan Dusit University, Thailand¹

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์²

Faculty of Management Science Nakhon Sawan Rajabhat University, Thailand²

E-mail: pjaturada@gmail.com¹, thanida2206@gmail.com²

Received April 5, 2024; Revised May 6, 2024; Accepted June 28, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพและปัจจัยในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพ รวมถึงเปรียบเทียบความแตกต่างในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมัคคุเทศก์อาชีพจำนวน 300 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.07) โดยด้านที่มีประสิทธิภาพสูงสุดคือด้านความรู้และความเข้าใจต่องานมัคคุเทศก์และงานบริการ ส่วนผลกระทบและประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.98) โดยด้านที่มีผลกระทบมากที่สุดคือด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ในส่วนของการให้บริการนักท่องเที่ยวทุกประเภทด้วยความเต็มใจ ผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของมัคคุเทศก์ ตลอดจนช่วยให้มัคคุเทศก์รับมือกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; มัคคุเทศก์อาชีพ; โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา; โควิด-19; ปัจจัยที่ส่งผล

Abstract

The purpose of this study was to study the level of performance and performance factors of professional guides, as well as to compare the differences in performance and factors affecting the performance of professional guides in Nakhon Sawan province. The data was collected from a sample of 300 professional tour guides, and the data was analyzed with descriptive statistics. The results showed that the overall performance of professional guides was high (average = 4.07), with the most effective aspects being knowledge and understanding of the work of guides and services. The impact and efficiency on overall operations were also very high (mean = 3.98), with the most affected aspect being tourist behavior. In terms of serving all types of tourists willingly, the results of this study can be used as a guide to develop and promote the performance of tour guides, as well as help guides better cope with factors that affect their performance.

Keywords: impact; operational efficiency; professional tourist guide; COVID-19 epidemic situation; corona virus infection; factors effecting

บทนำ

มรดกโลกมีบทบาทสำคัญอย่างมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำหน้าที่เป็นตัวแทนทางวัฒนธรรมในการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ด้านประวัติศาสตร์ ศิลปะ สังคม และเอกลักษณ์ของประเทศ หากมรดกโลกปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศเกิดความประทับใจ และเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้เติบโตต่อไป (Chareonwongsak, 2022) ทั้งนี้ มรดกโลกยังเป็นผู้นำทางและให้ความช่วยเหลือข้อมูลด้านสังคม วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และเหตุการณ์ร่วมสมัยแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องผ่านการอบรมและได้รับใบอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว (Ministry of Tourism and Sports, 2023)

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย รัฐบาลได้ออกมาตรการล็อกดาวน์ เพื่อจำกัดการเข้าเมืองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และประเทศอื่น ๆ ทั่วโลกก็ไม่อนุญาตให้ประชาชนเดินทางออกนอกประเทศ ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงมากถึง 71% ในปี 2564 และ 92% ในปี 2562 (Department of Tourism, 2022) ส่งผลให้ธุรกิจนำเที่ยวและมรดกโลกขาดรายได้ถึง 2.7 แสนล้านบาท และมรดกโลกไม่สามารถปฏิบัติงานได้เลย (International Cooperation Agency, Bureau of General Communicable Diseases, Department of Disease Control, 2022) ปัญหาดังกล่าวไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อรายได้และความเป็นอยู่ของมรดกโลก แต่ยังส่งผลให้ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของไทยเสื่อมถอยลงอีกด้วย ความท้าทายหลายด้านที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการ

ทำงานและความยั่งยืนของอาชีพนี้ ประการแรก การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงได้ง่าย ทำให้นักท่องเที่ยวมีการวางแผนและเดินทางด้วยตนเองมากขึ้น ส่งผลให้ความต้องการมัคคุเทศก์ลดลง (Somboon, 2020) ประการที่สอง เศรษฐกิจโลกที่ขาดเสถียรภาพ การผันผวนของค่าเงิน และวิกฤติเศรษฐกิจต่าง ๆ ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวลดลง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อรายได้ของมัคคุเทศก์ (Temcharoen, 2020) ประการที่สาม ภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น แผ่นดินไหว พายุไต้ฝุ่น และน้ำท่วม ซึ่งเกิดขึ้นบ่อยครั้งในประเทศไทย ทำให้การท่องเที่ยวไม่สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่น

จังหวัดนครสวรรค์ เป็นอีกพื้นที่หนึ่งที่มีมัคคุเทศก์อาชีพปฏิบัติงาน เพื่อการนำเที่ยวอยู่จำนวนมาก ทั้งเป็นมัคคุเทศก์ที่ได้รับใบอนุญาตแบบมัคคุเทศก์ทั่วไปและมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ จากปัญหา ผลกระทบ และการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) เขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ที่ทันสมัยการณปัจจุบันให้กับมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (Tanyakan, 2021; Kijcharoen, 2022) ดังนั้น มัคคุเทศก์ไทยควรแสวงหาความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง เช่น ความรู้ด้านแหล่งท่องเที่ยว ทักษะการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยี และการดูแลสุขภาพนักท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว (Multra, 2022; Kijcharoen, 2022)

การศึกษานี้จะเน้นการสำรวจและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดนครสวรรค์ ทั้งในด้านการจัดการเวลา ความยากลำบากในการให้บริการ การสื่อสารกับนักท่องเที่ยว และการปรับตัวในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ ยังจะทำการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันที่มีต่อมัคคุเทศก์ เพื่อที่จะได้ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของมัคคุเทศก์ให้ตรงกับความต้องการและคาดหวังของนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันและยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวของจังหวัดนครสวรรค์ และประเทศไทยในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์

การทบทวนวรรณกรรม

ความสำคัญของมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์เป็นบุคลากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยทำหน้าที่เป็นตัวแทนทางวัฒนธรรมในการให้ข้อมูล ความเข้าใจ และประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ครอบคลุมด้านประวัติศาสตร์ ศิลปะ สังคม และเอกลักษณ์ของประเทศ มัคคุเทศก์ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ และเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวดำเนินต่อไปได้ดียิ่งขึ้น (Chareonwongsak, 2022) นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ยังเป็นผู้ที่มีบทบาทในการสร้างความเข้าใจและเชื่อมโยงระหว่างนักท่องเที่ยวกับชุมชนท้องถิ่น ทำให้นักท่องเที่ยวมีประสบการณ์ที่น่าจดจำและได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์จากการเดินทาง (Tanyakan, 2021)

ปัญหาและผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ในปัจจุบันกำลังเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน อาทิ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เศรษฐกิจโลกที่ขาดเสถียรภาพ ภัยพิบัติธรรมชาติ และการระบาดของโควิด-19 (Somboon, 2020; Temcharoen, 2020) ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของไทย และนำไปสู่การขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ จากการศึกษาของ Department of Tourism (2022) และ International Cooperation Agency, Bureau of General Communicable Diseases, Department of Disease Control. (2022) พบว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งถือเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญในอุตสาหกรรมนี้ ในช่วงการระบาดภาครัฐไทยได้ออกประกาศล็อกดาวน์เพื่อจำกัดการเข้าเมืองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงมากถึง 71% ในปี 2564 และ 92% ในปี 2562 ส่งผลให้ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ขาดรายได้ถึง 2.7 แสนล้านบาท และมัคคุเทศก์ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เลย การระบาดของโควิด-19 ยังส่งผลให้มัคคุเทศก์ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและวิธีการให้บริการที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่ (Kijcharoen, 2022)

ความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพและทักษะของมัคคุเทศก์

เพื่อให้มัคคุเทศก์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน มัคคุเทศก์จึงควรแสวงหาความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็น เช่น ความรู้ด้านแหล่งท่องเที่ยว ทักษะการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยี และการดูแลสุขภาพนักท่องเที่ยว (Multra, 2022; Kijcharoen, 2022) การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีจะช่วยให้มัคคุเทศก์สามารถให้ข้อมูลและบริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้ในด้านการดูแลสุขภาพนักท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินและให้บริการได้อย่างปลอดภัย นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ยังเป็นผู้นำทางและให้ความช่วยเหลือข้อมูลด้านสังคม วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และเหตุการณ์ร่วมสมัยแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องผ่านการอบรมและได้รับใบอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของมัคคุเทศก์

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของมัคคุเทศก์ (Uthairat, 2007) ได้กำหนดองค์ประกอบคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ เช่น ทักษะการตัดสินใจ บุคลิกภาพ การสื่อสาร ทักษะการทำงานมัคคุเทศก์ ทักษะการวางแผน องค์ประกอบพฤติกรรมในการทำงานของมัคคุเทศก์ เช่น การวางแผน การติดต่องานและประสานงาน การปฏิบัติงานด้านการนำเที่ยว การบริการ และการแก้ไขปัญหา

ทฤษฎีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมัคคุเทศก์

Allport (1961), and Heffner (2002) อธิบายว่าคุณลักษณะเฉพาะตัวของมัคคุเทศก์ เช่น ทักษะการตัดสินใจ แนวคิด ความเชื่อ และคุณลักษณะเด่น ถูกกำหนดจากประสบการณ์และสิ่งแวดล้อม คุณลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลสามารถมองเห็นและวัดได้ การทำความเข้าใจคุณลักษณะจะช่วยกำหนดคุณลักษณะที่เหมาะสมกับอาชีพ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Areerat (2021) อธิบายว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ เช่น ลักษณะงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน เป็นต้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความมุ่งมั่นและประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์

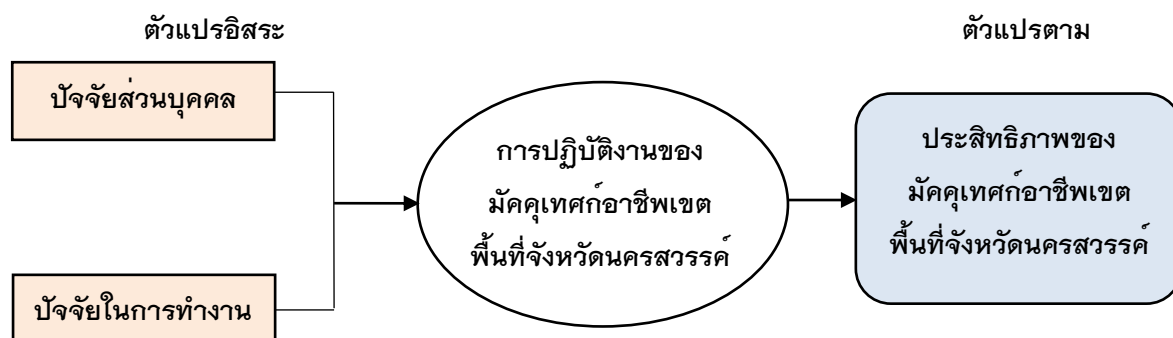
แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวของมัคคุเทศก์

Srisawat (2020) อธิบายว่าการปรับตัวของมัคคุเทศก์ต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล เช่น การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ การสร้างเครือข่ายออนไลน์ การให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว การปรับตัวอย่างเหมาะสมจะช่วยให้มัคคุเทศก์สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไป

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของมัคคุเทศก์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพ ช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ นี่เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามกรอบแนวคิด โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ มัคคุเทศก์อาชีพ ในเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 1,126 คน (สถิติจังหวัดนครสวรรค์, <http://www.nakhonsawan.go.th>) โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยตั้งแต่เดือนมีนาคม 2565 ถึงเดือนพฤษภาคม 2565 รวมระยะเวลา 3 เดือน

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม จำนวน 4 ส่วน ประกอบด้วย 1) คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล 2) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน 3) คำถามเกี่ยวกับผลกระทบและประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ซึ่งลักษณะของคำถามนั้น เป็นคำถามปลายปิด เป็นคำถามแบบระดับเรียงลำดับมี 5 ระดับ (Rating Scale)

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาปัจจัยในครั้งนี้ ได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถามเพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกเป็นรายบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ สอบถามจากมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 300 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.70 ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 89.70 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในอาชีพมัคคุเทศก์ คือ น้อยกว่า 5 ปี

จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 73.70 รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าระดับปัจจัยในการทำงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความรู้และความเข้าใจต่องานมัคคุเทศก์ และงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) ด้านความสัมพันธ์ต่อบริษัทนำเที่ยว องค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) และระดับปัจจัยในการทำงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) ดังแสดงในตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 3

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยในการทำงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความรู้และความเข้าใจต่องานมัคคุเทศก์ และงานบริการ

ด้านความรู้และความเข้าใจต่องานมัคคุเทศก์และงานบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
- มีการฝึกอบรมก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง	4.33	0.70	มากที่สุด
- มีความรู้ตามระเบียบปฏิบัติหรือมาตรฐานของงานในหน้าที่ที่กำลังทำอยู่	4.27	0.77	มากที่สุด
- มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่	4.47	0.62	มากที่สุด
- ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความรู้ ความสามารถ	4.28	0.77	มากที่สุด
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติสามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตนเอง	3.99	0.74	มาก
รวม	4.27	0.56	มากที่สุด

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยในการทำงานของมัคคุเทศก์อาชีพ เขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความสัมพันธ์ต่อบริษัทนำเที่ยว องค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ความสัมพันธ์ต่อบริษัทนำเที่ยว องค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
- มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบริษัทนำเที่ยว องค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.88	0.95	มาก
- ได้ร่วมทุกชั่วโมงสุขกับเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้างานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	4.14	0.80	มาก
- ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน องค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	4.00	0.82	มาก
- ได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากบริษัทนำเที่ยว องค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	3.82	1.10	มาก
- ได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัทนำเที่ยวเท่าเทียมกันกับพนักงานทุกคน	3.88	0.72	มาก
รวม	3.94	0.78	มาก

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยในการทำงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
- งานมัคคุเทศก์เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีอนาคตที่ดีขึ้น มีความรู้สึกชอบและสนุกกับงานที่ทำ	4.21	0.65	มากที่สุด
- งานที่ปฏิบัติมีความท้าทาย และกระตุ้นทำให้เกิดความต้องการอยากทำงาน ปรับปรุงและพัฒนางานอยู่ตลอดเวลา	4.33	0.59	มากที่สุด
- บริษัทให้โอกาสศึกษาต่อ อบรม สัมมนา ดูงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง	3.82	0.91	มาก
- ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	3.81	0.83	มาก
- ค่าตอบแทน ค่าล่วงเวลาและค่าตอบแทนพิเศษมีความเหมาะสม	3.75	0.84	มาก
รวม	3.98	0.63	มาก

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบและประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์พบว่า ระดับผลกระทบและประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ ด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.60 ด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 ด้านภัยพิบัติจากโรคระบาด อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.13 และด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.44 ดังแสดงในตารางที่ 4 ถึง ตารางที่ 7

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลกระทบและประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ ด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

ด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
- ประสบการณ์ทางลบจากนักท่องเที่ยวที่เคยได้รับส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน	3.23	1.02	ปานกลาง
- พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เช่น ไม่พอใจในบริการ ของหาย การไม่ตรงต่อเวลา ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน	2.93	1.03	ปานกลาง
- สามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุกประเภทได้ด้วยความเต็มใจ	4.65	0.51	มากที่สุด
รวม	3.60	0.61	มาก

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลกระทบและประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ด้านเศรษฐกิจ

ด้านเศรษฐกิจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
- ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความสมดุล ถูกต้องตามความรู้และประสบการณ์	3.78	0.81	มาก
- ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความมานะและความพยายาม	3.74	0.85	มาก
- ค่าตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความเครียดที่ได้รับจากการทำงาน	3.73	0.77	มาก
รวม	3.75	0.76	มาก

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลกระทบและประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ด้านภัยพิบัติจากโรคระบาด

ด้านภัยพิบัติจากโรคระบาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
- โรคระบาดที่เกิดขึ้นทำให้กำหนดการทำงานเปลี่ยนแปลงโดยกะทันหัน	4.10	1.11	มาก
- โรคระบาดทำให้ช่วงความถี่ของการทำงานลดลง	3.97	0.91	มาก
- โรคระบาดส่งผลต่อค่าตอบแทนและค่าครองชีพในชีวิตประจำวัน	4.32	0.89	มากที่สุด
รวม	4.13	0.90	มาก

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลกระทบและประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเทคโนโลยี

ด้านเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
- สามารถปรับตัวต่อเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ได้	4.31	0.69	มากที่สุด
- สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	4.51	0.50	มากที่สุด
- สามารถเรียนรู้และพัฒนาการใช้เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา	4.50	0.50	มากที่สุด
รวม	4.44	0.49	มากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการปฏิบัติงานในอาชีพมัคคุเทศก์ น้อยกว่า 5 ปี และส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ ดังต่อไปนี้

ก. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์

ผลการศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประสิทธิภาพลำดับแรกคือ ด้านความรู้และความเข้าใจต่องานมัคคุเทศก์และงานบริการ ในส่วนของมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่ รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ในส่วนของงานที่ปฏิบัติมีความท้าทาย และกระตุ้นทำให้เกิดความต้องการอยากทำงาน ปรับปรุงและพัฒนางานอยู่ตลอดเวลา ด้านความสัมพันธ์ต่อบริษัทนำเที่ยว องค์การ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของได้ร่วมทุกข์ร่วมสุขกับเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้างานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีลักษณะการทำงานที่เป็นแบบมุ่งความสัมพันธ์ที่ชัดเจนด้วย คือ มีบรรยากาศการทำงานที่สนุกสนาน มีความเข้าใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ร่วมอาชีพ ซึ่งเป็นไปตามจรรยาบรรณ และมาตรฐานตัวชี้วัดคุณภาพการทำงานในอาชีพมัคคุเทศก์ที่ระบุว่ามัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในเพื่อนมนุษย์ และ Office of Tourism Development, Department of Tourism (2021) ได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์มีการทำงานที่มีความเข้าใจถึงความแตกต่างของผู้อื่น เพราะต้องทำงานร่วมกับแผนกอื่น ๆ เช่น แผนกจัดทำรายการนำเที่ยว แผนกตัวโดยสาร และยังต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ โรงแรม ร้านอาหาร และเจ้าหน้าที่ในแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น ยิ่งประสบการณ์ทำงานสูงขึ้นการทำงานในรูปแบบการมุ่งความสัมพันธ์ก็มากขึ้น

ข. ผลกระทบและประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ผลกระทบและประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์

การศึกษาผลกระทบและประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีผลกระทบลำดับแรกคือด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ในส่วนของสามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุกประเภทได้ด้วยความเต็มใจ รองลงมาคือ ด้านเศรษฐกิจ ในส่วนของคำตอบแทนที่ได้รับมีความสมดุล ถูกต้องตามความรู้และประสบการณ์ ด้านภัยพิบัติจากโรคระบาด ในส่วนของโรคระบาดส่งผลต่อคำตอบแทนและค่าครองชีพในชีวิตประจำวัน และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเทคโนโลยี ในส่วนของสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hinkaew (2010) รายงานการประชุมชมรมมัคคุเทศก์ภาษาเยอรมัน กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว พบว่า มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับทักษะการตัดสินใจมากที่สุด ส่วนใหญ่จะใช้ทักษะการตัดสินใจกรณีเกิดปัญหาคือ ขั้นตอนการทำงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เช่น รถเสีย นักท่องเที่ยวเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น มัคคุเทศก์ต้องตัดสินใจว่าจะแก้ปัญหาอย่างไร เพื่อให้นักท่องเที่ยวรู้สึกสบายใจมากที่สุด

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพ ช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ นั้นพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์นั้น โดยมากมีความรู้และความเข้าใจต่องานมัคคุเทศก์และสามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุกประเภทได้ด้วยความเต็มใจ ซึ่งมีผลสัมฤทธิ์ที่สัมพันธ์กัน โดยบางครั้งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์นั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกคือ ด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

ด้านเศรษฐกิจ ด้านภัยพิบัติจากโรคระบาดและด้านเทคโนโลยี และปัจจัยภายในของตัวมัคคุเทศก์เองด้วย

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยครั้งนี้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพในเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ สามารถสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยนี้ได้ ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ในจังหวัดนครสวรรค์มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก โดยเฉพาะด้านความรู้และความเข้าใจต่องานมัคคุเทศก์และการบริการ ความรู้และความสามารถเหล่านี้ถือเป็นจุดแข็งที่ช่วยให้มัคคุเทศก์สามารถให้บริการและดูแลนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความประทับใจสูงสุดแก่นักท่องเที่ยว

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบ ได้แก่ พฤติกรรมนักท่องเที่ยว เศรษฐกิจ ภัยพิบัติจากโรคระบาด และเทคโนโลยี ปัจจัยเหล่านี้ทำให้มัคคุเทศก์ต้องปรับตัวและแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา

ผลกระทบจากปัจจัยภายนอก วิฤตการณ์ต่าง ๆ เช่น โรคระบาด หรือภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง และส่งผลกระทบต่อการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อรักษาประสิทธิภาพการทำงานให้คงที่หรือเพิ่มสูงขึ้น

ความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ช่วยส่งเสริมให้มัคคุเทศก์มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับวงการท่องเที่ยว การประสานงานและร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จะช่วยให้สามารถให้บริการที่ดีที่สุดและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว



ภาพที่ 4 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดนครสวรรค์จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ความไม่พอใจในบริการ สิ่งของสูญหาย หรือการไม่ตรงต่อเวลา ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ การให้บริการนักท่องเที่ยวทุกประเภทด้วยความเต็มใจเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดในกลุ่มนี้

2. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ความไม่มีเสถียรภาพของเศรษฐกิจโลก การผันผวนของค่าเงิน และวิกฤติเศรษฐกิจต่าง ๆ เป็นผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ของมัคคุเทศก์ การได้รับค่าตอบแทนที่สมมูลกับความรู้และประสบการณ์เป็นสิ่งสำคัญในการประเมินความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์

3. ปัจจัยทางด้านภัยพิบัติจากโรคระบาด สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย มาตรการล็อกดาวน์และการจำกัดการเข้าเมือง ทำให้นักท่องเที่ยวลดลงอย่างมาก ส่งผลให้มัคคุเทศก์ขาดรายได้และไม่สามารถปฏิบัติงานได้

4. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี การปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับมัคคุเทศก์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ การสร้างเครือข่ายออนไลน์ การเรียนรู้ การเพิ่มทักษะ และการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันสำหรับมัคคุเทศก์

5. ปัจจัยทางด้านความรู้และความเข้าใจต่องานในความรับผิดชอบ ความรู้และความเข้าใจในหน้าที่และการบริการของมัคคุเทศก์เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการเข้ารับฝึกอบรมและการมีความเข้าใจในหน้าที่ที่ทำอยู่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. ปัจจัยทางด้านองค์กร การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อบริษัทนำเที่ยว องค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยส่งเสริมให้มัคคุเทศก์สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความร่วมมือ และความเข้าใจระหว่างเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนการทำงานที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ โดยเน้นการพัฒนาความรู้วิชาชีพในสองแนวทาง คือ:

1. อบรมภาคทฤษฎีในห้องเรียน เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาและสาระสำคัญของวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยการจัดกิจกรรมฝึกปฏิบัติในพื้นที่จริง เพื่อให้มัคคุเทศก์ได้ประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติงานจริง และเกิดทักษะที่จำเป็นในวิชาชีพ การพัฒนาทั้งในส่วนของการเรียนรู้ภาคทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติในสภาพแวดล้อมจริง จะช่วยให้มัคคุเทศก์มีความรู้ ความเข้าใจและทักษะที่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การพัฒนาความรู้และทักษะแล้วมัคคุเทศก์ยังต้องปฏิบัติตามมาตรฐานของวิชาชีพ โดยการปฏิบัติตามมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสาธารณสุขที่กำหนดขึ้นเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในช่วงเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งนี้การปฏิบัติตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง จะช่วยให้มัคคุเทศก์สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

3. การดูแลสุขภาพและความปลอดภัย มัคคุเทศก์ยังควรให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของตนเอง ควรได้รับวัคซีนครบถ้วนตามเกณฑ์ รวมถึงได้รับวัคซีนเข็มกระตุ้น มีการตรวจคัดกรองด้วย ATK เป็นระยะในกรณีที่มีความเสี่ยง งดปฏิบัติงานหากติดเชื้อ และปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย เช่น สวมหน้ากากตลอดเวลา ทั้งนี้ การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของตนเองจะช่วยให้มัคคุเทศก์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และไม่เป็นอันตรายต่อนักท่องเที่ยว

4. การสนับสนุนการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ควรเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการท่องเที่ยวของประเทศ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและแนวปฏิบัติด้านสุขอนามัยเพื่อควบคุมโควิด-19 เพิ่มการกำกับดูแลการทำความสะดวกพื้นที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ก่อนและหลังให้บริการ จัดให้มีเจลแอลกอฮอล์หรือวัสดุล้างมืออย่างเพียงพอ และสะดวกต่อการใช้งาน แนะนำหรือจัดให้นักท่องเที่ยวมีอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลติดตัว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาพื้นที่เพิ่มเติม ควรทำการวิจัยในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบและหาความแตกต่างในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ในแต่ละภูมิภาค เช่น การศึกษาพื้นที่ท่องเที่ยวที่มีลักษณะและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

2. การพัฒนาความรู้และทักษะ เช่น ทักษะการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยี และการดูแลสุขภาพ นักท่องเที่ยว ควรมีการจัดอบรมและกิจกรรมฝึกปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต

3. การสำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยว ควรทำการสำรวจความต้องการและคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

4. การใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ การวิจัยควรเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ เช่น การใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจองทัวร์ การให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวผ่านระบบออนไลน์ การสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว และการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาและพัฒนาองค์ความรู้ของมัคคุเทศก์

5. การพัฒนามาตรฐานการบริการ ควรพัฒนามาตรฐานการบริการของมัคคุเทศก์ โดยใช้ข้อมูลจากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานการบริการที่เหมาะสม

6. การศึกษาความสัมพันธ์กับองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การสร้างความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทนำเที่ยว โรงแรม และสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อหาวิธีการที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานและความร่วมมือระหว่างกัน เพื่อให้การบริการนักท่องเที่ยวเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งเน้นการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของมัคคุเทศก์ เพื่อให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

References

- Allport, G. W. (1961). *Pattern and growth in personality*. Holt, Rinehart & Winston.
- Areerat, S. (2021). Job satisfaction among tour guides: Influential factors and impacts. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 9(2), 87–98.
- Chareonwongsak, K. (2022). The cultural significance of tour guides in the tourism industry. *Journal of Cultural Tourism*, 12(1), 23–35.
- Department of Tourism. (2022). *Tourism statistics and trends*. <https://www.tourism.go.th/home/details/11/221/26044>
- Heffner, C. L. (2002). *Personality traits and behaviors*. https://allpsych.com/personalitysynopsis/traits_behaviors/
- Hinkaew, S. (2010). *Report of the German-speaking guide club meeting*. Office of Tourism Development, Department of Tourism.
- International Cooperation Agency, Bureau of General Communicable Diseases, Department of Disease Control. (2022). Impact of COVID-19 on the Thai tourism industry. *Thai Public Health Journal*, 35(2), 45–60.
- Kijcharoen, R. (2022). The adaptation of tour guides to the new normal post-COVID-19. *Thai Journal of Tourism Research*, 8(3), 45–58.
- Ministry of Tourism & Sports. (2021). *Office of tourism development*. https://www.mots.go.th/mots_en/news/729
- Ministry of Tourism and Sports. (2023). *Roles and duties of tour guides*. <https://www.tourism.go.th/home/details/11/221/26044>
- Multra, A. (2022). Essential skills for modern tour guides. *Journal of Travel Research*, 61(4), 205–219.

- Siammai, T. (2007). *The impact of tourism promotion policies: A case study of Sukorn Island, Palian District, Trang Province*. Office of Tourism Development, Department of Tourism.
- Somboon, S. (2020). Challenges faced by tour guides in the changing tourism landscape. *Journal of Tourism Studies*, 14(2), 67–78.
- Srisawat, P. (2020). Tour guides' adaptability to digital transformation. *Digital Tourism Review*, 5(1), 33–47.
- Tanyakan, P. (2021). Competency requirements for effective tour guiding. *Journal of Tourism Studies*, 17(3), 67–82.
- Temcharoen, K. (2020). The instability of the global economy and its impact on tourism. *Economic Review*, 88(5), 102–118.
- Uthairat, N. (2007). Competency framework for tour guides in Thailand. *Asian Journal of Tourism Research*, 5(2), 99–111.