

ศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทย กับการส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยว

The Potential of Thai Tourist Guides and Promoting the Increase of Revenue from Tourists

มานิชย์ นวลสระ* สุตสันต์ สุทธิพิศาล**
 เกศรา สุตเพชร** โชคชัย สุเวชวัฒนกุล**
 ทักษิณา แสเนเย็น*** ไกลศักดิ์ พิกุล****
 วัชรระ เชียงกมล****

บทคัดย่อ

มัคคุเทศก์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนั้นเพื่อรองรับภาคการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จึงควรผลักดันและส่งเสริมการผลิตมัคคุเทศก์ให้เพียงพอต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้น โดยผลิตมัคคุเทศก์ให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และผลักดันให้มีการจดทะเบียนมัคคุเทศก์ ดังนั้นโครงการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทย ในการส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยว จึงมุ่งศึกษาช่องว่าง (GAP) ของความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ไทย โดยจัดทำโปรแกรมการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถให้กับมัคคุเทศก์ ประกอบกับการฝึกอบรม ให้คำปรึกษาแก่มัคคุเทศก์ไทย และวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา เชียงราย อุบลราชธานี และเพชรบุรี ภายหลังการจัดโครงการ พบประเด็นที่จำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงสำหรับมัคคุเทศก์ในเรื่องการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานสัดส่วนการบริการทางการตลาด การพัฒนามัคคุเทศก์ และการพัฒนาความสามารถของมัคคุเทศก์ในการเพิ่มรายได้ ในส่วนการจัดทำโปรแกรมการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ไทยฯ พบว่า 1. ผู้เข้าร่วมโปรแกรมเห็นความสำคัญและมีแนวทางในการสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวมีการใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวภายในท้องถิ่นด้านต่างๆ 2. ผู้เข้าร่วมโปรแกรมมีแนวทางในการแสวงหารูปแบบสินค้าและบริการ รวมทั้งการประยุกต์รูปแบบสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวเพื่อช่องทางในการเพิ่มรายได้ และจะต้องมีการศึกษาข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยว 3. ผู้เข้าร่วมตระหนักถึงการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในวิชาชีพและอย่างสม่ำเสมอ

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ดร. คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ดร. สังกัดคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยวสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ดร. บริษัท การบินไทยจำกัดมหาชน *สังกัดคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยวสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

4.ผู้เข้าร่วมเข้าใจความสำคัญของการทำงานร่วมกัน และดำเนินงานตามแผนการทำงานของเครือข่ายด้านการท่องเที่ยว ในส่วนการฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแก่มัคคุเทศก์ไทยเพื่อให้ความพร้อมในการทำหน้าที่ส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยว พบว่าผู้เข้าร่วมโปรแกรมมีการเปลี่ยนแปลงระดับความเห็นที่มีต่อทักษะของตนในทางที่ดีขึ้นทุกด้านคือ การพัฒนาทักษะการคิดสร้างสรรค์ 4.การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์และทำข้อเสนอแนะสำหรับภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย การพัฒนาองค์ความรู้การพัฒนาหลักสูตรการอบรมสำหรับมัคคุเทศก์ การพัฒนามาตรฐานการให้บริการ เป็นต้น

คำสำคัญ: ศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทย การเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยว หลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์

Abstract

Thai tourist guide is an important element in the tourism industry because it affects economic growth likely increases continuously. The production of tourist guide should be pushing and promoting in order to support the tourism sector that are likely to increase. This can be done by producing the specialized tourist guides and encouraging the registered tourist guides. Therefore, this study aims to investigate the awareness gap and capability of Thai tourist guides through the program strengthening the awareness and capacity of tourist guides along with training, consulting, and analyzing problems and obstacles in the operation of tourist guides in four provinces including Songkhla, Chiang Rai, Ubon Ratchathani, and Phetchaburi. The issues that need to be developed and improved for tourist guides were the development of the supply chain, the proportion of service marketing, and the capabilities of the tourist guides to increase revenue.

In the section of enhancing the awareness and capabilities of the tourist guides finding as follow:

1. Participants see the importance and having a guideline for encouraging the tourists to use the local tourism service.
2. Participants have a guideline for searching tourism product and service as well as applying them to be additional channel to increase revenue. And it must be up-to-date data for responding the need of the tourist.
3. Participants realize the important of continuing knowledge and skills enhancement in their profession.
4. Participants understand the important of team work and follow the tourism networking plan.

In the section of Tourist guide training and consulting for the ability of revenue increasing from the tourists found that; the participants have changed their attitudes toward their skills better in all aspects, including the development of creative thinking skills, analytical of problems and obstacles in the functions of the tourist guide. They were also able to make suggestions for the various tourism concerned parts, such as the development of tourism management and administration structure in Thailand, the development of tourist guide training curriculum, and the development of tourism service standard.

Keywords: Potential of Thai Tourist Guides, Increase of Revenue from Tourists, tourist guide training curriculum

บทนำ

จากนโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว และการพัฒนาพื้นที่ต่างๆให้เกิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวขึ้นเป็นแนวทางในการเพิ่มรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศเนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นตัวชี้วัดระดับเศรษฐกิจของประเทศที่สำคัญ (สำนักพิมพ์ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2560) อีกทั้งมีส่วนช่วยในการประชาสัมพันธ์ประเทศไทยได้เป็นอย่างดี เมื่อปี 2560 ที่ผ่านมานี้ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย 27.08 ล้านคน ในจำนวนนี้เป็นนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคเอเชียตะวันออกมากที่สุด รองลงมาได้แก่นักท่องเที่ยวชาวยุโรป เอเชียใต้ อเมริกา โอเชียเนีย ตะวันออกกลาง และแอฟริกาตามลำดับ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมประชาสัมพันธ์, 2561) ทั้งนี้ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวรวม 1.05 ล้านล้านบาท ซึ่งขยายตัวจากปีที่ผ่านมา 5.27 แสนล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) คาดการณ์ว่าในปี พ.ศ.2561 จะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยถึง 36 ล้านคน ในจำนวนนี้จะสร้างรายได้กว่า 3 ล้านล้านบาท ซึ่งนโยบายกระตุ้นการท่องเที่ยวในปีพ.ศ. 2561 นี้จะเน้นกระตุ้นการท่องเที่ยวในท้องถิ่นและการท่องเที่ยวเมืองรอง เพื่อการกระจายโอกาสเชิงพื้นที่และกระจายรายได้ให้กับท้องถิ่นในแคมเปญ “Amazing Thailand Go Local หรือ ท่องเที่ยวท้องถิ่นไทย ชุมชนเติบโตใหญ่ เมืองไทยเติบโต” (กระทรวงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561) ทั้งนี้กลไกที่ขาดไม่ได้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นั้นคือมัคคุเทศก์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว ที่เป็นองค์ประกอบในโซ่คุณค่าของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งนี้ประเทศไทยมีมัคคุเทศก์ที่ได้รับใบอนุญาต 67,272 คน (สุดสันต์ สุทธิพิศาล และคณะ, 2558) แต่พบว่าในบางพื้นที่ยังมีมัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาตปะปนอยู่ ซึ่งคนกลุ่มนี้อาจแสวงหาประโยชน์ส่วนตนโดยขาดจริยธรรม (สำนักข่าวอิศรา, 2560) ส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่เกิดความประทับใจการท่องเที่ยวประเทศไทยและมีแนวโน้มไม่กลับมาเที่ยวซ้ำ หรือไม่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวต่อไป (สุดารัตน์ หมวดอินทร์, 2560)

ดังนั้นเพื่อรองรับภาคการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และลดปัญหามัคคุเทศก์ไม่มีใบอนุญาต จึงควรผลักดันและส่งเสริมการผลิตมัคคุเทศก์ให้เพียงพอต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้นและรองรับการขยายตัวของธุรกิจท่องเที่ยว โดยผลิตมัคคุเทศก์ให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อรองรับนโยบายกระตุ้นการท่องเที่ยวในปีพ.ศ. 2561 และตอบสนองแก่ความต้องการของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม (Niche Market) เช่น การเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้กับมัคคุเทศก์เฉพาะด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (กองวิจัยการตลาด กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าวจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการ 4 ขั้นตอน นั่นคือ 1 การวิเคราะห์ช่องว่างในด้านความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อนำมาใช้ในการออกแบบกิจกรรมดังกล่าว 2 การวางแผนหลักสูตรการฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแก่มัคคุเทศก์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว ในด้านขอบเขตเนื้อหา โครงสร้างกิจกรรม และการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย 3 การดำเนินกิจกรรมฝึกอบรมและให้คำปรึกษาตามแนวทางและแผนการที่ได้กำหนดไว้และปรับเปลี่ยนการดำเนินการให้ดีขึ้นตามหลัก PDCA 4 การประเมินผลจากการดำเนินกิจกรรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาช่องว่าง (GAP) ของความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ไทยผู้สื่อความหมายของการท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการทำหน้าที่ส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและนักท่องเที่ยว
2. เพื่อจัดทำโปรแกรมการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถในด้านดังกล่าวให้กับมัคคุเทศก์ ผู้สื่อความหมายทางการท่องเที่ยวและผู้เกี่ยวข้องของไทยในจังหวัดสงขลา เชียงราย อุบลราชธานี และเพชรบุรี
3. เพื่อฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแก่มัคคุเทศก์ไทย ให้มีความพร้อมในการทำหน้าที่ส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและนักท่องเที่ยว
4. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ดังกล่าวของมัคคุเทศก์ ผู้สื่อความหมายทางการท่องเที่ยวและผู้เกี่ยวข้องและจัดทำข้อเสนอแนะสำหรับภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบวิธีวิจัย

การจัดทำโครงการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทยฯ เป็นการศึกษาด้วยวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method research) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ มัคคุเทศก์ที่มีทะเบียนสำหรับทะเบียนธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ นักสื่อความหมายชุมชน ผู้นำเที่ยวในพื้นที่เฉพาะท้องถิ่น ผู้ประกอบการและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่คาบเกี่ยว 4 จังหวัด คือ จังหวัดสงขลา เชียงราย อุบลราชธานี และเพชรบุรี จำนวน 421 คน โดยฝึกอบรมในจังหวัดสงขลา 107 คน จังหวัดเชียงราย 156 คน จังหวัดอุบลราชธานี 99 คน และจังหวัดเพชรบุรี 59 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อการพัฒนาโปรแกรมโดยเก็บข้อมูลผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในประเทศ 20 ราย ดังนั้น มัคคุเทศก์ที่ได้รับรางวัลระดับประเทศ 5 คน ตัวแทนสมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย 4 คน ตัวแทนองค์กรทางการท่องเที่ยว 5 คน ผู้กำหนดนโยบายทางการท่องเที่ยว 2 คน และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ 4 คน วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบแบ่งตามพื้นที่ (Cluster or Area Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็น 4 กลุ่มเท่าๆกันและทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling random) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545) ใช้วิธีการวิจัยให้สอดคล้องกับคำถามวิจัย ดังนี้

คำถามวิจัยข้อที่ 1: มัคคุเทศก์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความตระหนักและขีดความสามารถในการเป็นหน้าที่ส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและนักท่องเที่ยวเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

วิธีวิจัย :

1. สำรวจด้วยแบบประเมินความต้องการจำเป็น (Need Assessment) 3 ประเด็น ได้แก่
 - สำรวจและประเมินความตระหนักและขีดความสามารถและลักษณะตามความเป็นจริง (Actual Competency)
 - สำรวจและประเมินศักยภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน (Expected Competency)
 - สำรวจและประเมินคุณลักษณะที่คาดหวังให้เกิดในการทำหน้าที่ส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยว
2. วิเคราะห์เปรียบเทียบหาช่องว่างของศักยภาพและความสามารถ (Competency Gap Assessment) ของมัคคุเทศก์ไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค, 2546 และ ชูลีรัตน์ จันทรเชื้อ, 2551)

คำถามวิจัยข้อที่ 2: มีแนวทางหรือโปรแกรมในการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว (กฤษณา พิทักษ์, 2546) ในการทำหน้าที่ส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและนักท่องเที่ยวที่เหมาะสมได้อย่างไร

วิธีวิจัย :

1. สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมและให้คำปรึกษาเพื่อเสริมสร้างความตระหนักและความสามารถของมัคคุเทศก์ไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวโดย

1. ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น ความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพและความสามารถ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา วิธีการและกระบวนการในการฝึกอบรม วิธีการประเมินผลและคุณลักษณะที่จำเป็นต่อตำแหน่งงาน (เพชรณิ วิริยะสืบพงศ์, 2545) อันจะส่งผลถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยรวมของอุตสาหกรรม
2. วิเคราะห์ สังเคราะห์ลักษณะงาน (Role Profile) เพื่อการวางแผนออกแบบโปรแกรมการพัฒนา โดยการนำความรู้ความสามารถ พฤติกรรม ทักษะ ทักษะ ความรับผิดชอบต่อสังคม ปัจจัยหรือคุณลักษณะที่บุคลากรต้องได้รับการพัฒนา ซึ่งค้นหาได้จากช่องว่างของศักยภาพและความสามารถ (Competency gap assessment) มากำหนดเป็นโปรแกรมการพัฒนา ซึ่งจะประกอบด้วย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย เนื้อหาสาระและหน่วยการเรียนรู้ วิธีการฝึกอบรม การจัดลำดับกิจกรรมการเรียนรู้ ระยะเวลา การคัดเลือกสื่อ การวัดผลและประเมินผล (ชูชัย สมितिไกร, 2551)
3. ประเมินโครงสร้างโปรแกรมฝึกอบรม โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรม และผู้เชี่ยวชาญด้านขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ฯ
4. นำผลการพิจารณา และข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงโครงสร้างโปรแกรกดังกล่าวก่อนนำไปทดลองใช้

คำถามวิจัยข้อที่ 3: โปรแกรมในการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว ในการทำหน้าที่ส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยวมีคุณภาพที่เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

วิธีวิจัย :

1. วัดทักษะเฉพาะด้านด้วยแบบวัดความสามารถเชิงปฏิบัติการ (Performance Test) และแบบวัดความตระหนักด้วยแบบวัดทัศนคติ (Attitude test) (ฉรุต ไทยอุทิศ, 2546) ดังนี้
 - ประเมินความเหมาะสมของเนื้อหาการฝึกอบรม ในส่วนเนื้อหา กิจกรรมการฝึกและวิธีการฝึกอบรม สื่อการสอนและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม วิธีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม และผู้ทำการฝึกอบรมว่าโปรแกรมนี้น่าสนใจและตรงกับพื้นฐานและความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่ เพียงใด
 - ประเมินปัญหาและอุปสรรคในการใช้โปรแกรมและปัจจัยที่ส่งเสริมการใช้โปรแกรกดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ
 - วัดผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้าอบรมว่ามีตรงตามจุดมุ่งหมายของโปรแกรมฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจาก สิ่งตีพิมพ์เผยแพร่ บทความต่างๆ รายงานเอกสารทางวิชาการ บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษในหัวข้อการศึกษาความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ฯ การวิเคราะห์ช่องว่างข้อจำกัดและแนวทางการพัฒนาความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ฯ กระบวนการพัฒนาหลักสูตรหรือโปรแกรมการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว ปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ดังกล่าวของมัคคุเทศก์ เป็นต้น
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึกและการระดมความคิดเห็น ผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการพัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ฯ ปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ รวมทั้งจัดฝึกอบรมเพื่อให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาและทดสอบโปรแกรมฯ เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรในระบบต่อไป

ผลการศึกษา

การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นกลไกส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยว แยกการอธิบายผลการศึกษาเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การรายงานช่องว่าง (GAP) ของความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวในการทำหน้าที่ส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและนักท่องเที่ยว พบว่าจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมและผู้ให้คำปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิพบประเด็นที่จำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงสำหรับมัคคุเทศก์อยู่ 3 ประเด็นคือ

1. การพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานสัดส่วนการบริการทางการตลาด
2. การพัฒนามัคคุเทศก์ 2 รูปแบบ คือ การพัฒนาหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ให้มีคุณภาพ และการพัฒนาด้านการเพิ่มพูนความรู้ ศักยภาพการให้บริการ พัฒนาความคิดสร้างสรรค์และการนำเสนอโปรแกรมที่แปลกใหม่
3. การพัฒนาความสามารถของมัคคุเทศก์ในการเพิ่มรายได้ ด้านการพัฒนาด้านองค์ความรู้ เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ การพัฒนาทักษะของมัคคุเทศก์ เช่น ทักษะการให้บริการ ทักษะการพูดและการสื่อสาร การพัฒนาทัศนคติ ในด้าน ความภูมิใจในความเป็นไทย และความภูมิใจในตนเอง และการพัฒนาด้านการให้บริการ เช่น การบริการด้วยรอยยิ้ม การ

จัดหาข้อมูลที่มีคุณภาพ ด้านภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ใน
ด้านความซื่อสัตย์และความเป็นธรรม

โดยเครื่องมือที่ใช้ประเมินความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
กับกิจกรรมการท่องเที่ยว แบ่งได้ 3 ส่วน ดังนี้

1. กรอบและขอบเขตเครื่องมือการประเมิน ประกอบด้วย 4 ทักษะ 27 ตัวชี้วัด 73 คำอธิบาย
ทักษะที่ 1 ด้านการคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 6 ตัวชี้วัด 21 คำอธิบาย
ทักษะที่ 2 ด้านการเจรจาต่อรอง ประกอบด้วย 6 ตัวชี้วัด 18 คำอธิบาย
ทักษะที่ 3 ด้านการบริการอย่างมืออาชีพ ประกอบด้วย 10 ตัวชี้วัด 22 คำอธิบาย
ทักษะที่ 4 ด้านการสร้างเครือข่าย ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด 12 คำอธิบาย
2. เครื่องมือและเกณฑ์การประเมิน

เครื่องมือ

ระดับ 5 หมายถึง มีการปฏิบัติตามคำอธิบายตัวชี้วัด โดยมีคุณภาพระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีการปฏิบัติตามคำอธิบายตัวชี้วัด โดยมีคุณภาพระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีการปฏิบัติตามคำอธิบายตัวชี้วัด โดยมีคุณภาพระดับปานกลาง หรือปฏิบัติได้
ถูกต้อง ชัดเจนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนคำอธิบายตัวชี้วัด และมีคุณภาพในระดับมากขึ้นไป

ระดับ 2 หมายถึง มีการปฏิบัติตามคำอธิบายตัวชี้วัด โดยมีคุณภาพระดับน้อย หรือปฏิบัติได้
ถูกต้อง ชัดเจนน้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนคำอธิบายตัวชี้วัด และมีคุณภาพในระดับมากขึ้นไป

ระดับ 1 หมายถึง มีการปฏิบัติตามคำอธิบายตัวชี้วัด โดยมีคุณภาพระดับปานกลาง หรือปฏิบัติได้
ถูกต้อง ชัดเจนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนคำอธิบายตัวชี้วัด และมีคุณภาพในระดับปานกลางขึ้นไป

ระดับ 0 หมายถึง ไม่มีการปฏิบัติตามคำอธิบายตัวชี้วัดนั้นแต่อย่างใดทั้งสิ้น

เกณฑ์การประเมิน โดยนำข้อมูลจากแบบประเมินมาหาค่าเฉลี่ย

ระดับมาตรฐานสูงมาก	ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 - 5.00
ระดับมาตรฐานสูง	ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 - 4.20
ระดับมาตรฐาน	ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 - 3.40
ระดับมาตรฐานต่ำ	ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.81 - 2.60
ระดับมาตรฐานต่ำที่สุด	ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.01 - 1.80
ระดับมาตรฐานควรปรับปรุง	ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.00 - 1.00

ส่วนที่ 2 การจัดทำโปรแกรมการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ไทย และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา เชียงราย อุบลราชธานี และเพชรบุรี พบว่า มัคคุเทศก์ไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว ต้องการการพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพการปฏิบัติงานสูงสุดในแต่ละทักษะ ดังแสดงในตาราง 4.1

Figure 4.1 แสดงตัวชี้วัดที่มัคคุเทศก์ไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว ต้องการการพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพการปฏิบัติงานสูงสุดในแต่ละทักษะ

ทักษะ	ตัวชี้วัดที่ต้องการการพัฒนาสูงสุด	คำอธิบาย
ทักษะที่ 1 ด้านการคิดและการสร้างสรรค์	ตัวชี้วัดที่ 4 มีการจัดนำเที่ยวที่ส่งเสริมเศรษฐกิจ	1.มีการใช้บริการมัคคุเทศก์ท้องถิ่น 2.มีการใช้บริการยานพาหนะท้องถิ่น 3.มีการใช้บริการที่พักในท้องถิ่น 4.มีการใช้บริการร้านอาหารในท้องถิ่น 5.มีการใช้บริการร้านขายของที่ระลึกในท้องถิ่น
ทักษะที่ 2 ด้านการเจรจาต่อรอง	ตัวชี้วัดที่ 6 การแสวงหารูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและการบริการด้านการท่องเที่ยวที่สามารถเพิ่มรายได้	1.มัคคุเทศก์จะต้องแสวงหารูปแบบสินค้าและบริการที่สามารถเพิ่มรายได้ให้กับสังคม 2.มัคคุเทศก์ต้องรู้จักบูรณาการรูปแบบสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวเพื่อช่องทางในการเพิ่มรายได้ 3.มัคคุเทศก์ต้องมีการศึกษาข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว
ทักษะที่ 3 ด้านการบริการอย่างมืออาชีพ	ตัวชี้วัดที่ 1 การรักษาและคงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและบริการ	1.มีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมให้มัคคุเทศก์เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ 2.ส่งเสริมให้มัคคุเทศก์รับรู้ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวที่ทันสมัย 3.ส่งเสริมให้มีการวัดมาตรฐานและพัฒนาขีดความสามารถของมัคคุเทศก์อยู่เสมอ
ทักษะที่ 4 ด้านการสร้างเครือข่าย	ตัวชี้วัดที่ 5 การเสริมสร้างและปรับปรุงเครือข่ายทางด้านการท่องเที่ยวเสมอ	1.มัคคุเทศก์มีการประชุม และร่วมกันเสนอแนะข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการทำงานร่วมกันของเครือข่าย 2.มัคคุเทศก์มีการดำเนินงานตามแผนการทำงาน และมีการนำแผนการดำเนินงานต่าง ๆ มาปรับปรุงแก้ไข

เมื่อนำผลสรุปตัวชี้วัดที่มีคชศไทยฯ มาพัฒนาเป็นโปรแกรมเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถไดดังนี้

เป้าหมายของโปรแกรม

1. ผู้เข้าร่วมเห็นความสำคัญและมีแนวทางสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านต่างๆ
2. ผู้เข้าร่วมมีแนวทางในการแสวงหารูปแบบสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวใหม่ๆที่สามารถเพิ่มรายได้ให้กับสังคม และมีการศึกษาข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว
3. ผู้เข้าร่วมตระหนักถึงการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ และพัฒนาขีดความสามารถของมัคคเทศก์อย่างต่อเนื่อง
4. ผู้เข้าร่วมเข้าใจความสำคัญของการทำงานร่วมกันและดำเนินการตามแผนการทำงานร่วมกันของเครือข่ายด้านการท่องเที่ยว และนำแผนการดำเนินงานมาปรับปรุงแก้ไข

หัวข้อการพัฒนา

1. การพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวท้องถิ่นเชิงสร้างสรรค์ 1.5 ชั่วโมง
2. การแสวงหาผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการเพื่อการเพิ่มรายได้ 1.5 ชั่วโมง
3. ประเด็นความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการร่วมสมัย 1.5 ชั่วโมง
4. การเสริมสร้างและพัฒนาเครือข่ายทางด้านการท่องเที่ยว 1.5 ชั่วโมง

ส่วนที่ 3 การฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแก่มัคคศไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อให้มีความพร้อมในการทำหน้าที่ส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและนักท่องเที่ยว

การจัดโปรแกรมการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถให้กับมัคคศไทยฯ พบว่า จังหวัดสงขลา จัดกิจกรรม วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2558 มีผู้เข้าร่วม 107 คน, จังหวัดเชียงราย มีผู้เข้าร่วม 156 คน, จังหวัดอุบลราชธานี มีผู้เข้าร่วม 99 คน และจังหวัดเพชรบุรี มีผู้เข้าร่วม 59 คน รูปแบบการประเมินโปรแกรม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบวัดความรู้ก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรม มีผู้ตอบแบบวัดระดับความคิดเห็นจำนวน 342 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าร่วมโปรแกรม

1. การพัฒนาทักษะความคิดสร้างสรรค์ พบว่า ก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมผู้ตอบมีความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการนำเที่ยวที่ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนในระดับมาก (MEAN = 3.75, S.D. = 0.54) ซึ่งภายหลังจากการเข้าร่วมโปรแกรมได้เพิ่มเป็นระดับมากที่สุด (MEAN = 4.24, S.D. = 0.53)
2. การเจรจาต่อรอง พบว่า ก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมผู้ตอบมีความรู้ความเข้าใจด้านการแสวงหารูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่จะสามารถเพิ่มรายได้ในระดับมาก (MEAN = 3.90, S.D. = 0.50) ซึ่งภายหลังจากการเข้าร่วมโปรแกรมได้เพิ่มเป็นระดับมากที่สุด (MEAN = 4.27, S.D. = 0.51)

3. การบริการอย่างมืออาชีพ พบว่า ก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมผู้ตอบมีความรู้ความเข้าใจด้านการรักษา และคงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ในระดับมาก (MEAN = 3.90, S.D. = 0.79) ซึ่งภายหลังจากการเข้าร่วมโปรแกรมได้เพิ่มเป็นระดับมากที่สุด (MEAN = 4.24, S.D. = 0.54)
4. การสร้างเครือข่าย พบว่า ก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมผู้ตอบมีความรู้ความเข้าใจด้านการเสริมสร้างและปรับปรุงเครือข่ายทางด้านการท่องเที่ยว ในระดับมาก (MEAN = 3.97, S.D. = 0.56) ซึ่งภายหลังจากการเข้าร่วมโปรแกรมได้เพิ่มเป็นระดับมากที่สุด (MEAN = 4.27, S.D. = 0.59)

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าร่วมโปรแกรมก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถให้กับมัคคุเทศก์ด้วย 7 หัวข้อการพัฒนา ด้วย T-Test พบว่าผู้เข้าร่วมโปรแกรมมีการเปลี่ยนแปลงระดับความเห็นที่มีต่อทักษะของตนในทางที่ดีขึ้นทุกด้าน (Sig = 0.00)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโปรแกรมพบว่า ผู้เข้าร่วมโปรแกรมมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโปรแกรมทุกด้านในระดับดีมากที่สุดโดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความแตกต่างจากการอบรมอื่นที่เคยเข้าร่วม (MEAN = 4.98) ตามด้วยผลที่ได้รับจากการเข้าร่วมอบรม (MEAN = 4.86)

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาจัดโปรแกรม

1. หัวข้อด้านการพัฒนา พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับการพัฒนาตามเป้าหมายดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตาม ควรจัดให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาชุดความรู้สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้กว้างขวางขึ้นเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
2. ด้านวิทยากร พบว่าในการจัดบรรยายครั้งต่อไปควรจัดในลักษณะเวทีร่วมแสดงความคิดเห็นระหว่างนักวิชาการและนักปฏิบัติ เพื่อให้เห็นภาพรวมร่วมกันและผู้เข้าร่วมจะได้รับแนวคิดและตัวอย่างที่ปฏิบัติจริงที่เป็นรูปธรรม
3. ด้านการเลือกจังหวัดและกิจกรรม พบว่าพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการจัดโปรแกรมเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถให้กับมัคคุเทศก์ไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นจังหวัดรองด้านการท่องเที่ยวของแต่ละภูมิภาค
4. ด้านระยะเวลาการจัดกิจกรรม ถือได้ว่ามีความเหมาะสม แต่เพื่อได้ประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีการนำเสนอภาพรวมทั้งสี่ทักษะเพื่อให้ผู้เข้าร่วมโปรแกรมได้เลือกหัวข้อที่เหมาะสมกับตนเอง
5. ด้านจำนวนและลักษณะของผู้เข้าร่วมกิจกรรม มีความเหมาะสม ในกรณีการจัดในครั้งต่อไปอาจจะมีการเลือกหัวข้อที่เน้นการทำกิจกรรมร่วมมากขึ้น อาจมีการลดจำนวนผู้เข้าร่วมในแต่ละรุ่นลง เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมมากขึ้น

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ดังกล่าวของมัคคุเทศก์และจัดทำข้อเสนอแนะสำหรับภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง

1. เนื่องจากการกระจายรายได้ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีการกระจายรายได้ไม่เป็นไปตามระบบ จึงส่งผลให้ผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์ของไทยถูกกำหนดด้วยโปรแกรมทัวร์ ทำให้รายได้ของมัคคุเทศก์ไทยลดลง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพัฒนาโครงสร้างการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย
2. ความรู้ความสามารถของมัคคุเทศก์ไทย และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวยังถือว่าอยู่ในขั้นตอนของการพัฒนาตนเอง ดังนั้นมัคคุเทศก์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องจึงต้องพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง
3. การพัฒนาหลักสูตรการอบรมสำหรับมัคคุเทศก์ โดยต้องคำนึงถึงการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่มีเวลาทำงานไม่แน่นอน ดังนั้นอาจใช้ระบบการช่วยสอน เช่น E-Learning รวมถึงคำนึงถึงระยะเวลาการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมที่อาจต้องกระชับให้สั้นลง
4. การพัฒนามัคคุเทศก์และมาตรฐานการให้บริการ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทบทวนถึงการออกมาตรการเพื่อให้มัคคุเทศก์ยังคงรักษาและพัฒนามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

สรุปผลการศึกษา

1. การวิเคราะห์ช่องว่าง (GAP) ของความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวในการทำหน้าที่ส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและนักท่องเที่ยว พบประเด็นที่จำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงสำหรับมัคคุเทศก์อยู่ 3 ประเด็น คือ

1. การพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานสัดส่วนการบริการทางการตลาด
2. การพัฒนามัคคุเทศก์
3. การพัฒนาความสามารถของมัคคุเทศก์ในการเพิ่มรายได้

เมื่อพัฒนาโปรแกรมในการประเมินความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ไทยฯ พบว่าเขาต้องการพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการจูงใจที่ส่งเสริมเศรษฐกิจ โดย มีการใช้บริการมัคคุเทศก์ท้องถิ่น มีการใช้บริการยานพาหนะท้องถิ่น มีการใช้บริการที่พักในท้องถิ่น มีการใช้บริการร้านอาหารในท้องถิ่น มีการใช้บริการร้านขายของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมืองในท้องถิ่น
2. ด้านการแสวงหารูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่สามารถเพิ่มรายได้ โดยมัคคุเทศก์จะต้องแสวงหารูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้า และบริการทางการท่องเที่ยวที่สามารถเพิ่มรายได้

รับผิดชอบต่อสังคมและนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องรู้จักประยุกต์บูรณาการรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวเพื่อช่องทางในการเพิ่มรายได้และมัคคุเทศก์ต้องมีการศึกษาข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

3. ด้านการรักษาและคงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดย มีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมให้มัคคุเทศก์เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมให้มัคคุเทศก์รับรู้ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวที่ทันสมัยตลอดเวลา และส่งเสริมให้มีนโยบายในการวัดมาตรฐานและพัฒนาขีดความสามารถของมัคคุเทศก์อยู่เสมอ

4. ด้านการเสริมสร้างและปรับปรุงเครือข่ายทางด้านการท่องเที่ยวเสมอ โดยมัคคุเทศก์มีการประชุม ทำงานร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และร่วมกันเสนอแนะข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการทำงานร่วมกันของเครือข่าย และมัคคุเทศก์มีการดำเนินงานตามแผนการทำงานร่วมกันของเครือข่ายด้านการท่องเที่ยว และมีการนำแผนการดำเนินงานต่างๆมาปรับปรุงแก้ไข

2.การจัดทำโปรแกรมการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา เชียงราย อุบลราชธานี และเพชรบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

หัวข้อการพัฒนา ได้พัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวท้องถิ่นเชิงสร้างสรรค์ การแสวงหาผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการเพื่อการเพิ่มรายได้ ประเด็นความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการร่วมสมัย การเสริมสร้างและพัฒนาเครือข่ายทางด้านการท่องเที่ยว และวิทยากร จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และผู้ทรงคุณวุฒิในพื้นที่

จำนวนผู้เข้าร่วมโปรแกรม 70-80 คน

ตัวชี้วัดความสำเร็จของโปรแกรม

1. ระดับความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าร่วมโปรแกรมภายหลังการเข้าร่วมโปรแกรมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ผลการประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมโปรแกรมอยู่ในระดับไม่ต่ำกว่า ดี
3. การฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแก่มัคคุเทศก์ไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้มีความพร้อมในการทำหน้าที่ส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและนักท่องเที่ยว พบว่า การเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงระดับความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าร่วมโปรแกรมก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถให้กับมัคคุเทศก์ไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา เชียงราย อุบลราชธานี และเพชรบุรี ด้วยใน 7 หัวข้อการพัฒนา พบว่าผู้เข้าร่วมโปรแกรมมีการเปลี่ยนแปลงระดับความเห็นที่มีต่อทักษะของตนในทางที่ดีขึ้นทุกด้านคือ การพัฒนาทักษะการคิดสร้างสรรค์ ในหัวข้อมีการจัดการนำเที่ยวที่ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การเจรจาต่อรอง ในหัวข้อการแสวงหารูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่สามารถเพิ่มรายได้ การบริการอย่างมืออาชีพ ในหัวข้อการรักษาและคงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ
4. ข้อเสนอแนะสำหรับภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง แยกได้ 4 ประเภท

1. การพัฒนาโครงสร้างการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย
2. การพัฒนาองค์ความรู้ของมัคคุเทศก์
3. การพัฒนาหลักสูตรการอบรมสำหรับมัคคุเทศก์ โดยต้องคำนึงถึงการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่มีเวลาทำงานไม่แน่นอน ดังนั้นอาจใช้ระบบการช่วยสอน เช่น E-Learning รวมถึงคำนึงถึงระยะเวลาการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมที่อาจต้องกระชับให้สั้นลง
4. การพัฒนามัคคุเทศก์และมาตรฐานการให้บริการ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทบทวนถึงการออกมาตรการเพื่อให้มัคคุเทศก์ยังคงรักษาและพัฒนามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). หลักสถิติ. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2546). การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ: Competency-Based Approach. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์นาโกต้า.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). สถิตินักท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี2560, 12 กุมภาพันธ์ 2561. <http://www.mots.go.th/main.php?filename=index>
- กระทรวงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2561). แคมเปญ “Amazing Thailand Go Local เที่ยวท้องถิ่นไทย ชุมชนเติบโตใหญ่ เมืองไทยเติบโต” , 12 กุมภาพันธ์ 2561. <https://thai.tourismthailand.org>
- กฤษณา พิทักษ์. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน บุคลิกภาพและค่านิยมกับคุณภาพการให้บริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ
- กองวิจัยการตลาด กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). Customize Your Experience กลยุทธ์ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวกลุ่มสนใจเฉพาะ, 10 กุมภาพันธ์ 2561. <http://www.etatjournal.com/web/menu-read-tat/menu-2016/menu-42016/750-42016-customize>
- นรุต ไทยอุทิศ. (2546). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการประเมินหลักสูตรสถานศึกษาสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยหลักการ “Balanced Scorecard”. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- สุธีรัตน์ จันทรเชื้อ. (2551). การวิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่
- ชูชัย สมितिไกร. (2551). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพชรมณี วิริยะสืบพงศ์. (2545). การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมประชาสัมพันธ์. (2561). ข่าวเด่นอาเซียน, 10 กุมภาพันธ์ 2561. http://www.asean thai.net/mobile_detail.php?cid=73&nid=8005

สุดสันต์ สุทธิพิศาล และคณะ. (2558). โครงการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทยเพื่อเป็นกลไกส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยว. คณะการจัดการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุดารัตน์ หมวดอินทร์. (2560). ปัญหามัคคุเทศก์ไทยและข้อเสนอแนวทางแก้ปัญหา. กลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยว สำนักกรรมการ

สำนักข่าวอิศรา. (2560). เจาะปฏิบัติการกวาดล้าง"มัคคุเทศก์"เถื่อน! บริษัททัวร์ 1.1 หมิ่นราย เบี้ยวส่งข้อมูลรัฐ?, 10 กุมภาพันธ์ 2561. https://www.isranews.org/isranews-scoop/39876-report02_39876.html

สำนักพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ ออนไลน์. (2560). ธุรกิจท่องเที่ยว, 10 กุมภาพันธ์ 2561. <https://www.prachachat.net/tourism/news-5718>