



รายงานวิจัย

เรื่อง

การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

The potential of tour guides development in Phuket



โดย

สุเทพ สิงห์ฆาพะ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่องานวิจัย: การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

ชื่อผู้วิจัย: สุเทพ สิงห์มาพะ

ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ: 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ และเพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ ในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างเป็นมัคคุเทศก์ที่ทำงานอยู่ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 367 ตัวอย่าง เป็นมัคคุเทศก์ที่ทำงานด้านการนำเที่ยวมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 4 คน และตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน 2 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า มีมัคคุเทศก์เกือบ คนต่างชาตินำประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ และชาวมัคคุเทศก์ที่สื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาอื่น ๆ เช่น ภาษารัสเซีย เกาหลี ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสเปน ภาษาอาหรับ และภาษากลุ่มประเทศอาเซียน เป็นต้น นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้มัคคุเทศก์มีคุณธรรมจริยธรรมในการให้บริการนักท่องเที่ยว ส่วนระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย สามอันดับแรก ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านทักษะ และด้านความรู้ มัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงานต่างกันทำมโนทัศน์ต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์จังหวัดภูเก็ต พบว่า ควรจัดฝึกอบรมภาษาที่ 3 เพื่อให้มัคคุเทศก์สามารถรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอื่น ๆ เช่น ภาษารัสเซีย เกาหลี ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสเปน ภาษาอาหรับ และภาษากลุ่มอาเซียน เป็นต้น นอกจากนี้ควรอบรมให้มัคคุเทศก์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่น ประเพณี วิถีชีวิตชุมชน รวมถึงผลิตภัณฑ์ สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้าใจและประทับใจแก่นักท่องเที่ยว และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีมาตรการกำหนดกฎระเบียบที่เข้มงวด ในการป้องกันไม่ให้มัคคุเทศก์เถื่อนเข้ามาแย่งอาชีพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพ มัคคุเทศก์ ภูเก็ต

Research Title: The potential of tour guides development in Phuket
Researcher: Suthep Singkhalah
Year: 2020

Abstract

This research aims to study the problems and requirements for the potential of tour guides development, the opinion levels on the potential of tour guides development and to study the guidelines for potential of tour guides development in Phuket. This research was mixed method research. The sample was 367 tour guides in Phuket, 4 tour guides who have worked in tourism for more than 10 years and 2 representatives of government agencies involved in tourism in Phuket. The used material in this study was a questionnaire and interviews with the unstructured interview. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and qualitative data by using content analysis.

The research found that there are illegal guides foreigners come to pursue a career as a tourist guide and lacking a tour guide who communicates with tourists using other languages such as Russian, Korean, German, French, Spanish, Arabic and ASEAN etc. Besides the tour guides should be encouraged the morals and ethics in service towards tourists. The opinion levels on the potential development of the tour guides found that were at the highest level. When considering the average score in descending order from highest to lowest are the top three personalities. Moral and ethical skills and knowledge respectively the tour guides with personal status of work experience differently had opinion differently on the potential development of tour guides in Phuket at significant level of 05. Additionally, the guideline for the potential development of tour guides in Phuket found that the 3rd language training course should be organized to accommodate foreign tourists who used other languages such as Russian, Korean, German, French, Spanish, Arabic and Asian language etc. In addition, tour guides should understand the local culture, tradition, lifestyle including products and attractions in local area to create understand and impression to the

tourists and relevant government agencies should establish measures to set the strict regulations for preventing the illegal tour guides in Phuket.

Keyword: The potential development, tour guides, Phuket



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความอนุเคราะห์จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่ได้สนับสนุนทุนการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. โกสุม สายใจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของงานวิจัยพร้อมทั้งให้ความรู้และคำแนะนำต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่องานวิจัย

ขอขอบคุณมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตทุกท่าน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ผู้ที่ให้ข้อมูลหลักแก่ผู้วิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณนักศึกษาามมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์นอกสถานที่ตั้งจังหวัดภูเก็ต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผู้ช่วยวิจัยที่ช่วยไปเก็บแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศให้กับผู้มีพระคุณทุกท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อวงการวิชาการโดยเฉพาะหน่วยงานเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ และอุตสาหกรรมท่องเที่ยว



สุเทพ สิงห์ฆาพะ
กุมภาพันธ์ 2563

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพ.....	13
2.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมัคคุเทศก์	17
2.4 ความต้องการ.....	27
2.5 จังหวัดภูเก็ต.....	29
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	53
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	53
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	54
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	56
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	58
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)	59
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทมัคคุเทศก์ อาชีพ และประสบการณ์ในการทำงานมัคคุเทศก์	60
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ทั้งหมดรวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม	62
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ตามสถานภาพ ของบุคคลากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ	67
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประเภทมัคคุเทศก์ อาชีพ และประสบการณ์ในการทำงานมัคคุเทศก์	69
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต	75
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)	76
ตอนที่ 1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคและความต้องการในการพัฒนามัคคุเทศก์ใน จังหวัดภูเก็ต	76
ตอนที่ 2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต	78
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	80
5.1 สรุป	80
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	86
5.3 ข้อเสนอแนะ	92
บรรณานุกรม	94

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก	99
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	101
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์.....	106
ประวัติผู้วิจัย	111



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การกำหนดทิศทางการพัฒนาตามศักยภาพ.....	40
4.1 จำนวน และร้อยละ สถานภาพส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต	60
4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนา ศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม	62
4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนาศักยภาพ มัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านความรู้.....	62
4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนา ศักยภาพ มัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านทักษะ	64
4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนาศักยภาพ มัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านบุคลิกภาพ	65
4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนาศักยภาพ มัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านคุณธรรม และจริยธรรม	66
4.7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนก ตามเพศ	67
4.8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนก ตามอายุ.....	67
4.9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามการศึกษา	68
4.10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ.....	68
4.11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนก ตามประเภทบัตร.....	69
4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้าน ความรู้ จำแนกตามประเภทบัตรมัคคุเทศก์ เป็นรายคู่.....	70
4.13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ ในจังหวัดภูเก็ต ด้านทักษะ จำแนกตามประเภทบัตรมัคคุเทศก์ เป็นรายคู่.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	72
4.15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านความรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่.....	73
4.16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพ ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านทักษะ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่.....	73
4.17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพ ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่.....	74
4.18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพ ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่.....	74
4.19 ข้อเสนอแนะของมัคคุเทศก์ต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพในจังหวัดภูเก็ต.....	75



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	52



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) นับเป็นเส้นเลือดหลักทางเศรษฐกิจของประเทศไทยรองจากอุตสาหกรรมส่งออก ด้วยความได้เปรียบในทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติหลั่งไหลจากทั่วสารทิศทั่วโลกมาเยือนประเทศไทย ในปี 2559 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งสิ้น 32.59 ล้านคน มีรายได้จากการท่องเที่ยว 2.52 ล้านล้านบาท (ผู้จัดการออนไลน์, 2560) เนื่องจากการฟื้นตัวของภาวะเศรษฐกิจโลกและชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย การซื้อบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ถือได้ว่าเป็น การส่งสินค้าออกที่มองไม่เห็นด้วยสายตา (Invisible Export) เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิต สินค้า คือ บริการต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อก็จะต้องมีการลงทุน ซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศและจะช่วยให้เกิด งานอาชีพอีกหลายแขนง เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ทางด้านสังคมการท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนคลาย ความตึงเครียด พร้อม กับการได้รับความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่ผิดแผกแตกต่างออกไปอีกครั้ง อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินได้ เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง ที่ผู้อยู่ในท้องถิ่นได้เก็บมาประดิษฐ์เป็นหัตถกรรมพื้นบ้าน ขายเป็นของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งสรุปได้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทและความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศเป็นอย่างมาก

ประเทศไทยยังคงเป็นจุดหมายปลายทางหลักแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวแม้ว่าปัจจุบันสภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศในแถบเอเชียด้วยกันจะมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น และพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของนักท่องเที่ยว ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีองค์ประกอบสำคัญหลาย องค์ประกอบที่จะทำให้การท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ เช่น ทรัพยากรการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญมากกับความสำเร็จของการท่องเที่ยวนั้นก็คือมัคคุเทศก์ ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวประเภทใด มัคคุเทศก์มักจะเข้าไปมีบทบาทด้วยเสมอเพราะมัคคุเทศก์คือ ผู้นำทางให้บริการในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยอธิบายแนะนำ และให้ความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนเอาใจใส่นักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงจัดว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่เป็นบุคคลในการมีส่วน

ช่วยให้เกิดความประทับใจในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งแต่ละการเดินทางท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ มีจรรยาบรรณในวิชาชีพเท่านั้นที่จะช่วยเสริมสร้างความประทับใจดังกล่าวได้

สภาพปัจจุบันของมัคคุเทศก์ พบว่ามีทั้งมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพและไม่มีคุณภาพ จากปัญหาทั่วไปมักจะได้ยินได้ฟังจากนักท่องเที่ยวบ้าง จากผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจนำเที่ยวบ้าง ถึงปัญหาที่เกิดจากมัคคุเทศก์ ไม่ว่าจะเป็นการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ค่ากำไรรักบี้กับนักท่องเที่ยว หรือไม่ดูแลนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นย่อมมีสาเหตุจากการศึกษาของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพบว่ามัคคุเทศก์บางกลุ่มบางคนต้องทำงานในเวลากลางคืน เมื่อมีทัวร์กลางคืนก็นำนักท่องเที่ยวไปดูโชว์หรือรายการต่าง ๆ ที่มีมัคคุเทศก์นำเสนอต่อลูกค้า เพื่อหารายได้และเป็นการช่วยเหลือบริษัทนำเที่ยว หรือหารายได้โดยนำนักท่องเที่ยวให้ไปซื้อสินค้ากับร้านค้าที่ติดต่อกัน เพื่อให้ได้รับค่านายหน้า หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าค่าน้ำ หรือในกรณีที่มีการจ้างให้มัคคุเทศก์ที่มีบัตรอนุญาตประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นผู้ออกให้ โดยร่วมเดินทางกับคณะทัวร์เพื่อทำหน้าที่แสดงตัวเป็นมัคคุเทศก์แต่ผู้บรรยายคือ หัวหน้าทัวร์ที่นำนักท่องเที่ยวมาซึ่งตัวมัคคุเทศก์เองไม่ได้ใช้ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ และจะแสดงบัตรอนุญาตประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ต่อเจ้าหน้าที่เมื่อมีการตรวจบัตรมัคคุเทศก์เท่านั้น และได้รับค่าจ้างในราคาต่ำมาก (พลตา พันธุ์เพชร, 2543)

จากสภาพการข้างต้นส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวหลาย ๆ ด้าน เช่น ภาพพจน์ที่ไม่ดีของมัคคุเทศก์ในสายตาของนักท่องเที่ยว สภาพสังคมที่มีการแข่งขัน ทำให้เกิดการเอาเปรียบเพียงเพื่อหวังผลกำไรได้มากที่สุด และอาจทำให้เกิดภาพพจน์ที่ทำให้เสื่อมเสียแก่ประเทศชาติ โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่ทันสมัยในปัจจุบัน หรือจากคำบอกเล่าปากต่อปากจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย และหากนักท่องเที่ยวผู้ที่ยังไม่เคยเข้ามาในประเทศไทยได้รับข้อมูลข่าวสารในแง่ลบดังกล่าว ย่อมไม่อยากจะมาเที่ยวเมืองไทย ซึ่งอาจทำให้รายได้ที่จะนำเงินตราเข้าสู่ประเทศที่ได้จากการท่องเที่ยวที่ปัจจุบันถือเป็นรายได้หลักที่สำคัญของประเทศอาจลดน้อยลงได้

ปัจจุบันได้มีการเตรียมความพร้อมของไทยในการเปิดเสรีการค้าบริการด้านการท่องเที่ยวโดยได้รับการสนับสนุนจากกรมการท่องเที่ยว ถึงแม้ว่าการเปิดเสรีในสาขาการท่องเที่ยวจะส่งผลให้เศรษฐกิจโดยรวมมีการขยายตัว โดยเฉพาะการลงทุนที่มากขึ้นจะส่งผลดีต่อการลงทุนรวมเพราะทำให้มีเงินทุนไหลเข้า รวมทั้งมีผู้ประกอบการธุรกิจ และมีการจ้างงานมากขึ้น อย่างไรก็ตามควรมีการจัดเตรียมการพัฒนาบุคลากร และผู้สอนสาขาการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานสากล นอกจากนี้ควรจัดทำเกณฑ์เพื่อตรวจสอบมาตรฐานสำหรับบุคลากรผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ เพื่อการแข่งขันในด้านการบริการให้ไปสู่ในโลกลงของการเปิดเสรีการค้าบริการด้านการท่องเที่ยว (รุ่งทิพย์ ว่องปฏิการ, 2542)

จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่อยู่ทางภาคใต้ของประเทศไทย เป็นจังหวัดเดียวที่มีสภาพภูมิประเทศเป็นเกาะ และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย โดยได้ชื่อว่าเป็น “ไข่มุกแห่งอัน

ตามัน” กล่าวคือ เป็นจังหวัดที่มีความสวยงาม หาดทรายขาวสะอาดตัดกับสีน้ำทะเลอย่างชัดเจน และขณะเดียวกันจังหวัดภูเก็ตได้ถือว่าเป็นเมืองที่มีวัฒนธรรม และสถาปัตยกรรมที่มีความโดดเด่น เป็นของตนเอง โดยเฉพาะสถาปัตยกรรมชิโนโปรตุกีส ได้ชื่อว่าเป็นเมือง East Meet West เป็นที่ที่ ตะวันออกพบตะวันตก นั่นคือจังหวัดภูเก็ตมีลักษณะเป็นเมืองที่มีความทันสมัย และเป็นเมือง นานาชาติ ในขณะเดียวกันก็ดำรงศิลปะ และวัฒนธรรมเป็นของตนเองอย่างเห็นได้ชัด จังหวัดภูเก็ตยังเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางทะเลที่มีชื่อเสียงในระดับโลก มีแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวมากมายหลายประเภท ทั้งบนเกาะภูเก็ตซึ่งมีจุดขายหลัก คือ ชายหาดและกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยเฉพาะกิจกรรมบันเทิง นันทนาการและกีฬาทางน้ำ และการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับเกาะบริวารโดยรอบ และเกาะในจังหวัดใกล้เคียง ส่วนจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัด ภูเก็ตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศโดยเข้ามาท่องเที่ยวกว่าปีละ 13 ล้านคน ในปี 2559 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามามากถึง 9,641,703 คน (สำนักงานสถิติ จังหวัดภูเก็ต, 2559) หรือคิดเป็นร้อยละ 71.0 ของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาทั้งหมด และจำนวน นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ อันเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อาทิ เช่น จีน รัสเซีย ออสเตรเลีย ตะวันออกกลาง และเอเชีย

เพื่อให้จัดเตรียมความพร้อมในด้านการบริการการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ให้ได้มาตรฐานจึง ต้องมีการศึกษาปัญหา ความต้องการของนักท่องเที่ยว และแนวทางการพัฒนาศักยภาพของ มัคคุเทศก์ เพื่อที่จะพัฒนาบุคลากรด้านการนำเที่ยวต่อไป ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้เลือกที่จะศึกษาการ พัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตเมืองท่องเที่ยวระดับโลกเป็นที่รู้จัก ของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะเป็น ประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ศักยภาพของมัคคุเทศก์ให้เป็นที่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยวในอนาคตต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ปัญหาและความต้องการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต เป็นอย่างไร

1.2.2 ระดับความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต เป็นอย่างไร

1.2.3 การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

1.3.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

1.3.3 เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

1.4 สมมติฐานการวิจัย

มัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบัตรมัคคุเทศก์ อาชีพ และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตต่างกัน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

1.5.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ซึ่งประกอบอาชีพด้านการนำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบัตรมัคคุเทศก์ อาชีพหลัก และประสบการณ์ในการทำงานมัคคุเทศก์

1.5.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตที่ศึกษารวม รวม 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะ 3) ด้านบุคลิกภาพ 4) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.5.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น ผู้ประกอบอาชีพด้านการนำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ มัคคุเทศก์ จำนวน 7,936 คน (สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคใต้ เขต 2 ภูเก็ต, 2560)

1.5.2.2 ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่ทำงานด้านการนำเที่ยวมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 4 คน คือ นางสาวศิริกุล สาลี บริษัท ซีทัวร์ จำกัด นายเฉลิมชาติ สิทธิฤทธิ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภูเก็ต เวนเจอร์ นายธีระเดช เบ็ญฤทธิ์ บริษัท ภูเก็ต ที.เอ็น. บาลันซ์ ฮอติเคย์ จำกัด และนายอัครเดช เบ็ญลาตะ บริษัท วิชั่น คอนเนคชั่นทัวร์ (2007)

1.5.2.3 ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 2 แห่ง คือ พ.ต.ต. เอกชัย ศิริ สถานีตำรวจท่องเที่ยวภูเก็ต และนายอติพงศ์ แสงศิลป์ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคใต้ เขต 2

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือน เมษายน พ.ศ. 2562

1.5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จังหวัดภูเก็ต

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 การพัฒนา หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติอันเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

1.6.2 ศักยภาพ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ส่งผลต่อการแสดง พฤติกรรมที่จำเป็น และมีผลทำให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น โดยมีองค์ประกอบดังนี้

(1) ด้านความรู้ หมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ ของมัคคุเทศก์ที่ได้รับ และสะสมไว้ในรูปของการจำ

(2) ด้านทักษะ หมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถของมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยว โดยพานักท่องเที่ยวไปชมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัดภูเก็ต

(3) ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือพฤติกรรมที่แสดงออกของมัคคุเทศก์ จากทั้งภายใน และภายนอกที่แสดงออกมาเป็นประจำอย่างมีแบบแผน

(4) ด้านคุณธรรม และจริยธรรม หมายถึง ความประพฤติปฏิบัติของมัคคุเทศก์ที่เป็นคุณงามความดีถูกต้องที่มีต่อนักท่องเที่ยว

1.6.3 มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตให้แก่นักท่องเที่ยวไปยังที่ต่าง ๆ และให้คำอธิบายให้ความรู้แนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ โดยมีบัตรอนุญาตประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่ออกให้โดยสำนักธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคใต้ เขต 2 ภูเก็ต)

1.6.4 จังหวัดภูเก็ต หมายถึง พื้นที่การวิจัยซึ่งเป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคใต้ของประเทศไทย มีลักษณะเป็นเกาะ และเป็นเกาะที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย รวมพื้นที่ทั้งสิ้น 543.034 ตารางกิโลเมตร การปกครองแบ่งออกเป็น 3 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอกลาง และอำเภอกะทู้ เป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย และของโลก

1.6.5 สถานภาพส่วนบุคคลของบุคคลากร หมายถึง สถานภาพของมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่ด้านการนำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตได้แก่

(1) อายุ หมายถึง สถานภาพทางอายุของมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตได้แก่

1.1) อายุน้อย หมายถึง หมายถึง อายุของมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ที่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี

- 1.2) อายุมาก หมายถึง อายุของมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ที่มีอายุมากกว่า 31 ปี
- (2) ระดับการศึกษา หมายถึง สถานภาพทางระดับการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตได้แก่
 - 2.1) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี หมายถึง ระดับการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 2.2) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หมายถึง ระดับการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี
- (3) ประเภทมัคคุเทศก์ ได้แก่
 - 3.1) บัตรมัคคุเทศก์ประเภททั่วไป หมายถึง มัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตที่มีบัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) หรือบัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย)
 - 3.2) บัตรมัคคุเทศก์ประเภทเฉพาะ หมายถึง มัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตนำเที่ยวที่มีบัตรมัคคุเทศก์ต่างประเทศ (เฉพาะพื้นที่) หรือบัตรมัคคุเทศก์ไทย (เฉพาะพื้นที่)
- (4) อาชีพหลัก หมายถึง มัคคุเทศก์ที่ประกอบอาชีพด้านการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
- (5) ประสบการณ์ในการทำงานมัคคุเทศก์ หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย

- 1.7.1 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา และอุปสรรคการพัฒนามัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต
- 1.7.2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต
- 1.7.3 ได้แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ให้แก่มัคคุเทศก์ ให้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และสอดคล้องต่อสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีการพัฒนา ศักยภาพ มัคคุเทศก์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพ
- 2.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมัคคุเทศก์
- 2.4 ความต้องการ
- 2.5 บริบทของจังหวัดภูเก็ต
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา (Development)

การพัฒนา ใช้ในภาษาอังกฤษว่า Development นำมาใช้เป็นคำเฉพาะและใช้ประกอบคำอื่นก็ได้ เช่น การพัฒนาประเทศ การพัฒนาชนบท การพัฒนาเมือง และการพัฒนาบุคคล เป็นต้น การพัฒนาจึงถูกนำไปใช้กันโดยทั่วไปและมีความหมายแตกต่างกันออกไป

การพัฒนาเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ละเอียดละน้อย โดยผ่านลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ไปสู่ระดับที่สามารถขยายตัวขึ้น เติบโตขึ้นมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และเหมาะสมกว่าเดิมหรืออาจก้าวหน้าไปถึงขั้นที่อุดมสมบูรณ์เป็นที่น่าพอใจส่วนความหมายจากรูปศัพท์ในภาษาไทยนั้น หมายถึง การทำความเจริญ การเปลี่ยนแปลงในทางที่เจริญขึ้น การคลี่คลายไปในทางที่ดี ถ้าเป็นกริยา ใช้คำว่า พัฒนา หมายความว่า ทำให้เจริญ คือ ทำให้เติบโตได้ งอกงาม ทำให้งอกงามและมากขึ้น เช่น เจริญทางเมตริ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546)

การพัฒนา โดยความหมายจากรูปศัพท์จึงหมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดความเจริญเติบโตงอกงาม และดีขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจ อย่างไรก็ตามโดยแก่นแท้แห่งศาสตร์นั้น การพัฒนา (Development) มีความหมายเป็นสองนัย ก็คือ (กลุ่มพัฒนาวิชาการ, 2556)

1. ในความหมายอย่างแคบ การพัฒนา หมายถึง การประดิษฐ์คิดค้นหรือริเริ่มทำสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมาและนำมาใช้เป็นครั้งแรก เช่น การคิดค้นกระแสไฟฟ้า การประดิษฐ์เครื่องคอมพิวเตอร์

2. ในความหมายอย่างกว้าง การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นของระบบต่าง ๆ ในสังคมที่ได้รับการยอมรับจากคนในสังคมนั้น โดยมีหลักที่ใช้ในการพิจารณาโดยมีจุดเน้นอยู่ที่ลักษณะของการพัฒนา คือ

- 1) การเปลี่ยนแปลงในด้านปริมาณ คุณภาพ และสิ่งแวดล้อม ทุกด้านให้ดีขึ้นหรือเหมาะสมกว่าสภาพที่เป็นอยู่เดิม
 - 2) มีลักษณะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างมีลำดับขั้นตอนต่อเนื่องกันไป
 - 3) มีลักษณะเป็นพลวัตร ซึ่งหมายความว่าเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง
 - 4) มีลักษณะเป็นแผนและโครงการ คือ เกิดขึ้นจากการเตรียมการไว้ล่วงหน้าว่าจะเปลี่ยนแปลงใคร ด้านใด ด้วยวิธีการใด เมื่อใด ใช้งบประมาณและสิ่งสนับสนุนเท่าใด ใครรับผิดชอบ
 - 5) มีลักษณะเป็นวิชาการ ซึ่งหมายถึง กำหนดขอบเขตและกลวิธีที่นำมาใช้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามเป้าหมายที่กำหนด เช่น การพัฒนาเศรษฐกิจ การพัฒนาชนบท การพัฒนาอุตสาหกรรม การพัฒนาชุมชน และการพัฒนาการศึกษา
 - 6) มีลักษณะที่ให้น้ำหนักต่อการปฏิบัติการจริงที่ทำให้เกิดผลจริง
 - 7) การเปลี่ยนแปลงนี้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากมนุษย์ โดยมนุษย์ และเพื่อนมนุษย์ หรืออาจจากการเกิดขึ้นเอง
 - 8) มีเกณฑ์หรือเครื่องชี้วัด ซึ่งสามารถจะบอกได้ว่าการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพ ปริมาณ และสิ่งแวดล้อมดีขึ้นมากหรือน้อยเพียงใด ในระดับใด
- การพัฒนา ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายทั้งความหมายที่คล้ายคลึงกัน และแตกต่างกัน ดังนี้

จาร์ส นวลนิม (2540) ได้อธิบายว่า การพัฒนา หมายถึง การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ละน้อย ๆ โดยผ่านลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ไปสู่ระดับที่สามารถขยายตัวขึ้น เติบโตขึ้น มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และเหมาะสมไปกว่าเดิม หรืออาจก้าวหน้าไปถึงขั้นที่อุดมสมบูรณ์เป็นที่น่าพอใจ

ปกรณ ปรียากร (2538) การพัฒนา มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Development แปลว่าการเปลี่ยนแปลงที่ละเล็กละน้อย โดยผ่านลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ไปสู่ระดับที่สามารถขยายตัวขึ้น เติบโตขึ้น มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และเหมาะสมกว่าเดิมหรืออาจก้าวหน้าไปถึงขั้นที่อุดมสมบูรณ์เป็นที่น่าพอใจ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2532) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกำหนดทิศทางหรือการเปลี่ยนแปลงที่มีการกำหนดแผนเอาไว้ล่วงหน้าแล้ว ซึ่งทิศทางหรือแผนที่กำหนดไว้นี้ย่อมจะเป็นไปในลักษณะที่พึงปรารถนาของสมาชิกในสังคมนั้น

พยอม วงศ์สารศรี (2540) กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง การทำให้มีคุณภาพมากขึ้น ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับบุคคล คือ การดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ ให้มีคุณภาพประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจแก่องค์กร

มิชัย สายอร่าม (2540) อธิบายความหมายของการพัฒนาในลักษณะครอบคลุม และกว้างขวางพอสรุปได้ว่า การพัฒนาเป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลง และสรรค์สร้างความก้าวหน้าในทางเศรษฐกิจ ความเป็นธรรมในสังคม ความเสมอภาคในทางการเมือง การดำรงรักษา วัฒนธรรมอันดีงาม การจัดสรรและกระจายทรัพยากรด้วยวิธีการบริหารที่เหมาะสม เพื่อบรรลุเป้าหมายในอันที่จะสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากความหมายและนิยามดังกล่าว พอสรุปได้ว่า การพัฒนาคือ “กระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ไปสู่ความเจริญที่มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และเป็นไปตามทิศทาง ที่พึงปรารถนา อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุด โดยวิธีการพัฒนา ได้แก่ การจัดอบรม ประชุม สัมมนา และศึกษาเพิ่มพูนความรู้เฉพาะด้าน เป็นต้น

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551) สรุปความหมายการพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกระทำให้เกิดขึ้นหรือมี การวางแผน กำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้า โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ต้องเป็นไปทิศทางที่ดีขึ้น

สนธยา พลศรี (2545) ได้สรุปแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวถึงความหมายของการพัฒนาไว้ดังนี้คือ

- 1) การทำให้ดีขึ้น เจริญก้าวหน้าขึ้นโดยไม่หยุดนิ่ง
- 2) การเปลี่ยนแปลงสภาพที่ไม่พอใจ ไปสู่สภาพที่น่าพอใจอย่างมีระบบ
- 3) การกระจายรายได้ของบุคคลไปสู่ชุมชน
- 4) กระบวนการเจริญเติบโตในทางเศรษฐกิจ
- 5) กระบวนการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของชนบท ทั้งด้านเศรษฐกิจและ สังคม
- 6) กระบวนการจัดการองค์การทางสังคมที่สามารถไปสู่สภาพที่ดีกว่า
- 7) การปรับปรุงระบบสังคมให้ทันสมัย
- 8) การเพิ่มขีดความสามารถของสังคมอย่างสูงสุด
- 9) การเปลี่ยนแปลงในระบบทั้งคุณภาพ ปริมาณ และสิ่งแวดล้อม
- 10) การเปลี่ยนแปลงที่มีทิศทาง หรือวางแผนไว้ล่วงหน้า
- 11) การสร้างความเสมอภาคด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และระหว่างชุมชน ต่าง ๆ

สุภกิจ ศรีปัดดา (2549) กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง การจัดทำ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่เป้าหมายที่ดีที่ผู้คิดจำกัดกระทำ กำหนดไว้มักจะมีผลไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยการพัฒนามี 3 ประการ คือ ประการแรก รักษาสิ่งที่ดีเอาไว้ ประการที่สอง สร้างเสริมสิ่งใหม่ และประการที่สาม มุ่งแก้ปัญหา

ฮาบินสัน และไมเออร์ (อ้างถึงใน ภาวิณี วรรณสุข 2541) เสนอความคิดเห็นว่าการพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลแต่ละคนแสวงหาและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนขึ้นเอง เพื่อเป็นการเตรียมตนสำหรับความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพต่อไปในภายหน้า ซึ่งองค์การสามารถสนับสนุนการพัฒนาตนเองได้ โดยการจัดให้มีห้องสมุดหรือจัดหาหนังสือบทความและเอกสารต่าง ๆ ให้พนักงานได้อ่านหรือเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งการเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้า

Streeten (1972) ได้กล่าวถึงการพัฒนาว่าเป็นทั้งเป้าหมาย และกระบวนการที่ครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนต่อชีวิตและการทำงาน การเปลี่ยนแปลงสถาบันต่าง ๆ ทางสังคม วัฒนธรรม และการเมืองอีกด้วย

สรุป การพัฒนา หมายถึง การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพื่อประกอบการปฏิบัติงาน ตามความสนใจและความต้องการของแต่ละคน โดยศึกษาจากคู่มือปฏิบัติงาน หรือเอกสารอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อเป็นการพัฒนาให้มีความรู้ ทักษะ ความทันสมัย การใช้เทคโนโลยี รวมทั้งความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ สภาพแวดล้อมและการทำงาน

2.1.1 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สุวิทย์ มาตะมัน (2544) กล่าวว่า การพัฒนาประชากรหรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นเรื่องที่ถูกสังคมให้ความสำคัญ การพัฒนาประเทศจึงต้องพัฒนาประชากรและพัฒนาเศรษฐกิจควบคู่กันไป เพื่อผลสืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางประชากรและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปอย่างสอดคล้องเกื้อหนุนกัน ดังจะเห็นได้ว่าประเทศที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาประชากรมักจะประสบผลสำเร็จในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม บรรลุถึงระดับคุณภาพชีวิตที่พึงประสงค์ แม้ว่าจะขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติ หรืออาจจะเผชิญกับภัยธรรมชาติอย่างรุนแรง ในขณะที่บางประเทศมีทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ แต่ละเลยต่อการพัฒนาประชากรทั้งในทางปริมาณและคุณภาพ และไม่ประสบผลสำเร็จในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเท่าที่ควร ทั้งนี้เพราะประชากรขาดคุณภาพ มีศักยภาพต่ำ และไม่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาประเทศอีกทั้งเป็นปัญหาของสังคม

บุญเลิศ กลิ่นรัตน์ (2542) ได้กล่าวถึงเหตุผลที่ต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับองค์การคือ มนุษย์ การถอยหลัง การหยุดอยู่กับที่ หรือเจริญก้าวหน้า ต่างมีมนุษย์ในองค์การเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาและการอยู่รอดขององค์การ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2533) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพด้านทักษะการจ้างงาน โดยเน้นความสามารถของทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สามารถให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

พิชิต เทพวรรณ (2554) ได้กล่าวโดยสรุปไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ นั้นเป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์โดยมีความเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ขององค์กรและกลยุทธ์ธุรกิจ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายในระยะยาวได้

รุ่งฤดี กิจควร (ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการนำเอาศักยภาพของแต่ละบุคคลมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และสร้างให้บุคคลนั้นเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนเกิดความตระหนักในคุณค่าของตัวเอง เพื่อนร่วมงานและองค์กรซึ่งพิจารณาจาก

1. มนุษย์ทุกคนที่ศักยภาพที่จะพัฒนาทั้งในด้านความรู้ ด้านทักษะและเจตคติ ถ้ามีแรงจูงใจที่ดีเพียงพอ
2. การพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ควรเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก นำมาสู่การพัฒนาในระบบขององค์กร
3. วิธีการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีหลายวิธี เพราะฉะนั้นจะต้องเลือกให้เหมาะสมกับลักษณะขององค์กรและบุคลากร
4. การจัดให้มีการประเมินการพัฒนาความสามารถของบุคลากรเป็นระยะ ๆ จะทำให้การพัฒนานั้นเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และในขณะเดียวกันจำเป็นต้องสนับสนุนให้คนที่มีความสามารถสูงสามารถก้าวไปสู่ตำแหน่งใหม่ที่ต้องใช้ความสามารถสูงขึ้นด้วย
5. องค์กรจะต้องจัดระบบทะเบียนบุคลากรให้เป็นปัจจุบันเพื่อจะสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าเป็นรายบุคคลได้

Randy L. Desimone and David M. Harris (1998) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการวางแผนกิจกรรม เพื่อเตรียมบุคลากรให้มีความชำนาญเฉพาะด้านทางอาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรเริ่มต้นเมื่อบุคคลเริ่มเข้าทำงาน โดยไม่คำนึงว่าคนคนนั้นจะเป็นผู้บริหารหรือพนักงาน โปรแกรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงและเป็นการบูรณาการของยุทธวิธีและแผนการทำงานระยะยาวขององค์กร เพื่อให้มั่นใจในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

Nadler and Nadler (1994) ได้กล่าวว่า การพัฒนามนุษย์ คือ การเรียนรู้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการค้นหาความสามารถของบุคลากร การเรียนรู้เป็นกิจกรรมที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องขององค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องให้ความสำคัญและจัดสรรเวลา เพราะการพัฒนา

2.1.2 องค์ประกอบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายขององค์ประกอบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

พิชิต เทพวรรณ (2554 : 158) ได้อ้างว่าองค์ประกอบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบไปด้วย 4 ส่วนด้วยกัน คือ

1. การเรียนรู้ (Learning) คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นแบบถาวรที่มีผลต่อการปฏิบัติหรือประสบการณ์

2. การฝึกอบรม (Training) เป็นแผนการและระบบการปรับปรุงพฤติกรรมซึ่งผ่านการเรียนรู้ หรือเป็นโปรแกรมหรือรายการที่บุคคลสามารถพัฒนาไปในแต่ละระดับความรู้ ทักษะและสมรรถนะ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

3. การพัฒนา (Development) เป็นการเจริญเติบโตหรือการตระหนักถึงความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ของแต่ละบุคคล โดยผลการเรียนรู้และได้ประสบการณ์จากการเรียนรู้

4. การศึกษา (Education) เป็นการพัฒนาของการเรียนรู้ที่เป็นความนิยม และความเข้าใจที่เป็นความต้องการในการดำเนินชีวิต ซึ่งจะต่างกับความรู้และทักษะที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับกิจกรรมในการดำเนินชีวิตเพียงอย่างเดียว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องพึ่งพาจำนวนแรงงานเป็นจำนวนมาก สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2547) ได้กำหนดมาตรฐานด้านการท่องเที่ยวและหลักสูตรการพัฒนาดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรภาคการบริการ
2. ส่งเสริมการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน
4. สร้างภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว
5. กำหนดกลุ่มเป้าหมายและดำเนินการด้านการตลาด
6. ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง
7. พัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว
8. พัฒนากิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. พัฒนาคุณภาพ และระบบการจัดจำหน่ายสินค้าที่ระลึกและสินค้าท้องถิ่น
10. พัฒนาคความพร้อม และมาตรฐานสถานบริการ และบริการอื่น
11. พัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค
12. พัฒนาระบบสารสนเทศพื้นฐาน ระบบโครงข่ายสารสนเทศ e-Commerce
13. พัฒนาและกักดูแล ระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพ

ศักยภาพของมัคคุเทศก์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้นำสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดีหรือไม่ ศักยภาพของมัคคุเทศก์มีหลายประเภท ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่มัคคุเทศก์ดำเนินการ รับผิดชอบอยู่ เช่น ศักยภาพในการทำงาน ศักยภาพในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อประสานงาน เป็นต้น

2.2.1 ความหมายของศักยภาพ

ศักยภาพ (Competency) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า ศักยภาพ ไว้แตกต่างกัน พอจะสรุปได้ดังนี้

พจนานุกรมศัพท์การศึกษา (2540) กล่าวว่า ศักยภาพ (Potentiality) หมายถึง ภาวะแฝง อำนาจหรือคุณสมบัติที่มีแฝงอยู่ในสิ่งต่าง ๆ อาจทำให้พัฒนาหรือปรากฏเป็นสิ่งที่ประจักษ์ได้ พลังความสามารถที่มีติดตัวอยู่ในบุคคลอาจเป็นความถนัด สติปัญญา หรือความสามารถพิเศษก็ได้

อนุชา เทวราชสมบูรณ์ (2542) กล่าวว่า ศักยภาพ หมายถึงความพร้อม หรือความสามารถในการพัฒนาให้เป็นไปตามนโยบายของหน่วยงาน

กองการวิจัยทางการศึกษา, กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542) กล่าวว่า ศักยภาพ หมายถึง ผลการเรียนรู้ที่เกิดจากกระบวนการเรียนการสอนในโรงเรียนผสมผสานกับคุณสมบัติ และคุณลักษณะที่แฝงตัวอยู่ในผู้เรียน จนเกิดเป็นความรู้ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะที่ตกตะกอนนอกเหนือจากความรู้ในเนื้อหาวิชาหรือผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในครั้งนี้ โดยมุ่งเน้นทักษะและคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตในสังคมยุคโลกาภิวัตน์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายของศักยภาพตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ว่าหมายถึง ภาวะแฝง อำนาจหรือคุณสมบัติที่มีแฝงอยู่ในสิ่งต่าง ๆ อาจทำให้พัฒนาหรือให้ปรากฏเป็นสิ่งที่ประจักษ์ได้ เช่น คนในชุมชนมีศักยภาพที่เพียงพอ ย่อมสนับสนุนให้การดำเนินงานทางการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสมรรถภาพหรือศักยภาพของบุคคลควรมี คือ

1. ศักยภาพด้านมนทัศน์ การพัฒนาความรู้ความเข้าใจในหลักวิชาชีพมากขึ้น
2. ศักยภาพด้านการปฏิบัติงาน
3. ศักยภาพด้านบริบททั้งเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อม
4. ศักยภาพด้านการติดต่อสื่อสาร
5. ศักยภาพด้านการบูรณาการ
6. ศักยภาพด้านการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสิ่งแวดล้อม

คนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในชุมชนท้องถิ่น (สมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ, 2540)

ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ผู้นำ หากผู้นำได้รับการยอมรับ มีบารมี มีความสามารถ ปฏิบัติดี มีความสามารถ และคิดถึงส่วนรวมจะทำให้องค์กรของชุมชนเกิดความเข้มแข็ง

2. สมาชิก หากสมาชิกมีส่วนร่วมในด้านความคิด การวางแผน การตัดสินใจ การปฏิบัติ การติดตามประเมินผล และได้รับผลประโยชน์จากองค์กรชุมชนก็จะเป็นการดีต่อชุมชน

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ศักยภาพ (Competency) คือระดับความสามารถในการปรับใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทัศนคติ พฤติกรรม ความรู้ ทักษะ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดคุณภาพ และมีประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคล

จักรารุช โสมภีร์ (2547) กล่าวว่า ศักยภาพซึ่งปรากฏออกมาในรูปแบบของความถนัด (aptitude) คือคุณลักษณะที่แสดงถึงความสามารถของบุคคล ซึ่งหากได้รับการเรียนรู้หรือฝึกฝน ทักษะบางอย่างแล้ว จะทำให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคต เช่น การเรียนหรือการประกอบอาชีพ โดยแยกความถนัดออกเป็นประเภทต่าง ๆ คือ

1) ความถนัดเชิงศิลปะ หมายถึง ชีตระดับความชำนาญหรือทักษะที่ได้จากประสบการณ์ และการถ่ายทอดตามจินตนาการให้เป็นวัตถุที่มีสุนทรียภาพ สิ่งที่วัด เช่น การจัดองค์ประกอบของรูปทรง เส้น สี พื้น ที่ ถ้อยคำ อารมณ์ รวมถึงแนวความคิด ซึ่งสะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้ หรือมีประสบการณ์ผ่านพบมา เพื่อถ่ายทอดเรื่องราวให้ผู้อื่นรู้เห็น เข้าใจในความหมายเท่าที่จะแสดงออกมาได้ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องได้แก่ความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับ รวมทั้งระยะเวลาที่ใช้ไปกับการศึกษานั้น

2) ความถนัดเชิงกล หมายถึง ความถนัดหรือความสามารถพิเศษที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ ที่ต้องการใช้ฝีมือ หรือใช้กำลังเครื่องจักร เครื่องมือต่าง ๆ สิ่งที่วัดได้แก่ การรับรู้เหตุผลเชิงกล โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เพศ อายุ เวลาเรียนรู้

3) ความถนัดเชิงเสมียน หมายถึง ความสามารถในการทำงานในสำนักงาน เช่น การแยกประเภท การคัดเลือก การตรวจสอบ การพิมพ์ การเก็บรักษาเอกสาร สิ่งที่วัดได้ ได้แก่ ความสามารถในการสังเกตเห็นอย่างรวดเร็วและแม่นยำ ความสามารถในการเก็บข้อความสาระการตัดสินใจได้ถูกต้อง ความสามารถในการใช้เครื่องใช้สำนักงาน ทักษะทางเลขคณิต และการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้อง

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2548) ได้ให้ความเห็นว่า ศักยภาพ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal or Attribute) ที่ทำให้บุคคลผู้นั้นทำงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่นหมาย

โกศล มีคุณ (2551) ศักยภาพ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และพลังอำนาจที่ฝังตัวอยู่ในปัจเจกบุคคล และในขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมของชุมชน ซึ่งได้สั่งสมจากประสบการณ์และการเรียนรู้แล้วถ่ายทอดต่อ ๆ กันมาเป็นเวลานาน เป็นความสามารถและพลัง

อำนาจที่มีอยู่แล้ว แต่ทว่ายังมีได้แสดงออก หรือไม่ได้ถูกนำมาอย่างเป็นรูปธรรมในการดำเนินชีวิต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะถูกอำนาจเหนือกว่ากดขี่เอาไว้ หรือเพราะตนเองหลงลืม หลงผิด หรือทั้งสองอย่าง

Spencer (1993) ได้สรุปว่า ศักยภาพ เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างเป็นเหตุผลการประสิทธิภาพในการทำงานตามเกณฑ์มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ใช้สำหรับอ้างอิงหรือการปฏิบัติงานที่ดีกว่า

O'Hagan (1996) ได้ให้แนวคิดเพิ่มเติมไว้ว่า ศักยภาพ คือ ความรู้ ทักษะและค่านิยม ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญของการฝึกอบรมและพัฒนา โดยเฉพาะความรู้ และทักษะสำคัญมากที่สุดที่สามารถที่จะฝึกอบรม และพัฒนาได้ง่าย การสร้างหรือปลูกฝังค่านิยม ถึงแม้ว่าค่านิยม หรือทัศนคติปลูกฝังได้ยากกว่าการให้ความรู้ และทักษะแต่ก็เป็นพื้นฐานในการเพิ่มพูนและพัฒนาศักยภาพ

สรุปได้ว่า ศักยภาพ คือ คุณสมบัติ หรือคุณลักษณะ และทักษะความชำนาญที่มีในส่วนตัวบุคคล ที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงความสามารถที่มีอยู่ให้ปรากฏหรือปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2.2 ลักษณะและองค์ประกอบของศักยภาพ

มีนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของศักยภาพไว้ ดังนี้

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2548) ได้สรุปไว้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของศักยภาพสำคัญมี 5 ประการ ได้แก่

1. ทักษะ (skill) หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ
2. ความรู้ (knowledge) หมายถึง ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล
3. ความคิด ความเชื่อส่วนบุคคล (self-concept) หมายถึง เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นเช่นนั้น
4. บุคลิกลักษณะส่วนตัว (trait) หมายถึง สิ่งที่อยู่ติดตัวบุคคลนั้น ๆ
5. แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (motive) หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของคน

ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2549) ได้สรุปไว้ว่า ศักยภาพจะประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนหนึ่งที่มองเห็นได้ชัด คือ ทักษะ (Skill) ความรู้ (Knowledge) และส่วนหนึ่งที่ซ่อนเร้นอยู่คือ พฤติกรรม (Behavior) ที่สะท้อนมาจากค่านิยม (Value) อุปนิสัย (Trait) ทัศนคติ (Attitude) แรงขับ (Drive) และศักยภาพต้องแสดงให้เห็นถึงผลงานที่สามารถวัดค่าได้รวมทั้งต้องสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้

สรุป ลักษณะและองค์ประกอบของศักยภาพ เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล อันประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะลักษณะนิสัย แนวคิดส่วนบุคคลและแรงจูงใจ สามารถแยกออกเป็นศักยภาพที่สามารถมองเห็นได้ชัด และศักยภาพที่ซ่อนเร้น ซึ่งศักยภาพที่มองเห็นได้ชัดจะพัฒนาได้ง่ายแต่ศักยภาพที่ซ่อนเร้นจะพัฒนาได้ยาก โดยที่ศักยภาพทั้งสองจะมีความสัมพันธ์กันในเชิงเหตุและผลและมีแรงจูงใจที่จะผลักดันให้บุคคลสามารถปรับปรุงพัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย

2.2.3 ประเภทของศักยภาพ

มีนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้กล่าวถึงประเภทของศักยภาพไว้ ดังนี้

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) ได้แบ่งประเภทของศักยภาพตามบุคลิกลักษณะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. Core Competency หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์การโดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. Job Competency หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้คน ๆ นั้นสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ให้สูงกว่ามาตรฐาน

3. Personal Competency หมายถึง บุคลิกลักษณะที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2547) กล่าวว่า ศักยภาพ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ

1. ศักยภาพขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) ซึ่งหมายถึง ความรู้หรือทักษะขั้นพื้นฐานที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน เช่น ความสามารถในการอ่าน หรือความรู้ในสินค้าที่ขายอยู่เป็นประจำ เป็นต้น ซึ่งศักยภาพพื้นฐานเหล่านี้ไม่ทำให้บุคคลมีผลงานแตกต่างจากผู้อื่น ดังนั้น ศักยภาพกลุ่มนี้จึงไม่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการมากนัก นักวิชาการบางกลุ่มลงความเห็นว่าความรู้ และทักษะพื้นฐานเหล่านี้ไม่ใช่ศักยภาพ

2. ศักยภาพที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากผู้อื่น (Differentiating Competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลในการทำงานสูงกว่ามาตรฐานหรือดีกว่าบุคคลทั่วไป ซึ่งศักยภาพในกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นที่การใช้ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะอื่น ๆ เพื่อช่วยให้เกิดผลสำเร็จที่ดีที่สุดในงาน และยังเป็นศักยภาพที่นักวิชาการจำนวนมากให้ความสำคัญในการพัฒนาให้มีขึ้นในบุคคลากรมากกว่า ศักยภาพกลุ่มแรก

สรุป ประเภทของศักยภาพ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ศักยภาพพื้นฐาน คือ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความสามารถพื้นฐานของบุคคลที่ควรมีสำหรับการปฏิบัติงานด้านนั้น ๆ และอีกประเภทหนึ่ง ได้แก่ ศักยภาพขั้นสูง คือ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและความสามารถที่ทำให้บุคคลสามารถทำงานด้านนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน ดีเลิศ มีประสิทธิภาพ ดีกว่าและโดดเด่นกว่าบุคคลทั่วไป

2.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมัคคุเทศก์

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว องค์ประกอบที่สำคัญสิ่งหนึ่งที่จะขาดเสียไม่ได้ คือ มัคคุเทศก์ ซึ่งในปัจจุบันรัฐบาลก็มองเห็นถึงบทบาทและความสำคัญของมัคคุเทศก์ที่มีต่อระบบการท่องเที่ยว จึงได้มีการออกกฎหมายพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และในทางปฏิบัติมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด และเป็นผู้ที่นักท่องเที่ยวให้ความไว้วางใจซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยว เกิดความประทับใจหรือความไม่ประทับใจต่อการท่องเที่ยวได้ ทั้งยังเป็นตัวแทนของประเทศ ดังนั้นหากมีมัคคุเทศก์ดี มีจรรยาบรรณ มีมารยาทและมีคุณธรรม การท่องเที่ยวของประเทศก็ย่อมดีด้วย นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกประทับใจและมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในประเทศนั้น และเกิดภาพพจน์ที่ดีต่อประเทศที่เดินทางไปเยือน ฉะนั้นมัคคุเทศก์จึงมีหลายบทบาทในคนเดียวกัน

2.3.1 ความหมายของมัคคุเทศก์

มีนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้กล่าวถึงความหมายของมัคคุเทศก์ไว้ ดังนี้

นิศา ชัชกุล (2541) ได้ให้ความหมายว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นคนต่างถิ่นให้ได้ทราบเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และชรินทร์ วรกุลกิจกำจร (2558) ให้ความหมายของ มัคคุเทศก์ ว่า มัคคุเทศก์ เป็นคำสมาสของคำ มคค แปลว่าทาง กับ อุเทศก แปลตาม ศัพท์ว่า ผู้นำหรือผู้อธิบาย เมื่อนำมารวมกันเป็นคำว่ามัคคุเทศก์จึงหมายถึง ผู้นำทางหรือผู้อธิบายทาง อันหมายถึงผู้ที่ทำหน้าที่นำผู้อื่นไปยังที่ต่าง ๆ และให้คำอธิบายแนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Tourist Guide หรือ Tour Guide

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ 2551 มาตรา 4 ได้ให้คำจำกัดความมัคคุเทศก์ไว้ว่า หมายถึงผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

Mancini (1990) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ หมายถึง บุคคลที่นำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ท่องเที่ยวภายในระยะเวลาที่กำหนด

Pond (1993) กล่าวว่า มีแนวคิดใหม่เกี่ยวกับมัคคุเทศก์ในบทบาทของ “New Leader” ว่ามัคคุเทศก์เป็นพนักงานต้อนรับในส่วนหน้า (Front – Line Workers) ที่มีส่วนร่วมสำคัญ

ในการสร้างสรรค์การบริการซึ่งเป็นช่วงเวลาที่สำคัญของธุรกิจการท่องเที่ยวที่นำเสนอการบริการแก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จะทำหน้าที่มากกว่าผู้แนะนำ นอกจากจะต้องรับทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของผู้ประกอบการแล้ว ในขณะเดียวกันต้องสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวด้วย

สรุป มัคคุเทศก์ คือ ผู้ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวไปยังที่ต่าง ๆ และให้คำอธิบายให้ความรู้แนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ ทั้งยังทำหน้าที่นัดหมายเวลา จัดหาเครื่องดื่มหรืออาหารสำหรับนักท่องเที่ยว รับนักท่องเที่ยวไปและส่งถึงที่พักตามกำหนดเวลา รวมทั้งให้บริการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวโดยได้รับค่าตอบแทนด้วย ส่วนผู้รับส่งนักท่องเที่ยวจากท่าอากาศยานไปยังโรงแรมอย่างเดียวเราเรียกว่าบุคคลผู้นี้ว่า Transfer Personnel หรือ Transfer Man จึงไม่สามารถเรียกหรือเป็นมัคคุเทศก์ได้

2.3.2 ความเป็นมาของมัคคุเทศก์

อาชีพมัคคุเทศก์ก็เริ่มขึ้นเมื่อมีการนำเที่ยวเป็นกลุ่มของบริษัทการท่องเที่ยวต่าง ๆ ในทวีปยุโรปได้เริ่มมีการนำเที่ยวเป็นกลุ่มตั้งแต่ประมาณกลางคริสต์ศตวรรษที่ 19 เมื่อบริษัทโทมัส คูก (Thomas Cook) จัดนำเที่ยวโดยทางรถไฟในประเทศอังกฤษและต่อมาได้ขยายไปในที่อื่น ๆ ด้วย ซึ่งการนำเที่ยวให้แก่คนเป็นจำนวนมากเช่นนี้ จำเป็นต้องมีมัคคุเทศก์คอยดูแลอำนวยความสะดวกให้ นอกจากนี้ตามสถานที่สำคัญต่าง ๆ ที่มีนักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมเสมอ ๆ ก็มักจะจัดหาคนที่มีความรู้เรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่นั้นไว้คอยอธิบายให้แก่นักท่องเที่ยว (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2531: 2)

สำหรับประเทศไทยอาชีพมัคคุเทศก์เพิ่งมาแพร่หลายมากขึ้นภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อมีชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ทั้งในรูปของนักท่องเที่ยว นักธุรกิจและผู้ที่เกี่ยวข้องในวงการทหาร สงครามเวียดนามมีผลให้ทหารอเมริกันเป็นจำนวนมากเข้ามาในประเทศไทยทั้งที่มาอยู่ประจำและที่มาพักผ่อนจากการรบ ซึ่งก็เป็นผลดีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีบริษัทนำเที่ยวเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากและขยายตัวมากขึ้นตามลำดับ แม้สงครามเวียดนามจะสิ้นสุดลงแล้วก็ตาม แต่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ยังคงมีมากขึ้น เนื่องจากความสะดวกในการเดินทาง นอกจากจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นแล้ว นักท่องเที่ยวยังประกอบด้วยคนเชื้อชาติต่าง ๆ ทั้งชาวยุโรป อเมริกัน อเมริกาใต้ ออสเตรเลีย และเอเชีย ทำให้เกิดความต้องการมัคคุเทศก์ที่รู้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน สเปน อิตาลี ญี่ปุ่น และภาษาจีน เป็นต้น

ระยะเริ่มแรกที่มีอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทยนั้น สถานภาพของอาชีพมัคคุเทศก์ยังไม่เป็นที่รับรองกัน ผู้ที่เข้ามาอยู่ในวงการมัคคุเทศก์ไม่จำเป็นต้องมีความรู้สูงก็ได้เพียงแต่มีความรู้ภาษาอังกฤษ พอพูดได้ก็อาจเป็นมัคคุเทศก์ได้ จนกระทั่งเมื่อได้มีการจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อ.ส.ท.) ขึ้นใน พ.ศ. 2502 แล้ว จึงได้เริ่มพัฒนาสถานภาพของมัคคุเทศก์

ด้วยการจัดอบรมมัคคุเทศก์ขึ้นที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นแห่งแรกใน พ.ศ. 2504 และได้กระทำต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งได้ขยายการอบรมไปยังสถานการศึกษาส่วนภูมิภาคด้วย นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพขึ้น เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2518 เพื่อเป็นศูนย์กลางของผู้ที่ประกอบอาชีพได้มาประชุมพบปะกัน

ในปัจจุบันมีการกำหนดโดยทางอ้อมที่บังคับให้ผู้ที่จะเข้ามาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ต้องมีความรู้พื้นฐานพอสมควร นอกเหนือจากความรู้ภาษาต่างประเทศในขั้นใช้งานได้ การกำหนดโดยทางอ้อมนี้ได้แก่

ประการแรก มีการแข่งขันในตลาดอาชีพมัคคุเทศก์มากขึ้น ผู้ที่มีความรู้สูงจึงได้เปรียบในการหางานมากกว่าผู้ที่มีความรู้น้อย

ประการที่สอง บริษัทนำเที่ยวมักจะเลือกจ้างผู้ที่ผ่านการอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ จากสถาบันการศึกษาที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยร่วมจัดอบรม เป็นการกระตุ้นให้ผู้ที่จะเข้ามาอยู่ในวงการมัคคุเทศก์ต้องขวนขวาย ขอเข้ารับการอบรมก่อนสมัครงาน

ประการที่สาม สถานที่ท่องเที่ยวทางราชการบางแห่ง (โดยเฉพาะพระบรมมหาราชวัง และวัดพระศรีรัตนศาสดาราม) มีการควบคุมมัคคุเทศก์ว่าจะต้องผ่านการอบรมแล้วจึงจะอนุญาตให้นำนักท่องเที่ยวเข้าไปชมสถานที่ได้

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มัคคุเทศก์ที่ไม่ได้ผ่านการอบรมเกิดความไม่สะดวกในการปฏิบัติงานข้อกำหนดต่าง ๆ เหล่านี้เป็นผลให้มีการส่งเสริมสภาพของมัคคุเทศก์ให้สูงขึ้นกว่าแต่ก่อน ในปัจจุบันกล่าวได้ว่าอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีรายได้ดี แต่ผู้ที่เข้ามาประกอบอาชีพนี้ก็ต้องมีคุณสมบัติและความสามารถสูงพอสมควรด้วย (สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ, 2531: 3-5)

นอกจากนี้อาชีพมัคคุเทศก์ยังเป็นอาชีพสงวนสำหรับคนไทยอาชีพหนึ่งใน 39 อาชีพ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกากำหนดงานในอาชีพและวิชาชีพห้ามคนต่างด้าวทำ พ.ศ. 2522 และตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2521

2.3.3 ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวค่อนข้างมากเนื่องจากมีโอกาสได้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว สามารถสร้างความไว้วางใจเชื่อถือตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ง่าย มีคำกล่าวว่า มัคคุเทศก์ทำหน้าที่เหมือนกับเป็นชูต หรือเป็นผู้แทนของคนในประเทศหรือในท้องถิ่น ซึ่งก็เป็นความจริงเพราะนักท่องเที่ยวมักไม่ค่อยมีโอกาสได้ติดต่อใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นได้มากเท่ากับมัคคุเทศก์ถ้าหากได้มัคคุเทศก์ที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจในการท่องเที่ยวตลอดจนความประทับใจในด้านต่าง ๆ ย่อมส่งผลไปถึงความรู้สึกที่ดีต่อประเทศ หรือท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวนั้น ๆ ได้ไปเยือน ในฐานะเจ้าบ้านที่ดี ตัวแทนของท้องถิ่นที่ดี ต้องต้อนรับขับสู้ ความสำคัญของมัคคุเทศก์มีดังนี้ (ฉันทิช วรรณถนอม, 2551: 19-20)

(1) ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อบริษัทนำเที่ยว

- 1.1) เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการนำเที่ยว แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนบริษัทนำเที่ยว
- 1.2) เป็นผู้รักษาผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ แทนบริษัทนำเที่ยว เช่น ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว การถูกเอารัดเอาเปรียบจากสถานประกอบการ
- 1.3) เป็นผู้ที่สร้างชื่อเสียง และคอยโฆษณาประชาสัมพันธ์ ให้กับบริษัทนำเที่ยวที่ตนสังกัดให้นักท่องเที่ยวทราบ
- 1.4) เป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นโรงแรม ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว ร้านสินค้าที่ระลึก บริษัทรถบริษัทนำเที่ยวอื่น ๆ เป็นต้น
- 1.5) เป็นผู้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร ตลอดจนข้อมูลสถานที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่เป็นปัญหา ข้อควรแก้ไข ข้อเสนอแนะในการนำเที่ยวแต่ละครั้งมารายงานให้บริษัทนำเที่ยวทราบ เพื่อให้บริษัทนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการต่อไป
- 1.6) เป็นผู้กำหนดความเจริญของบริษัท เพราะถ้าผู้นำเที่ยวมีศักยภาพในการทำงานเป็นที่ถูกใจนักท่องเที่ยว และสามารถสร้างความประทับใจ ก็จะมีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการเพิ่มขึ้น

(2) ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว

- 2.1) มัคคุเทศก์จะเป็นผู้อธิบายประวัติข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจคอยตอบข้อซักถามจากนักท่องเที่ยว เป็นที่ปรึกษาส่วนตัวได้ในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในครั้งนั้น ๆ
- 2.2) นักท่องเที่ยวจะได้ประหยัดเวลาไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการศึกษาแหล่งท่องเที่ยวเนื่องจากมีมัคคุเทศก์คอยอธิบายให้ข้อมูลอยู่แล้ว
- 2.3) มัคคุเทศก์เป็นผู้สร้างกิจกรรมระหว่างการเดินทางให้เกิดความสนุกสนานในการท่องเที่ยว สร้างสรรค์การเดินทางให้มีชีวิตชีวา ทำให้นักท่องเที่ยวได้แสดงออกอย่างมีความสุข ได้ผ่อนคลายไม่เบื่อหน่ายในการท่องเที่ยว ทำให้การท่องเที่ยวครั้งนั้นประทับใจมากขึ้น
- 2.4) นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความปลอดภัยมากกว่าไม่มีผู้นำทางเนื่องจากมัคคุเทศก์จะเป็นผู้คอยดูแล ตักเตือนให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังในการท่องเที่ยวในจุดที่ควรระวังหรืออาจเป็นอันตราย

2.5) นักท่องเที่ยวจะลดความเสี่ยงจากความไม่รู้ไม่เข้าใจในการเดินทาง เช่น ลดความเสี่ยงในการหลงทางหรือความเข้าใจผิดเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ เพราะมีมัคคุเทศก์คอยชี้แนะบอกกล่าว

2.6) มัคคุเทศก์จะเป็นผู้อำนวยการความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในแทบทุก ๆ เรื่อง เช่น ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าออกประเทศ ช่วยต่อรองราคาสินค้าแทนนักท่องเที่ยว ช่วยขนสัมภาระ เป็นต้น

2.7) มัคคุเทศก์ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเที่ยวได้อย่างทั่วถึง ไม่ละเลยต่อสิ่งสำคัญที่ควรรู้ เป็นผู้คอยรักษาเวลาอันมีค่าของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวได้เที่ยวตามโปรแกรมที่กำหนด จัดสรรเวลาการท่องเที่ยวแต่ละจุดได้อย่างเหมาะสม

2.8) มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนนักท่องเที่ยว เช่น ถ้านักท่องเที่ยวทำพาสปอร์ตหาย ก็ช่วยติดต่อแจ้งไปยังสถานทูต หรือกรณีนักท่องเที่ยวเกิดเจ็บป่วยก็ต้องดูแลรักษาพาส่งโรงพยาบาล เป็นต้น

(3) ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อทรัพยากรการท่องเที่ยว

3.1) มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ดูแลเอาใจใส่คุ้มครองอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวทุก ๆ พื้นที่ที่นำเที่ยวซึ่งเปรียบเสมือนแหล่งสร้างงานสร้างอาชีพของตนแทนเจ้าหน้าที่ของแหล่งท่องเที่ยว เพราะบางจุดเจ้าหน้าที่อาจดูแลได้ไม่ทั่วถึง

3.2) มัคคุเทศก์เปรียบเสมือนตัวแทนของแหล่งท่องเที่ยว ในการทำหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยวเป็นผู้สร้างภาพพจน์และสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว หรือกับคนในท้องถิ่นและแนะนำชักชวนนักท่องเที่ยวให้ท่องเที่ยวอย่างถูกวิธีไม่ทำลายทรัพยากรการท่องเที่ยว

3.3) แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งที่อยู่นอกเหนือความสนใจ เนื่องจากเข้าถึงได้ยากลำบากแต่มีความสวยงาม ก็ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์จากผู้เป็นมัคคุเทศก์ด้วยเช่นกัน จึงจะกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีค่าน่าสนใจ

(4) ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อประเทศชาติและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

4.1) เป็นผู้ให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว สถานที่ที่น่าสนใจของประเทศ เนื่องจากมัคคุเทศก์จะเป็นผู้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว ดังนั้นความรู้ แนวคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศที่นักท่องเที่ยวจะได้รับจะขึ้นอยู่กับมัคคุเทศก์เป็นสำคัญ

4.2) มัคคุเทศก์นับว่าเป็นบุคคลตัวแทนของชาติ เป็นบุคคลตัวอย่างที่เป็นแนวทางให้กับนักท่องเที่ยวได้ปฏิบัติตามในสิ่งที่ตั้งม เป็นผู้สร้างความเข้าใจอันดีในทุกเรื่อง

4.3) มัคคุเทศก์นับเป็นกลไกสำคัญที่คอยเชื่อมโยงให้บุคคลหรือธุรกิจต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ขับเคลื่อนต่อไปอย่างเป็นระบบจากการประสานโดยมัคคุเทศก์

(5) ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์ในฐานะที่เป็นผู้นำเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวอยู่ในการดูแล นอกเหนือจากการที่จะนำพานักท่องเที่ยวไปยังแหล่งที่เที่ยวดำเนินการตามรายการแล้ว มัคคุเทศก์ยังต้องนำพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ อีกมากมายเพื่อให้การท่องเที่ยวในครั้งนั้น ครบองค์ประกอบในการท่องเที่ยวที่สมบูรณ์นั่นก็คือ ต้องนำพานักท่องเที่ยวไปยังที่พัก เพื่อการพักผ่อนที่แสนสุข หลังจากระเบิดเหนื่อยจากการเดินทาง พานักท่องเที่ยวไปรับประทานอาหารเติมพลังในการท่องเที่ยว พาไปซื้อของที่ระลึกที่ถูกรใจ ถ้ามีเวลาเหลือก็จะพาเขาไปในที่ ๆ เขาอยากไป เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสุขกายสบายใจระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวให้มากที่สุดซึ่งสถานที่ที่มัคคุเทศก์พานักท่องเที่ยวไป ไม่ว่าจะเป็นโรงแรมที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก รวมถึงตลอดไปจนถึงปั้มน้ำมัน พ่อค้าแม่ขายที่อยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวต่างก็ได้รับประโยชน์ และยินดีดีใจเป็นอย่างยิ่งที่มัคคุเทศก์นำลูกค้าให้ ถึงแม้สถานที่บางแห่งมัคคุเทศก์จะไม่ได้เป็นผู้ประสานติดต่อเองโดยตรง แต่ก็ถือว่าเป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวที่ธุรกิจสถานประกอบการต่าง ๆ ให้ความแรงใจ และพร้อมที่จะให้การต้อนรับขับสู้อย่างดี มัคคุเทศก์จึงเปรียบเสมือนตัวแทนพนักงานขายของสถานประกอบการต่าง ๆ สถานประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จะสามารถลดภาระต้นทุนด้านการตลาดไปได้มากหากมีมัคคุเทศก์คอยช่วยเหลือประชาสัมพันธ์ให้ ถ้าหากไม่มีมัคคุเทศก์หลายธุรกิจคงดำเนินการต่อไปได้อย่างยากลำบาก เช่น ธุรกิจขายของที่ระลึก หรือธุรกิจแหล่งเข้าชมที่เน้นรายการนำเที่ยวเสริมพิเศษ (Option Tour) ส่วนธุรกิจอื่น ๆ ก็ต้องช่วยเหลือตัวเองมากขึ้นหากปราศจากมัคคุเทศก์นำพานักท่องเที่ยวมาใช้บริการ จากที่กล่าวมาจึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่ามัคคุเทศก์นับเป็นบุคคลสำคัญที่มีส่วนอย่างยิ่งที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวขับเคลื่อนต่อไปได้อย่างไม่หยุดยั้ง

สรุป ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สิ่งที่ขาดไม่ได้คือ มัคคุเทศก์มีส่วนสำคัญต่อบริษัทนำเที่ยว นักท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว ต่อประเทศชาติและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย และต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

2.3.4 ประเภทของมัคคุเทศก์

โดยทั่วไปหากจะมองในแง่มุมมองของการรับงานของมัคคุเทศก์หรือมองในลักษณะของการสังกัดบริษัท มัคคุเทศก์จะมีอยู่ 2 ประเภท ประเภทแรกคือมัคคุเทศก์อิสระ (Freelance Guide) จะสามารถรับงานนำเที่ยวจากบริษัทใดก็ได้ตามความพึงพอใจจะไม่สังกัดบริษัทใดก็ได้ มัคคุเทศก์นี้จะมีมากเนื่องจากรับงานได้อิสระ อีกประเภทหนึ่งคือมัคคุเทศก์สังกัดบริษัทหรือมัคคุเทศก์ประจำบริษัทนำเที่ยวให้กับบริษัทที่ตนสังกัดเท่านั้น

การแบ่งประเภทมัคคุเทศก์อีกอย่างหนึ่งเราสามารถแบ่งมัคคุเทศก์ได้ตามหลักของธุรกิจนำเที่ยวหรือตามลักษณะของการนำเที่ยว ได้แก่ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และคณะ, 2558)

1. มัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติท่องเที่ยวในประเทศไทย หรือที่เรียกว่า มัคคุเทศก์อินบาวด์ (Inbound Guide) ทำหน้าที่นำเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ตามขอบเขตที่ใบอนุญาตการเป็นมัคคุเทศก์แต่ละประเภทระบุ มีหน้าที่นำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติท่องเที่ยวภายในประเทศ ใช้ภาษาต่างประเทศในการนำเที่ยว บางครั้งมัคคุเทศก์อินบาวด์อาจทำหน้าที่รวมไปถึงการรับเข้าและส่งออกนักท่องเที่ยวด้วย

2. มัคคุเทศก์ที่นำคนไทยไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ หรือมัคคุเทศก์เอาท์บาวด์ (Outbound Guide) มัคคุเทศก์ประเภทนี้โดยทั่วไปเราจะต้องเรียกว่าหัวหน้าทัวร์ (Tour Leader) มากกว่า เนื่องจากกรณีนำเที่ยวไปยังต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศแถบเอเชียที่มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (Local Guide) เป็นผู้ให้ข้อมูลความรู้ กรณีนี้เราจะไม่เรียกคนไทยที่นำพานักท่องเที่ยวไปต่างประเทศว่าเป็นมัคคุเทศก์ เราควรเรียกว่าหัวหน้าทัวร์ (Tour Leader) เพราะเขาทำหน้าที่เพียงอำนวยความสะดวกในเรื่องทั่วไปได้แก่ การอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานการเข้าและออกประเทศ การขนย้ายสัมภาระ การเข้าพัก การรับประทานอาหาร ฯลฯ นอกจากแบ่งตามหลักการธุรกิจนำเที่ยวแล้ว (กุลวรา สุวรรณพิมล, 2552) ได้แบ่งมัคคุเทศก์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ต่างจากที่กล่าวไปคือ

1. มัคคุเทศก์เชิงชีวิต (Live Guide) ได้แก่ บุคคลที่นำทางชี้ทางให้แก่นักท่องเที่ยว โดยให้คำแนะนำ และอธิบายในขณะนำเที่ยว

2. มัคคุเทศก์ไร้ชีวิต (Guide Book) ได้แก่ เอกสารต่าง ๆ สิ่งตีพิมพ์ที่นักท่องเที่ยวนำติดตัวไปเพื่อประกอบการท่องเที่ยว มีคำอธิบายสถานที่ท่องเที่ยวการเดินทาง อาจจะมีรูปประกอบด้วยเป็นเสมือนคู่มือการท่องเที่ยว (Travel Book)

สำหรับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แยกประเภทมัคคุเทศก์ไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 เพื่อความชัดเจนในการพิจารณาออกใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้เหมาะสมและง่ายในการควบคุมให้เป็นไปตามกฎหมายจึงแบ่งประเภทมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป ในการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวไปยังที่ต่าง ๆ ได้ทั่วราชอาณาจักร โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศปฏิบัติงานในการบรรยายให้ความรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่นับตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการเดินทางตามรายการนำเที่ยว กระทั่งเดินทางกลับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) แถบสีบรอนซ์เงิน นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

1.2 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) แลบสีบรอนซ์ทอง นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

2. มัคคุเทศก์เฉพาะ เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เฉพาะทางเป็นพิเศษ เช่น การให้ความรู้พิเศษในด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี การนำเที่ยวป่า ฯลฯ อันเป็นการให้ความรู้พิเศษอย่างอื่นที่นักท่องเที่ยวโดยทั่ว ๆ ไปที่มีความสนใจในด้านนั้นต้องการจะทราบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ประเภท คือ

2.1 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศเฉพาะพื้นที่) แลบสีชมพู นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือต่างประเทศ เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกัน

2.2 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทยเฉพาะพื้นที่) แลบสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตร และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกัน

2.3 มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) แลบสีเขียว นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ป่า

2.4 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) แลบสีแดง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการบรรยายให้ข้อมูลความรู้ด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรม หรือวรรณคดีไทย ทั่วราชอาณาจักร

2.5 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) แลบสีส้ม นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ปฏิบัติงานในการบรรยายให้ข้อมูลความรู้ทางทะเลแก่นักท่องเที่ยวในเขตในเขตพื้นที่ทางทะเล โดยจะต้องมีความรู้ทางสภาพภูมิอากาศ การให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ และการป้องกันภัยทางทะเล การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การดำน้ำชมปะการัง และสัตว์ทางทะเล การล่องเรือชมธรรมชาติ ฯลฯ

2.6 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเลหรือเกาะต่าง ๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล

2.7 มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้บนบัตร

2.8 มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) แลบสีน้ำตาล นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นระบุชื่อไว้บนบัตรเท่านั้น

สรุป มัคคุเทศก์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงินนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ และมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย และ 2. มัคคุเทศก์เฉพาะเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เฉพาะทางเป็นพิเศษ ได้แก่ มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศเฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย

เฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) บัตรสีแดง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศ มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรสีส้ม นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศ มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเลหรือเกาะต่าง ๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ ทะเล มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง นำเที่ยวให้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศ และมัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล นำเที่ยวให้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นต้น

2.3.5 บุคลิกลักษณะที่จำเป็นของมัคคุเทศก์

บุคคลที่ทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรจะมีบุคลิกลักษณะพิเศษหลายอย่าง ประกอบกัน เพราะมัคคุเทศก์ก็คือผู้ที่สามารถเป็นผู้นำได้ และข้อสำคัญนั่นคือ ความภาคภูมิใจในอาชีพของตน มีความอดทนอดกลั้น มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ซึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวตลอดระยะเวลาการนำเที่ยวเสมือนเป็นตัวแทนของประเทศในการสร้างภาพพจน์ และทำให้การท่องเที่ยวมีความรู้สึกประทับใจ มีความเข้าใจในภาพรวมของประเทศ ทั้งทางด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี และสถาบันอื่น ๆ มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีบุคลิกทั่วไปดี บุคลิกทั่วไปประกอบด้วย บุคลิกภาพภายนอก และบุคลิกภาพภายในดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพภายนอกสำหรับมัคคุเทศก์ หมายถึง สิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ในตัวมัคคุเทศก์ ได้แก่

1.1 ร่างกาย มัคคุเทศก์ควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อร่างกายเป็นอันดับแรก โดยพิจารณาที่จะทำให้ผู้พบเห็นเกิดความสบายตา จมูก และอารมณ์ โดยมีจุดสำคัญ ๆ ในร่างกายที่จะต้องคำนึงถึง ได้แก่

1.1.1 ผม ไม่ปล่อยให้ยุ่งเหยิงตามบุญตามกรรม แต่ควรดูแลให้สะอาด มองดูเรียบร้อย ทั้งนี้ไม่ได้หมายถึงการตกแต่งที่จะต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย

1.1.2 หน้า ต้องมีหน้าตาอึมแถมแจ่มใส ไม่ยุ่งเหยิงหรือหน้าอ

1.1.3 หู จมูก ฟัน ควรดูแลทำความสะอาดให้เรียบร้อยตั้งแต่จะออกจากบ้าน ไม่ควรแคะหู จมูก ฟัน ในที่สาธารณะหรือต่อหน้าบุคคลอื่น

1.1.4 เล็บ ตัดให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม ทั้งเล็บมือและเล็บเท้า ถ้าจะไว้ยาวก็ควรคำนึงถึงความสะอาดด้วย

1.2 การแต่งกาย ควรได้รับความดูแลเอาใจใส่ โดยคำนึงถึงความสะอาด เรียบร้อย และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ได้แก่

1.2.1 เสื้อ กระโปรงหรือกางเกง ควรให้อยู่ในสภาพที่ควรจะเป็นทั้งรูปร่าง ลักษณะ และสีสันทัน นอกจากความสะอาดเรียบร้อยแล้ว ต้องคำนึงถึงกาลเทศะที่ใช้เสื้อผ้าชุดนั้น ๆ

1.2.2 รองเท้า ถุงเท้า ต้องสะอาด ไม่ขาดหรือชำรุด และเหมาะสมกับโอกาส หรือสถานที่ที่จะใช้ด้วย

1.3 การพูดจา ควรระมัดระวังเกี่ยวกับคำพูด น้ำเสียง และปฏิกริยาของผู้ฟังดังนี้

1.3.1 คำพูด ควรระมัดระวัง ควรใช้ถ้อยคำให้สุภาพ เหมาะสมไม่ใช้คำกำกวม หรือคำที่มีความหมายสองแง่สองงม

1.3.2 น้ำเสียง ไม่พูดจาห้วน ๆ หรือตลาดกระโชกโฮกฮาก ให้เน้นน้ำหนักเสียง ให้เหมาะสม พูดให้ชัดถ้อยชัดคำ ไม่ซ้ำหรือเร็วเกินไป

1.3.3 ปฏิกริยาของผู้ฟัง ขณะพูดควรสังเกตปฏิกริยาของผู้ฟังว่าสนใจหรือ ต้องการมากน้อยเพียงใด มีผู้ใดต้องการซักถาม ไม่พูดสวนหรือแย้งพูด

1.4 กิริยามารยาท หมายถึง การแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง และความประพฤติ จะต้องอยู่ในอาการที่สำรวม เช่น ไม่ล้วง แคะ แกะ เกา ส่วนใดของร่างกายในที่ชุมชน

2. บุคลิกภาพภายใน หมายถึง สิ่งที่มีบุคคลุเทศ์แสดงออกจากความรู้สึกภายในของ มัคคุเทศ์เอง ที่สำคัญมี ดังนี้

2.1 มีเจตคติและทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และหน้าที่ของมัคคุเทศ์ต่อธุรกิจการ ท่องเที่ยว และต่อชื่อเสียงของประเทศชาติ

2.2 มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยวและทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งบริษัทจัดนำ เที่ยวที่ตนสังกัดอยู่ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3 มีสติในการปฏิบัติหน้าที่การงาน

2.4 มีน้ำใจต่อนักท่องเที่ยว

2.5 มองโลกในแง่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์ดี

2.6 มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่

สรุป บุคลิกลักษณะที่จำเป็นของมัคคุเทศ์ เพราะมัคคุเทศ์เป็นผู้นำเที่ยว จะต้องมีบุคลิกที่ดี บุคลิกภาพภายนอก และบุคลิกภาพภายใน เช่น บุคลิกภาพภายนอกสำหรับมัคคุเทศ์ หมายถึง สิ่งที่ ปรากฏให้เห็นได้ในตัวมัคคุเทศ์ได้แก่ ร่างกาย มัคคุเทศ์ควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อร่างกาย เป็นอันดับแรก ได้แก่ ผม หน้า หู จมูก ฟัน ควรดูแลทำความสะอาดให้เรียบร้อย เล็บมือ เล็บเท้า ตัด ให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม การแต่งกาย ควรเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ได้แก่ เสื้อ กระโปรง หรือกางเกง รองเท้า ถุงเท้า ต้องสะอาดไม่ขาดหรือชำรุด การพูดจา ควรระมัดระวังเกี่ยวกับคำพูด

น้ำเสียง ควรระมัดระวัง ควรใช้ถ้อยคำให้สุภาพ จะต้องอยู่ในอาการที่สำรวม เช่น ไม่ล้วง แคะ แกะ เกา ส่วนใดของร่างกายในที่ชุมชน บุคลิกภาพภายใน สิ่งที่มีคฤเทศก์แสดงออกจากความรู้สึกภายในของมคฤเทศก์ได้แก่ มีเจตคติและทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว และ มีสติในการปฏิบัติหน้าที่การงาน มีน้ำใจต่อนักท่องเที่ยว มองโลกในแง่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว

2.4 ความต้องการ

ความต้องการ (Needs) นักจิตวิทยาถือว่าความต้องการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงขับและแรงจูงใจขึ้นภายในตัวบุคคล กล่าวคือ เมื่อใดบุคคลมีความต้องการเกิดขึ้นก็เนื่องมาจากร่างกายอยู่ในสภาวะของการแสวงหาบางสิ่งบางอย่างที่ขาดหายหรือสูญเสียไปจนทำให้เกิดแรงกระตุ้นร่างกายให้เกิดให้เกิดพฤติกรรมบางอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมา เพื่อตอบสนองสภาวะของร่างกายที่ขาดความสมดุลนั้นให้กลับสู่สภาวะปกติ มีผู้รู้ให้ความหมายของความต้องการไว้ ดังนี้

ราชบัณฑิตสถาน (2546) ได้แยกความหมายของคำว่า ความต้องการ ออกเป็นคำว่า “ความ” หมายถึง เนื้อหา เกิดความ อาการ “ต้องการ” หมายถึง อยากรได้ใครได้หรือประสงค์จะได้ ดังนั้น “ความต้องการ” จึงหมายถึง ความอยากรได้ หรืออาการที่อยากรได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าว จะทำให้บุคคลเกิดสิ่งเร้าที่มากระตุ้น และมีแรงขับภายในเกิดขึ้น จึงมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อ ดิ้นรน และแสวงหาการตอบสนองความต้องการนั้น เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลนั้นก็เกิดความต้องการใหม่ ๆ หรือมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นมา ทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด ดังที่ กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534) กล่าวว่า มนุษย์นั้น เพียรพยายามทุกวิถีทางที่จะให้บรรลุความต้องการที่ละชั้น เมื่อความต้องการชั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชั้นนั้นก็ลดความสำคัญลงจนหมดความสำคัญไป ไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่จะเกิดความสนใจและความต้องการสิ่งใหม่อีกต่อไป แต่ความต้องการขั้นต้น ๆ ที่ได้รับการตอบสนองไปเรียบร้อยแล้วนั้น อาจกลับมาเป็นความจำเป็นหรือความต้องการครั้งใหม่อีกได้ เมื่อการตอบสนองความต้องการครั้งแรกได้สูญเสียหรือขาดหายไป และความต้องการที่เคยมีความสำคัญจะลดความสำคัญลง เมื่อมีความต้องการใหม่ ๆ เข้ามาแทนที่ นอกจากนั้นแล้ว Gilmer and Deci (1977) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย รวมทั้งสิ่งอื่น ๆ ด้วย เช่น การยอมรับนับถือ สถานภาพ การเป็นเจ้าของ ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปความต้องการเหล่านี้ยากที่จะได้รับการตอบสนองจนอิ่ม และพอใจทั้ง ๆ ได้รับความอยู่แล้ว

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow

Maslow (1954) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ (theory of human motivation) โดยได้จัดลำดับขั้นตอนความต้องการ (The need hierarchy) ของมนุษย์ตามความปรารถนาที่จะได้รับการตอบสนอง ซึ่งมีการแบ่งลำดับขั้นของความต้องการจากต่ำสุดไปสูงสุด เป็น 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (physical needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย อาหาร และยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (safety and security needs) เช่น ปลอดภัยจากอันตราย มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ฐานะการทำงาน
3. ความต้องการทางด้านสังคม (social and belongingness) เป็นความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในสังคม ต้องการความรัก ต้องการความเป็นเจ้าของ
4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ (esteem on status) คือ ความต้องการให้สังคมยกย่องตนเอง มีคนนับหน้าถือตา มีเกียรติยศชื่อเสียง
5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (self-actualization) คือ ความต้องการพบความสำเร็จทุกอย่างที่ตนเองใฝ่ฝัน

นอกจากนี้ Maslow (1970) ยังได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยได้ตั้งสมมุติฐานของความต้องการ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงเมื่อความต้องการขั้นต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงจะเป็นแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมต่อไป
3. ความต้องการขั้นที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อไป ดังนั้นความต้องการที่มีอิทธิพลในการแสดงพฤติกรรม คือความต้องการที่ยังไม่ได้ รับการตอบสนอง

ระดับความต้องการต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นแสดงให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการด้านร่างกายก่อนจึงจะเกิดความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งระดับความต้องการมีการพัฒนาเป็นลำดับขั้น โดยมีความต้องการขั้นพื้นฐานไปสู่ความต้องการระดับสูง กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความต้องการก็จะเกิดแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการ และเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว จึงจะมีความต้องการความปลอดภัย แต่ถ้าบุคคลยังไม่รู้สึกว่าการปลอดภัย ความต้องการด้านอื่นที่สูงขึ้นไปก็จะยังไม่เกิดขึ้น จึงส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการของแต่ละคนอาจไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 5 ขั้นเหมือนกันทุกคน

ทฤษฎี อี. อาร์. จี. (E.R.G) ของ Alderfer

Alderfer (1969) อ้างในสร้อยัญญา สุขเพิ่ม (2556) เห็นด้วยกับทฤษฎีของ Maslow ที่กล่าวว่าความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะจูงใจบุคคล ทั้งนี้การตอบสนองความต้องการจะเริ่มจากระดับต่ำก่อนความต้องการระดับสูงเหมือนกับ Maslow และเมื่อความต้องการระดับต่ำได้ถูกตอบสนองแล้วจะมีความสำคัญน้อยลง Alderfer ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการของ Maslow โดยแบ่งเป็น 3 ระดับคือ

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs--E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม เช่น ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความต้องการรายได้ สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs--R) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในขณะที่ทำงาน ประกอบด้วย ความต้องการด้านสังคมรวมกับความ ต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่องของ Maslow

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth need--G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องรวมกับความ ต้องการประสบความสำเร็จของ Maslow ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการที่จะเติบโตและการพัฒนาทางจิตใจอย่างต่อเนื่อง หรือความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคลที่เจริญเติบโต พัฒนา และใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยการแสวงหาโอกาส และความต้องการเอาชนะความท้าทายใหม่ ๆ ซึ่งจะตอบสนองด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงานตรงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสมหวังของชีวิตของ Maslow

กล่าวสรุปได้ว่า เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติและเกิดขึ้นโดยตนเองซึ่งเป็นสิ่งที่มีผลก่อกำเนิดให้เกิดการพัฒนา เพื่อให้ได้ในเรื่องที่ตนเองต้องการ และเป็นแรงจูงใจในการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ

2.5 จังหวัดภูเก็ต

2.5.1 ข้อมูลทั่วไปจังหวัดภูเก็ต

วิสัยทัศน์จังหวัดภูเก็ต (Vision)

“ภูเก็ตเมืองท่องเที่ยวนานาชาติ บนพื้นฐานการพัฒนาที่ยั่งยืน”

จังหวัดภูเก็ต เป็นจังหวัดในภาคใต้ตอนบนของประเทศไทย (สำนักงานจังหวัดภูเก็ต, 2559) ตั้งอยู่ระหว่างละติจูดที่ 7 องศา 45 ลิปดา ถึง 8 องศา 15 ลิปดาเหนือ และลองจิจูดที่ 98 องศา 15 ลิปดา ถึง 98 องศา 40 ลิปดาตะวันออก มีลักษณะเป็นเกาะ จัดเป็นเกาะที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของภาคใต้ในทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย มีเกาะบริวาร 32 เกาะ

ส่วนกว้างที่สุดของเกาะภูเก็ตเท่ากับ 21.3 กิโลเมตร ส่วนยาวที่สุดของเกาะภูเก็ตเท่ากับ 48.7 กิโลเมตร เฉพาะเกาะภูเก็ตมีพื้นที่ 543.034 ตารางกิโลเมตร ส่วนเกาะบริวารมีพื้นที่ 27 ตารางกิโลเมตร รวมพื้นที่ทั้งหมด 570.034 ตารางกิโลเมตร หรือ 356,271.25 ไร่ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 และทางหลวงจังหวัดหมายเลข 402 รวมระยะทาง 867 กิโลเมตร หรือระยะทาง ทางอากาศ คิดเป็น 688 กิโลเมตร

อาณาเขต

ทิศเหนือ : ติดช่องแคบปากพระ จังหวัดพังงา เชื่อมโดยสะพานสารสิน และสะพานเทพกระษัตรี

ทิศตะวันออก : ติดทะเลเขตจังหวัดพังงา

ทิศใต้ : ติดทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย

ทิศตะวันตก : ติดทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย

ลักษณะภูมิประเทศ

มีลักษณะเป็นหมู่เกาะ วางตัวในแนวจากทิศเหนือไปทิศใต้ พื้นที่ส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 70 เป็นภูเขา มียอดเขาที่สูงที่สุด คือ ยอดเขาไม้เท้าสิบสอง สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 529 เมตร และประมาณร้อยละ 30 เป็นพื้นที่ราบอยู่ตอนกลางและตะวันออกของเกาะ พื้นที่ ชายฝั่งด้านตะวันออกเป็นดินเลนและป่าชายเลน ส่วนชายฝั่งทะเลด้านตะวันตกเป็นภูเขา และหาดทรายที่สวยงาม

ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดภูเก็ต มีลักษณะภูมิอากาศแบบเขตร้อนชื้น อยู่ในเขตอิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ มีอากาศร้อนชื้นตลอดปี มี 2 ฤดู ประกอบด้วย

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน ถึง เดือนพฤศจิกายน

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม ถึง เดือนมีนาคม

การปกครอง

จังหวัดภูเก็ต เป็นการบริหารราชการแผ่นดินในรูปแบบการบริหารราชการส่วนภูมิภาคแบ่งออกเป็น 3 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองภูเก็ต อำเภอกะทู้ และอำเภอถลาง มีตำบล 17 ตำบล 96 หมู่บ้าน 58 ชุมชน การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 19 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลตำบล 9 แห่ง เทศบาลเมือง 2 แห่ง เทศบาลนคร 1 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 6 แห่ง

ประชากร

ประชากรจังหวัดภูเก็ต ณ 31 สิงหาคม 2558 มีจำนวน 383,858 คน เป็นชาย 181,754 คน หญิง 202,104 คน อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองภูเก็ตมากที่สุด คือ 233,959 คน รองลงมาคืออำเภอถลาง จำนวน 95,916 คน และอำเภอกะทู้ จำนวน 53,983 คน

ข้อมูลเศรษฐกิจ

1. การประกอบอาชีพ

จากการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร จังหวัดภูเก็ต ปี 2559 จากจำนวนผู้ที่มีงานทำ 313,404 คน เป็นลูกจ้างเอกชนมากที่สุด จำนวน 182,942 คน รองลงมา ได้แก่ ทำงานส่วนตัว จำนวน 68,097 คน ลูกจ้างรัฐบาล จำนวน 26,264 คน ช่วยธุรกิจครัวเรือน จำนวน 20,279 คน และเป็นนายจ้าง จำนวน 15,822 คน

เมื่อจำแนกผู้มีงานทำตามประเภทอุตสาหกรรมพบว่า จากจำนวนผู้มีงานทำ จำนวน 313,404 คน ทำงานในกิจการที่เกี่ยวกับโรงแรมและอาหารมากที่สุด คือ จำนวน 88,628 คน โดยเป็นหญิงมากกว่าชาย รองลงมา ได้แก่ ทำงานในกิจการการขายส่งและขายปลีก จำนวน 63,212 คน โดยเป็นชายมากกว่าหญิง ผู้ทำงานอุตสาหกรรมด้านการบริหารและการสนับสนุน จำนวน 22,119 คน โดยเป็นชายมากกว่าหญิง ผู้ทำงานในกิจการขนส่ง ที่เก็บสินค้า จำนวน 21,544 คน โดยเป็นชายมากกว่าหญิง ผู้ทำงานในอุตสาหกรรมก่อสร้าง จำนวน 18,012 คน โดยเป็นชายมากกว่าหญิง เป็นต้น

2. การเกษตร

ในปี พ.ศ. 2558 จังหวัดภูเก็ตมีจำนวนพื้นที่ทำเกษตรกรรมประมาณ 105,857 ไร่ อยู่ในเขตอำเภอถลาง มากที่สุด คือ 91,998 ไร่ อำเภอกะทู้ 10,104 ไร่ อยู่ในเขตอำเภอเมืองน้อยที่สุด คือ 3,755 ไร่ โดยใช้เป็นพื้นที่ปลูกยางพารามากที่สุด (88,434 ไร่) รองลงมาเป็นการปลูกไม้ผลไม้อื่นต้น (12,768) ไร่ พืชไร่ (2,530 ไร่) (พืชผัก 2,014 ไร่) และไม้ดอกไม้ประดับ (228 ไร่) แต่มีพื้นที่ปลูกไม้มากน้อย รวมทั้งปริมาณการผลิตพืชบางชนิดไม่เพียงพอกับความต้องการในพื้นที่โดยเฉพาะพืชผัก เนื่องจากภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ทำให้เกษตรกรปรับเปลี่ยนมาดำเนินการด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น

2.5.2 แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดภูเก็ต

2.5.2.1. แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ตเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวบริเวณสามเหลี่ยมอันดามัน มีแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวมากมายหลายประเภททั้งบนเกาะภูเก็ตซึ่งมีจุดขายหลัก คือ ชายหาดทรายและกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยเฉพาะกิจกรรมบันเทิง นันทนาการและกีฬาทางน้ำ และการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับเกาะบริวารโดยรอบและเกาะในจังหวัดใกล้เคียง สามารถจำแนกแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวได้ดังนี้

(1) แหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ แบ่งได้เป็น

1) แหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาด จังหวัดภูเก็ตมีชายหาดอยู่หลายแห่ง ซึ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างชาติจำนวนมากในแต่ละปี ส่วนใหญ่อยู่ทางฝั่งตะวันตกของเกาะ ชายหาดที่สำคัญ ได้แก่

- หาดป่าตอง หาดกะตะ หาดกะรน เป็นหาดทรายยาว มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่คึกคักตลอดทั้งวันทั้งกิจกรรมชายหาด กิจกรรมกีฬาทางน้ำ กิจกรรมบันเทิงและนันทนาการ รูปแบบต่าง ๆ

- หาดสุรินทร์ หาดกมลา หาดกะหลิม หาดในหาน หาดราไวย์ เป็นชายหาดทรายที่ไม่ยาวนัก มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่คึกคักน้อยกว่า 3 หาดแรก ชายหาดอ่าวบางเทา เป็นชายหาดที่เงียบสงบและเป็นที่ตั้งของโรงแรมที่พัก และบ้านพักตากอากาศรองรับกลุ่มผู้มีรายได้สูง

- ชายหาดที่อยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติสิรินาถ ได้แก่ หาดทรายแก้ว หาดไม้ขาว หาดในยาง หาดในทอน เป็นชายหาดที่ค่อนข้างเงียบสงบ ในช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงกุมภาพันธ์ จะมีเต่าทะเลขึ้นมาวางไข่ เริ่มมีการก่อสร้างโรงแรมที่พักรองรับกลุ่มผู้มีรายได้สูง

- อ่าวต่าง ๆ ทางฝั่งตะวันออก มีวิวทัศนที่สวยงามแต่ไม่เหมาะในการลงเล่นน้ำ จึงเป็นที่ตั้งของท่าเรือไปเกาะต่าง ๆ และมารีน่า ได้แก่ อ่าวปอ อ่าวสะพาน อ่าวภูเก็ต อ่าวมะขาม และอ่าวฉลอง

(2) แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้แก่ สถานีพัฒนาและส่งเสริมการอนุรักษ์สัตว์ป่า เขาพระแทว มีสิ่งที่น่าสนใจ ได้แก่ โครงการคืนชะนีสู่ป่า น้ำตกโตนไทร น้ำตกบางแป และต้นปาล์มหลังขาว ศูนย์ศึกษาธรรมชาติทำฉัตรไชย มีเส้นทางศึกษาธรรมชาติป่าชายเลนระยะทาง 600 เมตร ตั้งอยู่ในอำเภอลาง

(3) แหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะ จังหวัดภูเก็ตมีเกาะบริวารทั้งหมด 39 เกาะ ส่วนใหญ่อยู่ทางตะวันออกและทางตอนใต้ของเกาะภูเก็ต เกาะที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ได้แก่

- เกาะราชาใหญ่ เกาะราชาน้อย เกาะเฮ เกาะโหลน เกาะบอน เกาะแก้ว และเกาะไม้ท่อน ตั้งอยู่ทางตอนใต้ของเกาะภูเก็ต เหมาะสำหรับการพักผ่อนชายหาด ดำน้ำดูปะการัง (เกาะเฮ เกาะไม้ท่อน) ตกปลา (เกาะราชาน้อย) และพักผ่อน บนเกาะแก้วมีรอยพระพุทธรูปบาทจำลอง ตั้งอยู่ด้วย เกาะที่มีที่พักให้บริการบนเกาะ ได้แก่ เกาะราชาใหญ่ เกาะเฮ เกาะโหลน และเกาะไม้ท่อน

- เกาะตะเกายใหญ่ ตั้งอยู่ทางตะวันออกเฉียงใต้ของเกาะภูเก็ตบริเวณอ่าวภูเก็ต มีสิ่งที่น่าสนใจ คือ นกเงือก และมีที่พักแรมบริการบนเกาะ

- เกาะรังใหญ่ เกาะมะพร้าว เกาะไข่นอก ตั้งอยู่ทางตะวันออกของเกาะภูเก็ตบริเวณอ่าวสะพาน เหมาะสำหรับการพักผ่อนชายหาดและเล่นน้ำ ที่เกาะรังใหญ่มีสิ่งที่น่าสนใจ คือ

ฟาร์มหอยมุก กิจกรรมพายเรือแคนู และขี่จักรยานรอบเกาะ ส่วนเกาะมะพร้าวมีหมู่บ้านประมงที่ยังคงวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม เส้นทางศึกษาธรรมชาติ นักท่องเที่ยวสามารถขี่จักรยาน และพักผ่อนบนเกาะได้

- เกาะนาคาน้อย ตั้งอยู่ทางตะวันออกของเกาะภูเก็ตใกล้กับอ่าวปอ มีฟาร์มหอยมุกและการสาธิตการเลี้ยงมุกให้นักท่องเที่ยวชม มีร้านอาหารทะเลบริการ แต่ไม่มีที่พักแรม
- เกาะแรดและเกาะนาคาใหญ่ ปัจจุบันกำลังดำเนินการก่อสร้างรีสอร์ตหรูของเอกชนรองรับกลุ่มผู้มียาได้สูง

(4) จุดชมทิวทัศน์ ได้แก่ จุดชมทิวทัศน์แหลมพรหมเทพ แหลมกา แหลมพันวา หาดกะตะกะรน เขารัง และเขาขาด

2.5.2.2 แหล่งท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและศาสนา กระจายอยู่บนเกาะภูเก็ตทางตอนในของเกาะ

1) ในอำเภอเมือง ที่สำคัญ ได้แก่ ตัวเมืองภูเก็ต (มีวิถีชีวิตที่น่าสนใจและอาคารศิลปะแบบซิโนโปรตุกีสอยู่หลายแห่ง เช่น พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว ศาลากลางจังหวัดภูเก็ต ธนาคารนครหลวงไทย ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขหลังเก่า อาคารสำนักงานที่ดิน บ้านหลวงอำนาจนรารักษ์) วัดฉลอง ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมจังหวัดภูเก็ต

2) ในอำเภอกลาง ที่สำคัญ ได้แก่ อนุสาวรีย์ท้าวเทพกระษัตรีและท้าวศรีสุนทร พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติถลาง วัดพระทอง วัดพระนางสร้าง วัดม่วงโกมารภัจจ์ (เขียมซีประวัติศาสตร์ที่เดียวในภูเก็ต) วัดไชยธาราราม (พระบรมสารีริกธาตุ) วัดสี่ลสุภาราม (แหล่งปฏิบัติธรรม หลวงปู่สุภาภณุตสึโล) บ้านพระยาวิชิตสงคราม (เมืองกลางเก่า) บ้านพระพิทักษ์ชินประชา

2.5.2.3 แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ในจังหวัดภูเก็ตมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (Man-made attraction) ทั้งในรูปแบบของสถานบันเทิง การแสดงโชว์ต่าง ๆ สวนสาธารณะลักษณะพิเศษ (Theme park) พิพิธภัณฑ์เฉพาะทาง สวนสัตว์ และสวนสนุกเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว กระจายกันอยู่ทั่วไปตามชายหาดสำคัญและทางตอนในของเกาะ เช่น ภูเก็ตแฟนตาซี ไชยม่อนคาบาเรย์ ในอำเภอกะทู้ ฟาร์มจระเข้และสวนเสือภูเก็ต สวนผีเสื้อ และอควาเรียมภูเก็ต พิพิธภัณฑ์เปลือกหอย ไดโนปาร์ค สวนสัตว์ภูเก็ต สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ หมู่บ้านไทยและสวนกล้วยไม้ภูเก็ต ในอำเภอเมือง และมีสวนสาธารณะที่เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของคนในจังหวัดและนักท่องเที่ยวที่สะพานหินและเขารัง

2.5.2.4 แหล่งท่องเที่ยวประเภทกิจกรรมและความสนใจพิเศษ มีหลากหลายประเภทที่เป็นจุดขายทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดภูเก็ต ได้แก่

1) แหล่งท่องเที่ยวเชิงกีฬาทั้งสถานที่ประกอบกิจกรรมกีฬาทางบก เช่น สนามกอล์ฟ สนามขี่ม้า แหล่งตกปลา สถานที่ประกอบกิจกรรมกีฬาทางน้ำ เช่น วินด์เซิร์ฟ เคเบิลสกี สถานที่ประกอบกิจกรรมกีฬาผาดโผน (Extreme games) เช่น บันจี้จัมพ์ เพนท์บอล โคะคาร์ท ซึ่ง

ส่วนใหญ่ตั้งอยู่บริเวณหาดป่าตอง บนเกาะภูเก็ตมีสนามกอล์ฟกระจายอยู่ 5 แห่ง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอถลาง 4 แห่ง และอำเภอกะทู้ 1 แห่ง

2) แหล่งดำน้ำบริเวณเกาะใกล้เคียงมีทั้งกิจกรรมดำน้ำตื้น และดำน้ำลึก ได้แก่ หมู่เกาะราชา เกาะเฮ เกาะไม้ท่อน หินหมู่สังนอก และหินหมู่สังใน (Anemone Reef และ Shark Point) นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมเดินใต้ทะเล (Sea Walking) ที่เกาะเฮด้วย ปัจจุบันมีการสร้างแหล่งดำน้ำแห่งใหม่บริเวณอ่าวบางเทา โดยนำซากเครื่องบินรบสมัยสงครามเกาหลีมาทำเป็นปะการังเทียมจำนวน 10 ลำ ห่างจากชายฝั่ง 1 กิโลเมตร ลึก 15-20 เมตร ซึ่งคาดว่าจะมีผู้มาดำน้ำปีละ 2,000 คน

3) แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้แก่ สปาให้บริการตามโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ศูนย์บริการทางการแพทย์ (Medical health care center)

4) แหล่งซื้อสินค้า ได้แก่ ร้านค้าขายของที่ระลึกทั่วไป ร้านค้าตามชายหาดที่เป็นที่นิยม เช่น หาดป่าตอง หาดกะตะ หาดกะรน สินค้าพื้นเมืองที่เป็นที่รู้จักกันดี เช่น น้ำพริกกุ้งเสียบ แกงไตปลา ผ้าบาติก เม็ดมะม่วงหิมพานต์ ขนมเต้าส้อ เครื่องประดับจากไข่มุก นอกจากนี้ ยังมีแหล่งซื้อสินค้าแบรนด์เนมในลักษณะของห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ เช่น ห้างสรรพสินค้าจังซีลอน ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล เฟสติวัล และภูเก็ตเอทส์เลท

5) การล่องเรือยอร์ชไปยังเกาะต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้เคียง

2.5.3 วิสัยทัศน์ของจังหวัดภูเก็ต (พ.ศ.2557-2560)

จังหวัดภูเก็ตได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ในการดำเนินการที่สำคัญในปี พ.ศ.2557-2560 ใน 2 ด้านหลัก คือ

1) ด้านการท่องเที่ยว ได้มีการวางวิสัยทัศน์ไว้ให้จังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองท่องเที่ยวนานาชาติ

2) ด้านการพัฒนา ได้มีการวางวิสัยทัศน์ให้ภูเก็ตเป็นเมืองที่มีการพัฒนายั่งยืนในทุก ๆ ด้าน

ดังนั้น วิสัยทัศน์ของจังหวัดภูเก็ต ใน พ.ศ.2557-2560 คือ “ภูเก็ต เมืองท่องเที่ยวนานาชาติ บนพื้นฐานการพัฒนาที่ยั่งยืน” สำหรับในปี พ.ศ.2559 เป็นต้นไปนั้น เพื่อให้การพัฒนาของจังหวัดได้ดำเนินการไปอย่างครอบคลุมในทุกด้าน จังหวัดภูเก็ตจึงได้วางแนวทางของการดำเนินการที่สำคัญของจังหวัดใน 4 ด้านหลัก คือ

- 1) การเพิ่มมาตรฐานของเมือง
- 2) การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว
- 3) การรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 4) มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน

2.5.4 ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดหนึ่งที่ทำรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก โดยรายได้หลักนั้นจะมาจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหลัก ในปี พ.ศ.2558 จังหวัดภูเก็ตได้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยว ทั้งสิ้น จำนวน 13,369,634 คน เพิ่มขึ้นจากปี 2557 11.80% เป็นคนไทย จำนวน 3,826,229 คน และเป็นชาวต่างประเทศ จำนวน 9,543,405 คน สร้างรายได้เข้าประเทศทั้งหมดจำนวน 326,103.91 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 25.77% สำหรับอัตราค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว/วัน/คน จะเฉลี่ยอยู่ที่ 6,258.59 บาท/คน สำหรับที่พักในจังหวัดภูเก็ตนั้น ที่พักมีราคาเฉลี่ยตั้งแต่ประมาณ 400 – 300,000 บาท/คืน โดยที่พักมีตั้งแต่ระดับ 1-5 ดาว สำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ในปี พ.ศ. 2558 แบ่งตามมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ประเทศจีน ประมาณ 2.250 ล้านคน
2. ประเทศรัสเซีย ประมาณ 0.645 ล้านคน
3. ประเทศออสเตรเลีย ประมาณ 0.590 ล้านคน
4. ประเทศเยอรมัน ประมาณ 0.471 ล้านคน
5. ประเทศสหราชอาณาจักร ประมาณ 0.309 ล้านคน
6. ที่เหลือจะเป็นประเทศใน ASEAN และตะวันออกกลาง และมาจากที่อื่น ๆ เป็นต้น

จากฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลายและมีศักยภาพสูง ความได้เปรียบในเรื่องของที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของจังหวัดภูเก็ต ทำให้สามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน เป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวของภูมิภาค และนานาชาติ แนวคิดการขับเคลื่อนภูเก็ต จึงมีเป้าหมายที่ 4 M แห่งศักยภาพ

1. MICE : ด้วยความหลากหลายทางภูมิศาสตร์อันสวยงาม ภูมิทัศน์ของป่าเขาและชายหาดที่สวยงามระดับโลก การเดินทางที่สะดวกสบาย มีสนามบินนานาชาติ เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ ภูเก็ตยังมีสถานที่จัดงาน กิจกรรม สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน สำหรับการจัดนิทรรศการ การประชุม ทั้งระดับประเทศและระดับนานาชาติ

บรรยากาศการต้อนรับอย่างอบอุ่นของคนไทย และวัฒนธรรมของชาวภูเก็ต จึงอาจกล่าวได้ว่าภูเก็ตเป็น “เมืองไมซ์แห่งอันดามันของโลก”

2. Medical Hub : การพัฒนาให้ภูเก็ตเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพอนามัย มีแนวโน้มดีขึ้นเป็นลำดับเนื่องจากตลาดด้านสุขภาพมีความต้องการมากขึ้นทุกปี และสังคมผู้สูงอายุของประชากรโลกมีเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งจะรวมถึงเรื่องของสุขภาพความงามด้วย

3. Maritime & Yacht : นอกจากทำเรือน้ำลึก ทำเทียบเรือต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ยังมีท่าจอดเรือของเอกชน (Marina) จำนวน 4 แห่ง ตั้งอยู่ทางฝั่งตะวันออกเฉียงเหนือของเกาะ ซึ่งเป็นทำเลที่สามารถเดินทางไปท่องเที่ยวเกาะต่าง ๆ ในอ่าวพังงา และเกาะต่าง ๆ ในจังหวัดกระบี่ได้อย่าง

สะดวก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ จึงทำให้จังหวัดภูเก็ตสามารถส่งเสริมธุรกิจประเภทรีสอร์ทสำหรับเรือยอร์ชแห่งภูมิภาคอันดามัน นอกจากนี้ ภูเก็ตยังเป็นศูนย์กลางการกีฬาทางทะเลระดับนานาชาติ ซึ่งเป็นสนามแข่งขันกีฬาทางทะเลระดับนานาชาติหลายรายการต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

4. Man Power Development: สิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนภูเก็ตอย่างยั่งยืน คือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้ปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านเศรษฐกิจ ที่มีแนวโน้มการแข่งขันของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการสูงขึ้น เนื่องจากการเปิดตลาดเสรี โดยมีการพัฒนาเครือข่ายประชาชนและชุมชนให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ โดยศักยภาพของจังหวัดภูเก็ตยังสามารถพัฒนาเป็นศูนย์กลางของการศึกษานานาชาติ ซึ่งจะส่งผลให้ชาวต่างชาติเข้ามาศึกษาและส่งเสริมศักยภาพด้านการท่องเที่ยวอีกทางหนึ่ง

2.5.5 แนวทางการดำเนินการและแก้ไขของจังหวัดภูเก็ต

จากการวิเคราะห์ภาพรวมของตัวชี้วัดทั้งหมดและทุกมิติของการพัฒนาแล้ว จังหวัดภูเก็ตได้มีแนวทางของการดำเนินการที่สำคัญ ได้แก่

1. เร่งส่งเสริมด้านการศึกษา โดยส่งเสริมให้ประชากรมีการเรียนรู้มากขึ้นในด้านต่าง ๆ ทั้งหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาว และขณะเดียวกันก็ส่งเสริมคุณภาพของการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าอุดมศึกษาเพื่อรองรับการแข่งขันและการพัฒนามากขึ้น

2. ส่งเสริมการกระจายรายได้ เพิ่มรายได้ครัวเรือนมากขึ้น โดยเฉพาะการกระจายรายได้จากภาค การท่องเที่ยวที่ยังกระจุกตัวของรายได้ส่วนใหญ่อยู่ในระดับบนสู่ระดับล่างมากขึ้น เช่น ส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน การเพิ่มมาตรฐานด้านการท่องเที่ยว การเพิ่มความเข้มแข็งให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มอาชีพ กลุ่มเกษตรกร ส่งเสริมการออมในภาคครัวเรือนให้มากขึ้น มีการดำเนินการในลักษณะของประชารัฐมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการลดหนี้ภาคครัวเรือนลงอีกทางหนึ่งด้วย

3. ส่งเสริมให้มีการประหยัดพลังงานมากขึ้น ในระดับครัวเรือนและไม่ใช่ภาคครัวเรือน พร้อมทั้งสนับสนุนนโยบายการใช้พลังงานทางเลือกมากขึ้นในจังหวัดและรณรงค์นโยบายการประหยัดพลังงานอย่างจริงจัง

4. ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชากรที่เป็นภาคครัวเรือนเข้าถึงระบบสาธารณสุขปฐมภูมิมากขึ้น และในขณะเดียวกันก็เพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการด้านสาธารณสุขปฐมภูมิ น้ำไฟฟ้าและประปา เพื่อให้ครอบคลุม ถึงประชาชนจากทุกแหล่ง นอกจากนั้น เพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการรัฐโดยการตั้งคณะกรรมการกลางในการดำเนินการตามระเบียบพัสดุที่เป็นภาพรวมของจังหวัดที่ทุกส่วนราชการสามารถใช้ได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างให้มีความคล่องตัวมากขึ้นซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการเบิกจ่ายงบประมาณ ของภาครัฐเพราะปัญหาส่วนหนึ่งที่มีเกิดขึ้นคือ ความ

ล่าช้าในการจัดซื้อจัดจ้างและการขาดแคลนบุคลากรด้านช่าง ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการเบิกจ่ายงบประมาณในแต่ละปี ซึ่งเมื่อมีคณะกรรมการกลางตรงนี้จะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมาก

5. ส่งเสริมให้มีการจัดเก็บขยะให้ถูกต้อง ตาม Road Map ของรัฐบาลและขณะเดียวกันก็รณรงค์ห้ามทิ้งขยะตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ พร้อมทั้งรณรงค์การใช้ถุงผ้า และที่สำคัญคือ ปรับปรุงซ่อมแซมเตาเผาขยะที่มีอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.5.6 การประเมินศักยภาพและสภาพแวดล้อมขับเคลื่อนจุดยืนทางยุทธศาสตร์ (SWOT Analysis)

จังหวัดภูเก็ตได้มีการวิเคราะห์สภาพการณ์ปัจจุบันขององค์กรโดยนำเครื่องมือทางการบริหาร SWOT Analysis มาใช้เพื่อค้นหาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการดำเนินงานด้วยการวิเคราะห์หาจุดอ่อนจุดแข็งอุปสรรคและโอกาสในการพัฒนา โดยมองว่าการวิเคราะห์หาจุดแข็งหรือจุดเด่นภายในจังหวัด (Strength) จะทำให้การดำเนินงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และพยายามควบคุมจุดอ่อนหรือข้อด้อย (Weakness) ภายใน ที่ทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์ ในขณะเดียวกันวิเคราะห์หาโอกาสหรือปัจจัยส่งเสริมจากภายนอก (Opportunity) ที่ทำให้การดำเนินงานภายในจังหวัดบรรลุผลสัมฤทธิ์ และเฝ้าระวังอุปสรรคหรือภาวะคุกคามจากภายนอก (Threat) ที่ทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์ ทำให้ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)

S1 มีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้เป็นที่ดึงดูดใจและเป็นเป้าหมายของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก

S2 มีโครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับการเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลก มีท่าเรือน้ำลึก สนามบินนานาชาติ มาริน่า และเชื่อมโยงทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ที่เชื่อมกับภูมิภาคอันดามันและต่างประเทศไทย

S3 เป็นพื้นที่ที่นักลงทุนด้านการท่องเที่ยวให้ความสนใจ ทั้งนี้ไม่ใช่เฉพาะทุนไทยเท่านั้น แต่เป็นทุนจากทั่วโลก ทำให้มีสถานบริการด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลายครบครันในการบริการนักท่องเที่ยว

S4 โครงสร้างทางเศรษฐกิจเข้มแข็ง ประชาชนมีรายได้ต่อหัวสูง มีความสามารถและสร้างสรรค์การพัฒนา ผู้ประกอบการภาคธุรกิจเอกชน มีความรู้ ทักษะ ความสามารถสูงในการประกอบการและการลงทุน

S5 จังหวัดมีการวางระบบเฝ้าระวังความปลอดภัย มีหน่วยงานดูแลด้านความมั่นคงและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ทั้งฝ่ายทหาร ตำรวจ และฝ่ายปกครอง ตั้งอยู่ในพื้นที่

S6 สังคมมีความเป็นพลวัต ประชาชนมีความทันสมัย การมี/การใช้/การเข้าถึงระบบ ICT มีอัตราสูง จังหวัดภูเก็ต มี Network High Speed Internet ครอบคลุมทั้งเกาะ

S7 ด้านสังคมมีการสืบทอดขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม มีวิถีชีวิตความเป็นมาอย่างยาวนาน ตลอดทั้งยังเชื่อมโยงกับเมืองหลักสำคัญด้านการค้า อาทิเช่น ตะกั่วป่า ระนอง ปีนัง มะละกา และสิงคโปร์ จึงส่งผลให้มีความสามารถในการหล่อหลอมทางสังคมสูง ประชาชนมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในระดับดี มีอัตลักษณ์เป็นของตนเอง

S8 เป็นเมืองแห่งการเรียนรู้ต้นแบบ ในการส่งเสริมด้านการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชน มีนโยบายที่ชัดเจนในการพัฒนาจังหวัดสู่เมืองต้นแบบด้านการศึกษา มีสถานศึกษาที่มีคุณภาพและระบบการจัดการศึกษาในหลักสูตรนานาชาติ เพื่อรองรับการพัฒนาในทุกด้าน

S9 มีความเป็นเลิศในด้านการให้บริการด้านสุขภาพ และการรักษาทางการแพทย์ เฉพาะทางในหลายสาขา เช่น สาขาอุบัติเหตุ สาขาโรคหัวใจ ซึ่งมีศูนย์ผ่าตัดโรคหัวใจ และศูนย์อุบัติเหตุฉุกเฉิน รวมทั้งเป็นศูนย์กลางของกลุ่มจังหวัดอันดามันในทุกด้าน

S10 มีการกำหนดทิศทางและตำแหน่งการพัฒนาพื้นที่ไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของคนในพื้นที่มาอย่างยาวนาน

จุดอ่อน (Weakness)

W1 ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ ถูกทำลายมากขึ้นจากการท่องเที่ยว มีความเสียหายของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางทะเลที่ยังไม่สอดคล้องกับการรักษาสมดุลในการพัฒนา

W2 ปริมาณขยะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีขยะสะสมรอการบริหารจัดการเป็นจำนวนมาก ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะอย่างเป็นระบบ ขาดพื้นที่ดำเนินการก่อสร้างสถานที่กำจัดขยะ

W3 บุคลากรด้านการบริการและการประกอบอาชีพในขั้นต้นยังขาดการพัฒนาทักษะฝีมือที่ได้มาตรฐานเพื่อเพิ่มผลิตภาพและยกระดับการให้บริการที่ดีและเป็นที่ยอมรับของนานาชาติ

W4 ประชาชนบางส่วนยังมีการละเมิดกฎหมายขาดวินัยและขาดจิตสำนึก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการไม่มีวินัยในการใช้รถใช้ถนน ก่อให้เกิดปัญหาจราจร การทิ้งขยะและปล่อยน้ำเสียลงในแหล่งน้ำสาธารณะ การบุกรุกที่สาธารณะ โดยเฉพาะพื้นที่ป่า การขาดจิตสำนึกในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งอาจจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวนานาชาติได้

W5 ระบบเฝ้าระวัง ความปลอดภัย เช่น อุปกรณ์ต่าง ๆ หอเตือนภัย ระบบ CCTV ขาดงบประมาณในการบำรุงรักษาดูแลอย่างต่อเนื่อง

W6 ชุมชนมีลักษณะชุมชนเมืองทำให้ขาดความเป็นเอกภาพและการมีส่วนร่วม ประชาชนขาดจิตอาสา ขาดการบูรณาการในการพัฒนาชุมชน

โอกาส (Opportunity)

O1 นโยบาย Digital Economy โดยจังหวัดภูเก็ตถูกกำหนดให้เป็น 1 ใน 6 จังหวัดนำร่อง โครงการ Flag Ship Pay Smart City แห่งแรกของประเทศไทย และนโยบาย/มาตรการส่งเสริมการลงทุนจาก BOI ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ Super Cluster รวมทั้งการเป็น Creative City เมืองแรกของประเทศจึงมีโอกาสดึงดูด Digital Worker เข้ามาทำงาน (แรงงานระดับมันสมอง) เป็นโอกาสในการพัฒนาให้เป็นจังหวัดที่พัฒนาแล้วทางกายภาพ

O2 นโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยว กระแสการเติบโตของการท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม เช่น การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ การท่องเที่ยวทางกีฬา ทางน้ำ การท่องเที่ยวด้วยเรือสำราญและ เรือยอร์ช การท่องเที่ยวผจญภัย การท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งเป็นโอกาสแก่จังหวัดในการสร้างสรรค์กิจกรรมและนวัตกรรมการท่องเที่ยว

O3 การได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาล ทำให้สามารถเกิดการพัฒนาคอนกรีตพื้นฐานที่มีคุณภาพและรัฐบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาจังหวัดภูเก็ตเพื่อให้เป็นเมืองชั้นนำระดับประเทศและระดับโลก

O4 กลุ่มทุนและรัฐบาลต่างประเทศให้ความสนใจกับจังหวัดภูเก็ต ทั้งในด้านการลงทุนและความร่วมมือในด้านต่าง ๆ เช่น การเป็นเมืองพี่เมืองน้อง และ ITOP Forum ซึ่งเป็นโอกาสในการยกระดับด้านการค้าการลงทุน และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

O5 นโยบายการพัฒนาภาค การเชื่อมโยงเครือข่ายการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ ฝั่งอันดามันกับจังหวัดและอ่าวไทย เพื่อเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวเดิมกับแหล่งท่องเที่ยวใหม่ สร้างโอกาสการท่องเที่ยว การกระจายรายได้ทางการท่องเที่ยว และเป็นการเปิดกิจกรรมการท่องเที่ยวใหม่ของเกาะภูเก็ตและพื้นที่ใกล้เคียง

O6 ความก้าวหน้าและความทันสมัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นโอกาสในการประชาสัมพันธ์และการสร้างภาพลักษณ์จังหวัดสู่ระดับนานาชาติ และเป็นโอกาสในการสร้างจังหวัดให้เป็นเมืองดิจิทัล

O7 รัฐบาลส่งเสริมให้ภูเก็ตเป็นเมือง MICE CITY ของประเทศร่วมกับอีก 5 เมือง ขณะที่กระแสการท่องเที่ยว โดยเฉพาะภูเก็ตและภูมิภาคอันดามันยังคงเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศและชาวไทย

ภาวะคุกคาม (Threat)

T1 จังหวัดภูเก็ตตั้งอยู่ในพื้นที่เสี่ยงที่มีโอกาสในการเกิดพิบัติภัยทางธรรมชาติ เช่น แผ่นดินไหว สึนามิ เป็นต้น

T2 ภัยคุกคามจากปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ การหลบหนีเข้าเมืองผิดกฎหมาย โรคติดต่อสายพันธุ์ใหม่ที่มากับนักท่องเที่ยวต่างชาติและแรงงานต่างด้าว ส่งผลกระทบต่อประชาชน และนักท่องเที่ยว

T3 การไหลบ่าของวัฒนธรรมจากภายนอกที่ไม่เหมาะสม เช่น จากตะวันตก ทำให้วิถีของชุมชนที่ดั้งเดิมต้องเปลี่ยนแปลงไป อัตลักษณ์และอารยธรรมดั้งเดิมถูกคุกคาม

T4 ความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจโลก มีผลต่อการท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพจากยุโรป เป็นต้น

T5 การบังคับใช้กฎหมายในภาพรวมโดยเฉพาะกฎหมายที่บังคับใช้จากหน่วยงานส่วนกลางยังขาดประสิทธิภาพ ขาดการบูรณาการและขาดเอกภาพทำให้มีผลต่อภาพรวมที่ไม่สามารถดำเนินการให้เบ็ดเสร็จได้ภายในพื้นที่ เช่น กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในทุกด้าน เป็นต้น

ตารางที่ 2.1 การกำหนดทิศทางการพัฒนาตามศักยภาพ (TOWs Matrix)

ทิศทางเชิงรุก (SO)	ทิศทางเชิงป้องกัน (ST)
<p>เป็นสถานการณ์นี้เป็นที่พึงปรารถนา เป็นทิศทางที่สามารถดึงดูดเชิงมาใช้และฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ จากภายนอกมาใช้ประโยชน์ จากการวิเคราะห์พบว่าจังหวัดภูเก็ตมีทิศทางการพัฒนาเชิงรุก ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ยกระดับคุณภาพมาตรฐาน เสริมสร้างความเข้มแข็งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในการเป็นศูนย์กลางระดับโลกรองรับการท่องเที่ยวระดับพรีเมียม การพัฒนาภูเก็ตเป็นศูนย์กลางการพัฒนาในระดับประเทศและนานาชาติในด้านการท่องเที่ยวทางเรือ การประชุมสัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ การเสริมสร้างอุตสาหกรรมแปรรูปต่อเนื่องจากภาคการเกษตร และความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานชุมชน สร้างงานสร้างรายได้แก่ประชาชนในพื้นที่ ด้วยวิถีการเกษตรและการท่องเที่ยวชุมชน 	<p>เป็นสถานการณ์สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินการ แต่มีข้อได้เปรียบภายในที่มีจุดแข็งหลายประการสามารถเลือกมาสร้างโอกาสในการพัฒนาด้านอื่น ๆ ระยะยาวได้ จากการวิเคราะห์พบว่าจังหวัดภูเก็ตมีทิศทางการพัฒนาเชิงป้องกัน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> การเสริมสร้างคุณค่าจากประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิตชุมชน การพัฒนาการท่องเที่ยววิถีไทย เสริมสร้างศักยภาพชุมชนมุ่งสู่การเป็นชุมชนที่พึ่งพาตนเองได้ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ให้เป็นชุมชนเมืองในระดับนานาชาติ เพื่อรองรับประชาชนทุกระดับ

ตารางที่ 2.1 การกำหนดทิศทางการพัฒนาตามศักยภาพ (TOWs Matrix) (ต่อ)

ทิศทางเชิงรุก (SO)	ทิศทางเชิงป้องกัน (ST)
<p>4) ยกกระดานการเป็นเมืองของจังหวัดภูเก็ตสู่เมืองแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน</p> <p>5) สร้างมาตรฐานการจัดบริการทางการแพทย์เพื่อรองรับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย Wellness City</p> <p>6) การสร้างสังคมนานาชาติที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อรองรับการเป็นที่อยู่อาศัยของผู้ที่มีกำลังซื้อในระดับ Premium</p>	<p>3) สร้างแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมทางการท่องเที่ยวใหม่ เพื่อสร้างความสนใจแก่นักท่องเที่ยว</p>
ทิศทางเชิงแก้ไข (WO)	ทิศทางเชิงรับ (WT)
<p>เป็นสถานการณ์ที่มีโอกาสเป็นข้อได้เปรียบ แต่มีจุดอ่อนเป็นอุปสรรค จึงต้องแก้ไขจุดอ่อนและฉกฉวยโอกาสดำเนินการ จากการวิเคราะห์พบว่าจังหวัดภูเก็ตมีทิศทางการพัฒนาเชิงแก้ไข ดังนี้</p> <p>1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรองรับการเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับนานาชาติที่มีมาตรฐานเชื่อมโยงการเดินทางครอบคลุมทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ</p> <p>2) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างเป็นรูปธรรม โดยใช้กลไกการบูรณาการร่วม รองรับการพัฒนาเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลก จัดการวิกฤตสิ่งแวดล้อมไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการท่องเที่ยวและการพัฒนา</p> <p>3) ส่งเสริมเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และมีระบบการบริหารจัดการ ระบบป้องกัน/เฝ้าระวังความเสี่ยงหรือวิกฤตการณ์การท่องเที่ยว ทางทะเลที่มีมาตรฐานระดับสากล</p>	<p>ทิศทางการพัฒนาเชิงรับ เป็นการปรับปรุงภายในจังหวัดและหลีกเลี่ยงภัยคุกคามจากภายนอกพยายามหลบหลีกปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นเป็นมาตรการที่จะทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด จากการวิเคราะห์พบว่าจังหวัดภูเก็ตมีทิศทางการพัฒนาเชิงรับ ดังนี้</p> <p>1) สร้างโอกาสและกระจายรายได้ในสังคมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำด้วยการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการและแรงงานสู่มาตรฐานนานาชาติ</p> <p>2) การรับมือกับภัยคุกคามจากภายนอกทั้งความไม่สงบและภัยจากธรรมชาติ</p> <p>3) ส่งเสริมขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม และประเพณีของจังหวัดภูเก็ต ให้ก้าวไกลและมีชื่อเสียงเป็นต้นแบบการท่องเที่ยวในระดับนานาชาติ</p>

ตารางที่ 2.1 การกำหนดทิศทางการพัฒนาตามศักยภาพ (TOWs Matrix) (ต่อ)

ทิศทางเชิงแก้ไข (WO)	ทิศทางเชิงรับ (WT)
4) การเพิ่มประสิทธิภาพการบูรณาการการพัฒนาจังหวัดให้มีความต่อเนื่องของการพัฒนาสู่จังหวัดพัฒนาแล้วด้วยกลไกระดับพื้นที่ 5) พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้ให้บริการในระดับสากล 6) การยกระดับขีดความสามารถของท้องถิ่นให้มีศักยภาพในการบริหารจัดการตนเองบนฐานธรรมาภิบาลและความพร้อมสู่จังหวัดที่พัฒนาแล้ว	

2.5.7 ปัญหาและแนวทางของการพัฒนาของจังหวัดภูเก็ต

การที่จังหวัดภูเก็ตมีการเติบโตที่ถือว่าเป็นลักษณะเมืองนานาชาติที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาถึงปีละ 13 ล้านคน จากทั่วโลก จึงทำให้ภูเก็ตก็มีปัญหาหรือมีอุปสรรคในการบริหารจัดการบางด้าน เช่น

1. ปัญหาการจราจรและโครงสร้างพื้นฐานที่ยังไม่เพียงพอ ทั้งถนน ท่าเรือ หรือสนามบิน
2. ปัญหาการบริหารจัดการน้ำเสียจากการพัฒนา
3. ปัญหาขยะที่เพิ่มขึ้น และการบริหารจัดการขยะและสิ่งแวดล้อม
4. ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
5. ปัญหาการบริหารจัดการชายหาด เป็นต้น

สำหรับแนวทางของการแก้ไขปัญหานั้นแบ่งเป็น 2 ระยะ

ระยะปัจจุบัน

มีการบริหารจัดการ ได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การติดตั้ง CCTV มีการบริหารจัดการน้ำโดยการก่อสร้างอ่างเก็บน้ำคลองกระทะ และโครงการก่อสร้างอ่างเก็บน้ำบางวาด เพื่อกักเก็บน้ำให้ได้มากขึ้น และการก่อสร้างบ่อบำบัดน้ำเสีย การซ่อมแซมโรงเตาเผาขยะ การจัดซื้อรถเพื่อเก็บขยะติดเชื้อ และการขยายสนามบินเพื่อรองรับเที่ยวบินให้ได้มากขึ้น การแก้ไขปัญหาทั่วทั้งระยะสั้นและระยะยาว เป็นต้น

ระยะในอนาคต

รัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเป็นเมืองท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ดังนั้น สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตคือการก่อสร้างอุโมงค์ลอดปาดตอง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแนวสายทางของโครงการ

พิเศษสายกะทู้-ป่าตอง และโครงการรถไฟฟ้ามหานครของจังหวัดภูเก็ต ซึ่งจะใช้งบประมาณ ประมาณ 2.4 หมื่นล้านบาท ซึ่งอยู่ระหว่างการศึกษาคความเหมาะสมและผลกระทบสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ จังหวัดได้มีแนวคิดในการก่อสร้างศูนย์ประชุมและจัดนิทรรศการนานาชาติ เพื่อรองรับการเป็น MICE CITY ขณะนี้ได้ผ่านความเห็นชอบร่วมกันของ กรอ.จังหวัดและ กรอ.กลุ่มจังหวัดแล้ว และเพื่อจะ พัฒนาภูเก็ตเป็นเมืองระดับโลกจังหวัดได้เดินหน้าโครงการ SMART CITY เพื่อให้ภูเก็ตเป็นเมืองน่าอยู่ และเป็นซิลิคอนวัลเลย์ในระดับภูมิภาค เป็นต้น

ไม่เอาโค้ดเถื่อน! ชมรมมัคคุเทศก์อันดามัน วอนรัฐบาลบังคับใช้ กม.เคร่งครัด (ไทยรัฐ, 2559: ออนไลน์)

ชมรมมัคคุเทศก์อาชีพอันดามัน กว่า 100 คน เดินหน้าคัดค้านโค้ดเถื่อน-โค้ดที่ไม่ถือสัญชาติไทย พร้อมยื่นหนังสือผ่านจังหวัดไปยัง รมว.ท่องเที่ยวฯ วอนหน่วยงานรัฐบาลบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด เมื่อวันที่ 11 เม.ย. ผู้สื่อข่าวรายงานว่า ที่ศาลากลางจังหวัดภูเก็ต ชมรมมัคคุเทศก์อาชีพอันดามันกว่า 100 คน นำโดยนายภุช เทพบำรุง ประธานชมรมพร้อมแม่ค้าพ่อค้าความต่าง ๆ อาทิ บริษัทก๊ี้ฟี โค้ดก๊ี้ฟี เต็มบ้านเต็มเมือง แต่เสียดายไม่มีคนปราบ เราร่วมรณรงค์ใช้มัคคุเทศก์ที่ถูกกฎหมาย 2,000 บาท ก็ยังจำไม่ได้เลย เป็นเพราะว่าผู้ประกอบการบางรายไม่ได้ต้องการมัคคุเทศก์เพียงแต่ต้องการคนที่จะมารับช่วงซื้อนักท่องเที่ยวต่อจากคนบางคน กอบกู้ศักดิ์ศรีมัคคุเทศก์ไทย เป็นต้น เพื่อยื่นหนังสือถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา เรื่อง ขอคัดค้านการอนุญาตให้คนต่างชาติทุกภาษามาเป็นมัคคุเทศก์ในราชอาณาจักรไทย โดยมีนายประเจียด อักษรธรรมกุล รองผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ต เป็นผู้รับมอบ เพื่อส่งต่อไปยัง รมว.ต่อไป โดยมีนายสันติ ป่าหวาย ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดภูเก็ตในฐานะนายทะเบียนนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ภาคใต้ เขต 2 ร่วมรับฟังปัญหาด้วย

นายภุช เทพบำรุง ประธานชมรมมัคคุเทศก์อาชีพอันดามัน กล่าวว่า การมายื่นหนังสือถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬานั้น เพราะด้วยปัญหามัคคุเทศก์เถื่อนในจังหวัดภูเก็ตเกิดจากบริษัทนำเที่ยวต่างชาติอ้างว่า มัคคุเทศก์ไทยมีจำนวนไม่เพียงพอและไม่สามารถสื่อสารภาษาของตนได้ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมานานแล้ว และมีการร้องเรียนหลายครั้ง แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาย่างถูกต้องและเป็นรูปธรรม เนื่องจากบริษัทนำเที่ยวเหล่านั้นมักอ้างว่ามีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวและหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบในเรื่องนี้ไม่บังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด อาจเป็นเพราะมีผลประโยชน์ร่วมกับบริษัทนำเที่ยวต่างชาติ ทำให้ไม่เกรงกลัวกฎหมายไทย ฝ่าฝืนใช้คนต่างชาติมาทำหน้าที่มัคคุเทศก์แทนคนไทยตลอดมา

“มัคคุเทศก์เถื่อนไม่ใช่ถือสัญชาติไทย ไม่คำนึงถึงภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวในประเทศไทย ทำให้มีผลเสียต่อประเทศชาติและยังก่อให้เกิดการว่างงานของมัคคุเทศก์ในพื้นที่ จ.ภูเก็ต และจังหวัด

ใกล้เคียงเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย ส่งผลให้มัคคุเทศก์ในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนเป็นจำนวนมาก” นาย กฤษ ก่อว่า

นายกฤษ ก่อว่าเพิ่มเติมอีกว่า ดั่งนั้นเพื่อรักษาสิทธิและประโยชน์ของมัคคุเทศก์ตาม พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ชมรมมัคคุเทศก์อาชีพอันดามัน จึงได้รวมตัวกันเพื่อแสดงถึงความเดือดร้อนของมัคคุเทศก์และขอให้ช่วยแก้ไขปัญหารรเทาความเดือดร้อน เพื่อรักษาสิทธิและประโยชน์ของมัคคุเทศก์ไทย โดยมีข้อเรียกร้อง ดังนี้ 1.ขอคัดค้านการอนุญาตคนต่างชาติทุกภาษามาเป็นมัคคุเทศก์ในราชอาณาจักรไทย 2.ขอให้ยกเลิกการตรวจจับใบสั่งงาน (Job Order) เนื่องจากไม่ใช่ทางแก้ปัญหาของการตรวจจับมัคคุเทศก์เถื่อนแต่อย่างใด 3.ขอให้มีการอัปเดตบัตรสีชมพูและบัตรเหลืองเป็นบัตรภูมิภาค และ 4.ขอให้สมาชิกในชมรมมัคคุเทศก์อันดามันมีส่วนร่วมในการตรวจสอบมัคคุเทศก์เถื่อน

อย่างไรก็ตาม นายประเจียด ก่อว่าภายหลังการรับหนังสือว่า เป็นนโยบายของทางจังหวัดที่เข้มงวดในการให้บริษัทนำเที่ยวใช้ไกด์คนไทยที่มีบัตรถูกต้อง และมีการจับกุมไกด์เถื่อนมาโดยตลอด และเมื่อจับกุมแล้วจะส่งให้กับตรวจคนเข้าเมืองเนรเทศกลับไปประเทศ พร้อมทั้งให้ขึ้นแบล็กลิสต์ด้วย นอกจากนี้ยังจะมีการสาวให้ถึงบริษัทที่ใช้ไกด์เถื่อนด้วย ส่วนของข้อเรียกร้องอื่น ๆ นั้นจะได้มีการหารือ เพื่อหาแนวทางการแก้ไขต่อไป

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาพร สุกสีเหลือง และคณะ (2552) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา 1) ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล แรงจูงใจในการประกอบอาชีพ จิตสำนึกในการรักษาระบบนิเวศและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งความพึงพอใจในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ 2) ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ และ 3) นโยบายในการบริหารจัดการของบริษัทนำเที่ยวด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และแรงจูงใจ ซึ่งถือว่ามีความจำเป็นในยุคที่ชาวโลกประสบปัญหาวิกฤติการณ์โลกร้อนและสภาพอากาศปรวนแปร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ มัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระประเภทนำเที่ยวภายในประเทศแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ (Inbound) จำนวน 107 คน และผู้บริหารบริษัทนำเที่ยว จำนวน 5 คน โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นควรประกอบด้วยพื้นฐาน 6 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาความรู้ มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี แต่หลักสูตรในระบบเก่าไม่ได้มุ่งเน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มัคคุเทศก์ควรศึกษาหรืออบรมเพิ่มเติม เนื่องจากปัจจุบันการท่องเที่ยว

สี่เขียวเริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้น 2) การให้ค่าตอบแทน หน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องควรวางแผนการให้ค่าตอบแทนแก่มัคคุเทศก์เพื่อเป็นมาตรฐาน วิธีนี้จะช่วยแก้ปัญหามัคคุเทศก์ที่ได้รับค่าตอบแทนต่ำแล้วหาทางชดเชยด้วยการเอาไรต์เอาเปรียบนักท่องเที่ยวโดยพาไปซื้อสินค้าราคาแพงในร้านค้าที่ให้ค่าตอบแทนสูงแก่มัคคุเทศก์โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพสินค้าเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ 3) การพัฒนาจริยธรรมและจิตสำนึกสาธารณะ การอบรมที่จัดขึ้นควรมีการสอดแทรกและปลูกฝังเรื่องจริยธรรม เพราะคุณสมบัติเหล่านี้จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ 4) การสร้างแรงจูงใจและสวัสดิการ การให้รางวัลหรือเพิ่มค่าตอบแทนให้มัคคุเทศก์ที่ทำงานดีจะสามารถสร้างขวัญและกำลังใจทำให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น 5) ควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ในกลุ่มมัคคุเทศก์ และ 6) ควรมีการจัดตั้งกองทุนสงเคราะห์หรือมูลนิธิเพื่อช่วยเหลือมัคคุเทศก์ในยามที่ประสบความเดือดร้อน บาดเจ็บ ทูพพลภาพ การให้กู้ยืมเงินในช่วงที่ไม่มีงานทำ หรือจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อรักษาพยาบาลตนเองหรือบุคคลในความดูแล หรือการให้ความช่วยเหลือในยามชราหรือเมื่อหมดความสามารถในการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นคงในอาชีพการงานสาขามัคคุเทศก์โดยเฉพาะ

พิมพ์พรณ รังสิกรรพุม (2553) ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการมัคคุเทศก์โดยชุมชนบนพื้นที่สูง ตำบลทุ่งสมอ อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการแบบมีส่วนร่วมมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาบริบทและศักยภาพในการจัดการมัคคุเทศก์ท้องถิ่นโดยชุมชน ตำบลทุ่งสมอ 2) เพื่อศึกษาและพัฒนาารูปแบบการจัดการมัคคุเทศก์ท้องถิ่นโดยชุมชนตำบลทุ่งสมอ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 44 คน ได้แก่ ประชาชนในหมู่บ้านทุ่งสมอ และหมู่บ้านนายาว หมู่ที่ 1 ,2 ,7, 11 จำนวน 10 คน นักเรียนโรงเรียนบ้านทุ่งสมอ และนักเรียนโรงเรียนบ้านนายาว จำนวน 30 คน และครู เก็บข้อมูลจากเอกสาร การสังเกต การสัมภาษณ์ การบันทึก เนื้อหา วิเคราะห์ ผลการวิจัย พบว่า ตำบลทุ่งสมอ มีศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงเกษตร การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สามารถจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเชิงธรรมชาติ ได้แก่ (1) ลานบินและผาวัวหลง (2) ลานหินปุ่มหรือชาวบ้านเรียกกันว่าชานาหินร้อง (3) ถ้ำค้างคาว (ชาวบ้านเรียกว่าถ้ำซ็อกสอยหรือถ้ำพระธาตุรงค์) (4) ถ้ำป่าขนานและน้ำตกป่าขนาน (5) ลานไผ่แตก (6) จุดชมวิวแปลงปลูกป่า ปตท PT22 (7) กังหันลม (8) เนินต้นสน (9) จุดชมดาวบนดิน มัคคุเทศก์สามารถพานักท่องเที่ยว เที่ยวได้ตั้งแต่ 7.00 น. 18.00 น. สำหรับการจัดการมัคคุเทศก์ของตำบลทุ่งสมอ ได้มีองค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวโดยทางเดินเท้า ที่ริมถนนแคมป์สน -นางัว และนักท่องเที่ยวบางคนก็สอบถามแม่ค้า พ่อค้าหรือตำรวจในพื้นที่ จึงเห็นได้ว่าชุมชนยังไม่มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้คำแนะนำ และพานักท่องเที่ยวไปเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นแต่อย่างใด การวิจัยครั้งนี้ชุมชนได้กำหนดรูปแบบการจัดการมัคคุเทศก์ท้องถิ่นโดยชุมชนบน

พื้นที่สูงชั้น ระยะเวลาที่ 1 รูปแบบประกอบด้วยแผนการพัฒนาการจัดการมัคคุเทศก์ท้องถิ่นโดยชุมชนบนพื้นที่สูง และจัดตั้งชมรมมัคคุเทศก์ สำหรับแผนการพัฒนารูปแบบการจัดการมัคคุเทศก์ ได้แก่ (1) ประชุมทบทวนรูปแบบการจัดการมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (2) การสำรวจแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ (3) ฝึกอบรมเรื่องการจัดการมัคคุเทศก์ (4) ศึกษาดูงานที่หมู่บ้านบุไทร จังหวัดนครนายก ตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสาคร และตลาดโบราณ จังหวัดสมุทรปราการ (5) ประชุมสรุปกำหนดรูปแบบการจัดการมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (6) จัดทำคู่มือการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และ (7) ลงฝึกปฏิบัติการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ระยะเวลาที่ 2 ชุมชนและโรงเรียนได้ร่วมกันพัฒนารูปแบบการจัดการมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยชุมชนบนพื้นที่สูง โดยให้เป็นกิจกรรมหนึ่งของกลุ่มวิสาหกิจโฮมสเตย์ ตำบลทุ่งสมอ แบ่งมัคคุเทศก์เป็น 2 กลุ่ม คือ มัคคุเทศก์นำทาง ได้แก่ ประชาชนที่มีรถจักรยานยนต์ จำนวน 10 คน และกลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มยุวมัคคุเทศก์ ได้แก่ นักเรียนโรงเรียนบ้านทุ่งสมอ จำนวน 18 คน แต่ละกลุ่มมีบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้ 1. กลุ่มมัคคุเทศก์นำทาง ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวไปเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ตามเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่กำหนดไว้ 2. กลุ่มยุวมัคคุเทศก์ ทำหน้าที่ในการนำพาและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว โดยอยู่ประจำจุดคือ ที่เขาค้อทะเลภู ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง จุดเสียงปืนแตก และสวนสมุนไพรที่บ้านนายแลล้ม จันทร์เขียน ศาลปู่ศาลย่า วัดทุ่งสมอ วัดนายาว วัดโคกแปลก และพระธาตุกาญจนา ซึ่งนักท่องเที่ยวจะได้รับความรู้และร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับ (1) พิธีกรรมลงยาลงนาย (2) การทำบุญสถาน (3) การไหว้เจ้าแม่กวนอิมที่วัดทุ่งสมอ (4) การสักการะไหว้พระธาตุกาญจนา (5) ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง (6) เขาค้อทะเลภู (7) สวนสมุนไพรบ้านประธานกลุ่มวิสาหกิจโฮมสเตย์ ตำบลทุ่งสมอ และ (8) จุดเสียงปืนแตก

ชวิศร์ อรรถสาสน์ (2553) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และบุคลากรภาครัฐ ที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยเขียนสรุปในลักษณะบรรยายความ ส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ และนำเสนอผลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยควรพัฒนาในด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการพัฒนามัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยด้านบุคลิกภาพมี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ ส่วนบุคลากรภาครัฐ มีความเห็นว่าควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์และบุคลากรในส่วนอื่น ๆ ควรเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมโดยเฉพาะเรื่องการเอาใจเปรียบนักท่องเที่ยว ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนามัคคุเทศก์ควรเน้นนโยบาย “4 ด” ประกอบด้วย 1) ด้านทักษะ ควรมีทักษะการสื่อสารที่ดีโดยสามารถสื่อสารได้หลายภาษา สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ การดูแลนักท่องเที่ยวจะต้องให้ความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวชาวไทยโดยไม่ให้แตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสามารถสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่หมู่คณะสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและสามารถเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวแต่ละชนชาติ 2) ด้านความรู้มัคคุเทศก์ ควรเป็นผู้ที่จบสาขามัคคุเทศก์โดยตรง มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ ระเบียบ ขนบธรรมเนียม ประเพณีของแต่ละสถานที่ มีความรู้รอบตัว และควรพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยจะต้องสามารถให้ข้อมูลที่ง่ายแก่การเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว และควรมีความรู้ด้านปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉิน 3) ด้านทัศนคติ ควรมองโลกในแง่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีใจรักงานบริการ ห่วงหาสนสมบัติของชาติ ภาคภูมิใจและซื่อสัตย์ในวิชาชีพ 4) ด้านบุคลิกภาพ จะต้องจริงใจต่อบริษัทธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยว รักษาความสะอาด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุก ๆ คน มีความน่ารักแบบไทย ๆ โดยนอบน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ สุภาพ เรียบร้อย และแต่งกายอย่างสุภาพ

อรจนา จันทรประยูร (2555) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ในพื้นที่ตำบลป่าไผ่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาศักยภาพในการนำเที่ยวของคนในชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ 2) เพื่อพัฒนาทักษะแรงงานด้านการนำเที่ยว (มัคคุเทศก์ท้องถิ่น) ในการนำเที่ยวในท้องถิ่น และ 3) เพื่อประเมินศักยภาพของผู้ผ่านการพัฒนาทักษะ ภายใต้มาตรฐานมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ขอบเขตในการศึกษาคือ ในพื้นที่ชุมชนบ้านโป่งและชุมชนบ้านหม้อ ซึ่งมีวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ผลการศึกษาพบว่า ด้านศักยภาพของชุมชนก่อนการพัฒนา จากการพูดคุยกับกลุ่มผู้นำชุมชนพบว่า ชุมชนมีปัญหาด้านการขาดความรู้และทักษะด้านการพูด ด้านการสื่อความหมายและการเล่าเรื่องราว รวมถึงจำนวนมัคคุเทศก์ในชุมชนมีน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยว และพบว่าชุมชนมีความต้องการในการพัฒนาจำนวนมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ในชุมชนให้เพิ่มมากขึ้น รวมถึงการเพิ่มความรู้และทักษะในการพูด เทคนิคต่าง ๆ ในการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างมัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยว จากนั้นจึงได้มีการทดสอบความรู้เดิมเพื่อประโยชน์ในการออกแบบหลักสูตรอบรมที่เหมาะสม ผลจากการทดสอบพบว่า เรื่องบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นทั้งสองชุมชนยังมีผู้เข้าร่วมที่ได้คะแนนต่ำสุดในประเด็นนี้ ซึ่งระดับความรู้จัดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในประเด็นความรู้เรื่องการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และกฎหมายสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความรู้อยู่ในระดับน้อย ยกเว้นระดับความรู้ของชุมชนบ้านโป่งอยู่ในระดับปานกลาง ความรู้เรื่องการ

ท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ด้านการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการนำเที่ยว ประกอบไปด้วยความรู้ในเรื่อง 1) บทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น 2) การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 3) การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ 4) ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และกฎหมายสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 5) ภูมิปัญญาท้องถิ่น 6) การตลาดเพื่อธุรกิจท่องเที่ยวระดับชุมชน โดยใช้วิธีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งลักษณะทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ พบว่ามากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง ในช่วง 41-60 ปี จบการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีพหลักเป็นเกษตรกร หลังจากการอบรมแล้วพบว่า ชุมชนมีระดับการรับรู้ในด้านความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเรื่องความสามารถจัดระบบความคิด/ประมวลผลความคิดสู่การพัฒนาทางด้านมัคคุเทศก์อย่างเป็นระบบ และมีระดับการรับรู้ในประเด็นการประยุกต์ใช้อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้ ส่วนระดับความพึงพอใจต่อโครงการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อโครงการอบรมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน ยกเว้นในประเด็น การตอบข้อซักถามในการฝึกอบรม ที่ชุมชนบ้านโป่งให้ความคิดเห็นว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านสถานที่ พบว่าทั้งสองชุมชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านสถานที่สะอาด และมีความเหมาะสม ยกเว้น ด้านระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม เป็นประเด็นที่ชุมชนบ้านโป่งมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างจากชุมชนบ้านหม้อ จากผลการประเมินผู้เข้าร่วมโครงการ หลังจากรับการอบรมความรู้ พบว่าส่วนใหญ่ผ่านการประเมินตามเกณฑ์ คือ ร้อยละ 70 ของข้อคำถามทั้งหมด มีเพียงร้อยละ 18.52 เท่านั้นที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน และเมื่อพิจารณาจากประเด็นเรื่องระดับการศึกษาแล้วพบว่า เป็นผลมาจากการจบการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งประเด็นนี้อาจเป็นเหตุให้ผู้เข้าร่วมอบรมอาจมีปัญหาในการอ่านข้อคำถาม และการตีความหมายจากข้อคำถามได้ จึงทำให้ผลการประเมินไม่ผ่านตามเกณฑ์ ข้อสังเกตด้านการเรียนรู้จากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ ความสามารถในการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งสรุปได้ว่า เป็นตัวแปรที่ทำให้ทักษะในการสื่อสาร เช่น การพูด การอ่าน การเขียน และการทำความเข้าใจกับข้อมูลที่ได้รับแตกต่างกันตามประสบการณ์ ส่วนความแตกต่างในด้านอายุของผู้ที่เข้าร่วมโครงการ เป็นสัญญาณที่ดีที่แสดงให้เห็นถึงสามารถจะทำให้เกิดการพัฒนาย่างยั่งยืนได้ ซึ่งเกิดจากการมีส่วนร่วมของคนใน ชุมชนทุกระดับอายุ ทั้งประเด็นด้านมัคคุเทศก์ส่วนหนึ่ง จะเคยผ่านการเป็นมัคคุเทศก์มาแล้ว แต่ยังคงกล่าวว่าการอบรมนั้นเป็นประโยชน์ และสามารถนำความรู้ในประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างแท้จริง ข้อสังเกตด้านการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน พบว่า กลุ่มคนที่เข้าร่วมโครงการซึ่งมาจากอาชีพที่หลากหลาย ก็เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน นั้นหมายถึงกลุ่มคนเหล่านี้สมัครใจที่จะมาหาหน้าที่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญของชุมชน ไม่ว่าจะเป็นวิถีชีวิตของชุมชนและการอยู่ร่วมกับธรรมชาติ รวมถึงการใช้

ธรรมชาติเพื่อการยังชีพอันเหมาะสม สามารถเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้มีคหุเทศก์ท้องถิ่น สามารถถ่ายทอดสู่ผู้มาเยือนชุมชน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติที่มีต่อมวลมนุษยชน นำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจ และการปรับพฤติกรรมให้อยู่ร่วมกับธรรมชาติอย่างเหมาะสมเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้คงอยู่อย่างยั่งยืนสืบไป

พลอยระดา ภูมิ และคณะ (2559) ได้วิจัยเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพมัคคหุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำหนองหานกุมวาปี จังหวัดอุดรธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการเสริมสร้างศักยภาพของมัคคหุเทศก์ท้องถิ่นและ 2) ศึกษาระดับความรู้และความพึงพอใจของมัคคหุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำหนองหานกุมวาปี จังหวัดอุดรธานี กิจกรรมที่ใช้ คือ การอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการเสริมสร้างศักยภาพมัคคหุเทศก์ท้องถิ่นหลักสูตรระยะสั้น มีผู้เข้าร่วมโครงการซึ่งเป็นตัวแทนของชุมชนจำนวน 31 คนเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินผลความรู้ และแบบประเมินโครงการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการ มีระดับการรับรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกในแต่ละประเด็น พบว่า 1) บทบาทหน้าที่ของมัคคหุเทศก์ท้องถิ่น 2) การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ และ 3) ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและกฎหมายสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีระดับความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มีระดับความรู้อยู่ในระดับมาก และความรู้ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น มีระดับความรู้อยู่ในระดับปานกลาง การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

อัจฉรา นิยม และคณะ (2559) ได้ศึกษาการศึกษาศักยภาพของมัคคหุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาศักยภาพของมัคคหุเทศก์ 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของมัคคหุเทศก์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นมัคคหุเทศก์ไทยจำนวน 360 คน ที่ทำงานในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของเชียงใหม่โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า มัคคหุเทศก์ให้ความสำคัญของศักยภาพด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวคือมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความรับผิดชอบ และคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญ มีทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยว พัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม ส่วนด้านปัญหาและผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพบว่าอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ปัญหาเกี่ยวกับพาหนะในการเดินทาง ปัญหานักท่องเที่ยวไม่พอใจการบริการและสถานที่พัก รวมถึงปัญหาไกด์เถื่อน และมัคคหุเทศก์ให้ความสำคัญของศักยภาพด้านความรู้อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี มัคคหุเทศก์ให้ความสำคัญของศักยภาพด้านทักษะอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ทักษะด้านการพูด และปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเป็นมืออาชีพ ทักษะด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับ

นักท่องเที่ยว ทักษะที่มีความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ ทักษะด้านภาษาในการเขียนสื่อสาร เพราะเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเขียนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวมากเท่ากับการพูด

จากความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ที่นอกจากสร้างรายได้โดยมีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของการค้าและการบริการแล้ว ยังก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย อาทิ โรงแรมและที่พัก ภัตตาคารและร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง เป็นต้น ทั้งก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นอย่างสำคัญ ทั้งนี้จุดเชื่อมโยงของการบริการคือมัคคุเทศก์ซึ่งนอกจากสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วยังสามารถอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และให้ความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งความสนุกสนานเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยวได้ มัคคุเทศก์จึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวค่อนข้างมาก เนื่องจากมีโอกาสได้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว สามารถสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว และถือเป็นความจำเป็นที่ต้องพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเหล่านี้

จรินทร์ พิกประไพ และคณะ (2560) งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสานมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษารูปแบบผู้นำลักษณะของมัคคุเทศก์ และสมรรถนะในการทำงานของมัคคุเทศก์อาชีพในประเทศไทย 2.ศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบผู้นำลักษณะของมัคคุเทศก์ และสมรรถนะในการทำงานของมัคคุเทศก์อาชีพในประเทศไทย 3.ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะในการทำงานของมัคคุเทศก์อาชีพในประเทศไทย ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ มัคคุเทศก์อาชีพที่มีประสบการณ์ทำงานไม่ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 7 คน เลือกรูปแบบตัวอย่างแบบเจาะจง และมัคคุเทศก์อาชีพที่มีประสบการณ์ทำงานไม่ต่ำกว่า 10 ปี ใช้สูตรของ Yamane เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 400 คน และเก็บข้อมูลตามสัดส่วน ได้แก่ภาคกลางและภาคตะวันออกจำนวน 250 คน นอกจากนั้นแต่ละภาคใช้กลุ่มตัวอย่างภาคละ 50 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยสหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์เส้นทาง และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบผู้นำ ได้แก่ ผู้นำแบบมุ่งงาน และผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ ลักษณะของมัคคุเทศก์ประกอบด้วย คุณลักษณะและพฤติกรรมในการทำงาน และสมรรถนะในอาชีพมัคคุเทศก์ ได้แก่ การวางตัว ประสานงาน บริการ เตรียมพร้อม ความรู้ และแก้ไขปัญหา ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของข้อมูลส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ และรูปแบบผู้นำที่มีต่อสมรรถนะการทำงาน พบว่า อายุ ประสบการณ์ และการศึกษาของมัคคุเทศก์ มีค่า $p = .000$ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ต่อรูปแบบผู้นำทั้งแบบมุ่งงานและรูปแบบมุ่งสัมพันธ์ ส่วนด้านเพศและรูปแบบอาชีพของมัคคุเทศก์ ไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบผู้นำทั้งแบบมุ่งงานและรูปแบบมุ่งสัมพันธ์ และเมื่อพิจารณาอิทธิพลของตัวแปร อายุ ประสบการณ์ และการศึกษาของมัคคุเทศก์ พบว่าปัจจัยทั้ง 3 มีผลต่อการทำนายระดับสมรรถนะในการทำงานของมัคคุเทศก์ สำหรับรูปแบบผู้นำของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับลักษณะของมัคคุเทศก์ ($r_{xy} = 0.720$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าตัวแปรทั้งสองคือ รูปแบบผู้นำของมัคคุเทศก์และลักษณะของมัคคุเทศก์มีอิทธิพลต่อ

สมรรถนะในการทำงานของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรูปแบบผู้นำของมัคคุเทศก์มีอิทธิพลเชิงลบต่อสมรรถนะในการทำงานของมัคคุเทศก์ (Path Coefficient = -0.291) และมีอิทธิพลทางบวกต่อลักษณะของมัคคุเทศก์ (Path Coefficient = 1.360)

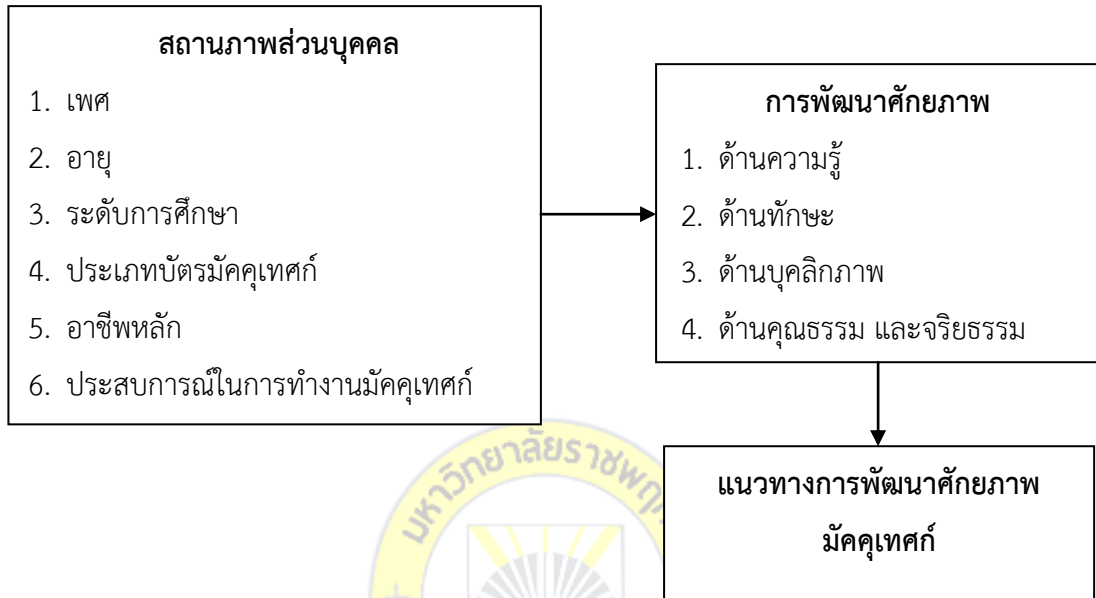
Haiyan Kong Catherine Cheung and Tom Baum (2009) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติและแผนการจัดการมัคคุเทศก์อาชีพในประเทศจีน โดยได้ทำการศึกษาจากมัคคุเทศก์อาชีพมัคคุเทศก์อิสระหรือทำงานนอกเวลา และผู้จัดการงานมัคคุเทศก์ เพื่อต้องการทราบถึงความพร้อมในการรองรับแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ ด้านการศึกษาและฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ด้านการวางแผนและการพัฒนาอาชีพ ด้านมุมมองในภาพรวมของการปฏิบัติงาน และด้านทักษะที่สำคัญและสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัย ดังนี้ (1) ด้านการศึกษาและฝึกอบรมมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์จีนที่มีพื้นฐานด้านการศึกษาที่ค่อนข้างต่ำ ร้อยละ 70.6 จบการศึกษาจากวิทยาลัยการท่องเที่ยวและโรงเรียนสายอาชีพ และมีมัธยมศึกษาตอนปลายมีเพียงร้อยละ 24.1 ของมัคคุเทศก์ที่จบการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย และประกาศนียบัตร แต่อย่างไรก็ตามผู้ที่ได้รับประกาศนียบัตรแล้วหลังเสร็จสิ้นการศึกษาก็ทำงานเป็นเพียงมัคคุเทศก์อิสระเท่านั้น ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงปัญหามัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน ในประเทศจีนขอบเขตและหน้าที่ของงานในอาชีพมัคคุเทศก์จีนค่อนข้างกว้าง มัคคุเทศก์ทุกคนจะต้องสามารถวางแผนงานและประสานงานการท่องเที่ยวได้ รวมถึงงานจองตั๋วเครื่องบิน งานบัญชี งานด้านการตลาด และอื่น ๆ อีกมากมาย สำหรับมัคคุเทศก์ในบริษัทขนาดเล็ก ๆ การการดำเนินงานด้านการตลาดจะมีการตั้งเป้าเพื่อให้ได้โควตาที่ บรรลุยอดเงินประจำปี แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นมีเพียง ร้อยละ 30.3 อิสระหรือทริปส์อื่น ๆ และมีค่าเฉลี่ยในการที่หน่วยงานการท่องเที่ยวจะลงทุนและพัฒนาอบรมมัคคุเทศก์ในหน่วยงานนั้นต่ำมาก (2) ด้านการวางแผนและการพัฒนาอาชีพ พบว่า มัคคุเทศก์ร้อยละ 55 ส่วนใหญ่ต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ และหลายคนยังคงทำงานอยู่ในสายอาชีพหากได้รับการสนับสนุนและโอกาสจากหน่วยงาน อะไรคือสิ่งที่หน่วยงานท่องเที่ยวสมควรจะทำเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร และรักษาไว้ซึ่งมัคคุเทศก์เหล่านี้ นอกจากนี้ผลการศึกษาในมุมมองในภาพรวมของการปฏิบัติงาน พบว่า เมื่อมีการตกลงในด้านขอบเขตของงานและหน้าที่ มัคคุเทศก์มีความรู้สึกตื่นเต้น และทำทนายกับงาน มีความกระตือรือร้นที่จะได้พบกับลูกค้าของพวกเขา และมัคคุเทศก์ปฏิเสธที่จะเห็นด้วยกับคำกล่าวที่ว่างานของพวกเขาเป็นงานที่รับการยกย่องจากครอบครัวและเพื่อน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามัคคุเทศก์ ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ 19.5% ของมัคคุเทศก์มีการวางแผนที่จะออกไปจากสายงานการท่องเที่ยวนั่นเอง

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษา 1) ปัญหาและความต้องการการพัฒนามัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต และ 3) เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ผู้ประกอบอาชีพด้านการนำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ มัคคุเทศก์ที่ทำงานอยู่ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 7,936 คน (สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคใต้ เขต 2) ภูเก็ต

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 กลุ่มดังนี้

3.1.2.1 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 367 คน โดยเทียบกับตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan,) ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นประเภทบัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป และบัตรมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่

3.1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured Interview) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 4 คน เป็นมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านมัคคุเทศก์ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป ได้แก่ บริษัท ซีทัวร์ จำกัด จำนวน 1 คน ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภูเก็ต เวนเจอร์ จำนวน 1 คน บริษัท ภูเก็ต ที.เอ็น. บาลันซ์ ฮอติเดย์ จำกัด จำนวน 1 คน และบริษัท วิชั่น คอนเนคชั่นทัวร์ (2007) จำนวน 1 คน

3.1.2.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured Interview) โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) เป็นตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต รวมจำนวน 2 แห่ง แบบสัมภาษณ์ลักษณะนี้เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เคร่งครัดในการตั้งคำถาม แต่ผู้วิจัยจะมีการตั้งคำถามหลักเอาไว้ ในการสัมภาษณ์จะไม่เรียงคำถาม หรือในบางครั้งก็ถามนอกเหนือจากคำถามที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ระหว่างการสัมภาษณ์ แต่ก็จะไม่เกินขอบเขตความต้องการในการศึกษาวิจัย เพื่อให้ได้องค์ความรู้ สภาพปัจจุบัน ปัญหา และแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต โดยสรุปเป็นตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ สถานภาพของผู้ประกอบอาชีพการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำแนกเป็น

3.2.1.1 เพศ ได้แก่

- 1) ชาย
- 2) หญิง

3.2.1.2 อายุ ได้แก่

- 1) ระหว่าง 18 ปี - 30 ปี
- 2) มากกว่า 31 ปี

3.2.1.3 ระดับการศึกษา ได้แก่

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) สูงกว่าปริญญาตรี

3.2.1.4 ประเภทบัตรมัคคุเทศก์

- 1) บัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)
- 2) บัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย)
- 3) บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ)
- 4) บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ไทย)

3.2.1.5 อาชีพหลัก ได้แก่

- 1) มัคคุเทศก์สังกัดประจำบริษัท
- 2) มัคคุเทศก์อิสระ
- 3) อื่น ๆ ระบุ.....

3.2.1.6 ประสบการณ์ในการทำงานมัคคุเทศก์

- 1) น้อยกว่า 2 ปี
- 2) ระหว่าง 2-5 ปี
- 3) ระหว่าง 6-10 ปี
- 4) มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

3.2.2.1 การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต รวม 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านความรู้
- 2) ด้านทักษะ
- 3) ด้านบุคลิกภาพ
- 4) ด้านคุณธรรม และจริยธรรม

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) และเครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non -Structured Interview) ได้แก่

3.3.1 แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทมัคคุเทศก์ อาชีพหลัก และประสบการณ์ในการทำงานมัคคุเทศก์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 40 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ จำนวน 10 ข้อ ด้านทักษะ จำนวน 10 ข้อ ด้านบุคลิกภาพ จำนวน 10 ข้อ และด้านคุณธรรมจริยธรรม จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง มีการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3.2 แบบสัมภาษณ์มีคําถาม แบบสัมภาษณ์ (Interview) การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured Interview) แบบสัมภาษณ์นี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงการทบทวนเอกสารต่าง ๆ เพื่อออกแบบคำถามใช้ในการสัมภาษณ์มีคําถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านมีคําถามตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป ได้แก่ บริษัท ซีทัวร์ จำนวน 1 คน ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภูเก็ต เวเนเจอร์ จำนวน 1 คน บริษัท ทัวร์อีสท์ (ทีอีที) จำกัด จำนวน 1 คน บริษัท ภูเก็ต ที.เอ็น. บาลันซ์ ฮอติเคย์ จำกัด จำนวน 1 คน และบริษัท วิชั่นคอนเนคชั่น ทัวร์ (2007) จำนวน 1 คน

3.3.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured Interview) โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) เป็นตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต รวมจำนวน 2 แห่ง แบบสัมภาษณ์ลักษณะนี้เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เคร่งครัดในการตั้งคำถาม แต่ผู้วิจัยจะมีการตั้งคำถามหลักเอาไว้ ในการสัมภาษณ์จะไม่เรียงคำถามหรือในบางครั้งก็ถามนอกเหนือจากคำถามที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ระหว่างการสัมภาษณ์ แต่ก็จะไม่เกินขอบเขตความต้องการในการศึกษาวิจัย เพื่อให้ได้องค์ความรู้ สภาพปัจจุบัน ปัญหา และแนวทางการพัฒนาศักยภาพมีคําถามในจังหวัดภูเก็ต

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามและการหาคุณภาพเครื่องมือ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพมีคําถาม ซึ่งมีองค์ประกอบการพัฒนาศักยภาพมีคําถาม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม

3.4.2 สร้างข้อคำถาม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ จำนวน 10 ข้อ ด้านทักษะ จำนวน 10 ข้อ ด้านบุคลิกภาพ จำนวน 10 ข้อ และด้านคุณธรรม และจริยธรรม จำนวน 10 ข้อ

3.4.3 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

3.4.3.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการที่ได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อตรวจสอบโครงสร้างและความถูกต้องครบถ้วน

3.4.3.2 การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1. รองศาสตราจารย์ ดร.โกสุม สายใจ บรรณารักษารวบรวม (ออนไลน์) มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

2. ดร.ศรียรัตน์ เกตุเมือง ศึกษานิเทศก์ คศ.3 สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดภูเก็ต

3. นายมงคล คุ่มบ้าน ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทัวร์อิส (ที อี ที) จำกัด
ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Object Congruence: IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อ ได้ค่า IOC แต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้

3.4.4 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขจากข้อแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว จึงนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความเชื่อมั่น ตามวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

3.4.5 ปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับนำไปใช้จริงต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

3.5.1.1 ผู้วิจัย และผู้ช่วยผู้วิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์ฯ ภูเก็ต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทำการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 ชุด โดยที่ผู้แจกแบบสอบถามจะรอรับแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วกลับคืนทันทีกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัยก็จะคอยชี้แจง และอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

3.5.1.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

3.5.1.3 จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามแล้วเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

3.5.2.1 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

3.5.2.2 ผู้วิจัยสรุปรวบรวมความคิดเห็นในแต่ละด้านทันทีที่จบแบบสัมภาษณ์ในแต่ละด้าน

3.5.2.3 เมื่อการสัมภาษณ์สิ้นสุดลง ผู้วิจัยจะสรุปอีกครั้ง ซึ่งหากผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนมีความคิดเห็นเพิ่มเติมก็จะบันทึกเพิ่มเติมอีก

3.5.2.4 การสัมภาษณ์แต่ละครั้งผู้วิจัยได้บันทึกเทปไว้ทุกครั้ง โดยขออนุญาตในการบันทึกเสียงผู้ให้สัมภาษณ์

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ตามข้อมูลต่อไปนี้

3.6.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปเป็นค่าร้อยละ (Percentages)

3.6.2 วิเคราะห์ระดับการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และคุณธรรมและจริยธรรม โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3.6.3 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระสองกลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาด้วยค่าที (t-test-independent)

3.6.4 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) โดยตัวแปรต้น คือ ประเภทมัคคุเทศก์ อาชีพ และประสบการณ์ ตัวแปรตาม คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม

3.6.5 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจำแนกถ้อยคำ หรือข้อความที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็น แล้วนำมาตีความสังเคราะห์ และวิเคราะห์ด้วยหลักแห่งเหตุผล สร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction Analysis) อภิปรายถึงข้อเท็จจริงที่ค้นพบตามสภาพการณ์ ปรัชญาการณ ความสัมพันธ์ และประเด็นสำคัญ เพื่อตอบคำถามการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ที่ทำงานด้านการนำเที่ยวมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 4 คน และตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 2 แห่ง นำเสนอ เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต รวมเป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) ระหว่างวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลัก และใช้วิจัยเชิงคุณภาพ (Quality research) โดยการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured Interview) ประกอบ แล้วสรุปเป็นข้อมูล นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบัตรมัคคุเทศก์ อาชีพหลัก และประสบการณ์ในการทำงานมัคคุเทศก์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ทั้งหมดรวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ตามสถานภาพของบุคคลากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประเภทบัตรมัคคุเทศก์ อาชีพ และประสบการณ์ในการทำงานมัคคุเทศก์

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)

ตอนที่ 1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคและความต้องการในการพัฒนามัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

ตอนที่ 2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

ตอนที่ 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบัตรมัคคุเทศก์ อาชีพ และประสบการณ์ในการทำงาน ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ สถานภาพส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	226	61.7
หญิง	141	38.3
รวม	367	100.0
อายุ		
ระหว่าง 18 ปี - 30 ปี	197	53.7
มากกว่า 31 ปี	170	46.3
รวม	367	100.0
การศึกษา		
ต่ำกว่าหรือปริญญาตรี	264	72.0
สูงกว่าปริญญาตรี	103	28.0
รวม	367	100.0
ประเภทบัตรมัคคุเทศก์		
บัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)	189	51.4
บัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย)	66	17.9
บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ)	77	21.0
บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ไทย)	35	9.7
รวม	367	100.0
อาชีพ		
มัคคุเทศก์สังกัดประจำบริษัท	154	41.9
มัคคุเทศก์อิสระ	201	54.7
อื่น ๆ	12	3.3
รวม	367	100.0

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ สถานภาพส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต (ต่อ)

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประสบการณ์ในการทำงานมัคคุเทศก์		
น้อยกว่า 2 ปี	166	17.9
ระหว่าง 2-5 ปี	125	34.0
ระหว่าง 6-9 ปี	114	31.0
มากกว่า 10 ปี	62	17.0
รวม	367	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 367 คน เป็นเพศชาย จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 และเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 มีอายุระหว่าง 18 ปี - 30 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 และอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 ส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าหรือปริญญาตรี จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ส่วนใหญ่มีบัตรมัคคุเทศก์ประเทศทั่วไป (ต่างประเทศ) จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ) จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 บัตรประเภททั่วไป (ไทย) จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และบัตรมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ไทย) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์อิสระจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 มัคคุเทศก์สังกัดประจำบริษัท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 และอื่น ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 2-5 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ระหว่าง 6-9 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 31 น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17

ตอนที่ 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ในด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนา ศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม

ความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนา ศักยภาพของมัคคุเทศก์	\bar{X}	SD	แปล ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านความรู้	4.39	.537	มาก	4
2. ด้านทักษะ	4.49	.561	มากที่สุด	3
3. ด้านบุคลิกภาพ	4.73	.391	มากที่สุด	1
4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.69	.437	มากที่สุด	2
โดยรวม	4.58	.425	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, $SD = .425$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไป น้อย สามอันดับแรก ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, $SD = .391$) ด้าน คุณธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, $SD = .437$) และด้านทักษะ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, $SD = .561$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนา ศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านความรู้

1. ด้านความรู้	\bar{X}	SD	แปล ความหมาย	ลำดับ
1.1 มีความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรมและวิถีชีวิตของ ท้องถิ่น	4.26	.786	มาก	8
1.2 มีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรม และสามารถ วิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะมาจากชาติหรือศาสนาใด	4.26	.747	มาก	7

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนา ศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านความรู้ (ต่อ)

1. ด้านความรู้	\bar{X}	SD	แปล ความหมาย	ลำดับ
1.3 มีความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน	4.12	.855	มาก	10
1.4 มีความรู้เกี่ยวกับข้อปฏิบัติและกฎเกณฑ์ของแหล่ง ท่องเที่ยวที่จะต้องนำไปเที่ยวเป็นอย่างดี	4.47	.707	มาก	3
1.5 อธิบายและเล่าเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ได้อย่าง ถูกต้องไม่บิดเบือน	4.23	.845	มาก	9
1.6 มีความรู้ความเข้าใจในกิจการธุรกิจการท่องเที่ยว	4.45	.727	มาก	5
1.7 มีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์	4.66	.615	มากที่สุด	1
1.8 มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	4.59	.652	มากที่สุด	2
1.9 มีความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.40	.783	มาก	6
1.10 มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ วัฒนธรรมเพื่อ นักท่องเที่ยวจะได้เตรียมพร้อม	4.46	.680	มาก	4
โดยรวม	4.39	.567	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, $SD = .567$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับ คะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย สามอันดับแรก ได้แก่ มีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, $SD = .615$) มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, $SD = .652$) และ มีความรู้เกี่ยวกับข้อปฏิบัติและกฎเกณฑ์ของแหล่งท่องเที่ยวที่จะต้องนำไปเที่ยวเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, $SD = .707$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนา ศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านทักษะ

2. ด้านทักษะ	\bar{X}	SD	แปล ความหมาย	ลำดับ
2.1 มีทักษะในการบรรยายเป็นภาษาไทย	4.66	.574	มากที่สุด	1
2.2 มีทักษะด้านภาษาในการเขียนสื่อสาร	4.48	.729	มาก	6
2.3 มีทักษะในการบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ	4.46	.815	มาก	9
2.4 มีความสามารถในการจัดรายการนำเที่ยวตามความ ต้องการของนักท่องเที่ยว	4.46	.724	มาก	8
2.5 มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อช่วยในการ จัดการท่องเที่ยว	4.47	.711	มาก	7
2.6 มีทักษะด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับ นักท่องเที่ยว	4.55	.666	มากที่สุด	4
2.7 มีความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่ นักท่องเที่ยวฟัง	4.51	.737	มากที่สุด	5
2.8 มีทักษะในการบริการนักท่องเที่ยว	4.66	.624	มากที่สุด	2
2.9 มีทักษะในการพูดภาษาอื่น ๆ เช่น ภาษาในกลุ่มประเทศ อาเซียน ภาษาจีน รัสเซีย เยอรมัน ฝรั่งเศส เป็นต้น	4.01	1.167	มาก	10
2.10 มีทักษะในการทำงานเป็นทีม	4.61	.663	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.49	0.561	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ ด้านทักษะ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, $SD = .561$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับ คะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย สามอันดับแรก ได้แก่ มีทักษะในการบรรยายเป็นภาษาไทย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, $SD = .574$) มีทักษะในการบริการนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, $SD = .624$) และ มีทักษะในการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.561$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนา ศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านบุคลิกภาพ

3. ด้านบุคลิกภาพ	\bar{X}	SD	แปล ความหมาย	ลำดับ
3.1 มีความซื่อสัตย์และไวใจได้	4.81	.450	มากที่สุด	1
3.2 มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง อารมณ์แจ่มใสอยู่เสมอ ไม่เคร่งเครียดในการทำงาน	4.72	.482	มากที่สุด	6
3.3 มีมารยาทที่ดีแบบไทย มีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน ฯลฯ	4.71	.540	มากที่สุด	8
3.4 การยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น	4.71	.499	มากที่สุด	7
3.5 มีความตรงต่อเวลา	4.70	.543	มากที่สุด	9
3.6 มีอารมณ์ร่าเริง เบิกบาน	4.73	.503	มากที่สุด	4
3.7 มนุษย์สัมพันธ์ดีเข้ากับผู้อื่นได้ดีต่อเพื่อน ผู้ร่วมงาน และนักท่องเที่ยว	4.75	.480	มากที่สุด	2
3.8 ยิ้มแย้มเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยว และเพื่อน ร่วมงานเสมอ	4.75	.497	มากที่สุด	3
3.9 พุดจา สุภาพ อ่อนโยน ต่อเพื่อนผู้ร่วมงาน และ นักท่องเที่ยว	4.72	.532	มากที่สุด	5
3.10 แต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย	4.68	.578	มากที่สุด	10
โดยรวม	4.73	.391	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นต่อการพัฒนา ศักยภาพของมัคคุเทศก์ ด้านบุคลิกภาพ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, $SD = .391$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับ คะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย สามอันดับแรก ได้แก่ มีความซื่อสัตย์และไวใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, $SD = .450$) ยิ้มแย้มเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยวและเพื่อนร่วมงานเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, $SD = .497$) และ มนุษย์สัมพันธ์ดีเข้ากับผู้อื่นได้ดีต่อเพื่อนผู้ร่วมงาน และนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, $SD = .480$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนา ศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านคุณธรรม จริยธรรม

4. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	\bar{X}	SD	แปล ความหมาย	ลำดับ
4.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต เคารพในจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.77	.483	มากที่สุด	1
4.2 ความมีวินัย ตรงต่อเวลา รับผิดชอบต่อหน้าที่	4.71	.524	มากที่สุด	2
4.3 ความอดทน อดกลั้น ขยัน อดสาหะในการทำงาน	4.68	.582	มากที่สุด	7
4.4 มีความเสียสละ มีจิตสาธารณะ เห็นแก่ประโยชน์ ส่วนรวม	4.68	.561	มากที่สุด	6
4.5 การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี	4.64	.588	มากที่สุด	10
4.6 ปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถและมีความ รับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน	4.71	.506	มากที่สุด	3
4.7 ให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความเสมอภาคและมี มาตรฐานเดียวกัน	4.70	.527	มากที่สุด	4
4.8 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ใน ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	4.68	.551	มากที่สุด	8
4.9 ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี	4.64	.628	มากที่สุด	9
4.10 ยึดมั่นในจริยธรรม ยืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง และเป็นธรรม	4.70	.562	มากที่สุด	5
โดยรวม	4.69	.437	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ ด้านคุณธรรม จริยธรรมโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, SD = .437) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย สามอันดับแรก ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริต เคารพในจรรยาบรรณวิชาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, SD = .483) ความมีวินัย ตรงต่อเวลา รับผิดชอบต่อหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, SD = .524) และมีปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถและมีความรับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, SD = .506) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพของบุคคลากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ

การพัฒนาศักยภาพของ มัคคุเทศก์	ชาย		หญิง		t	P
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านความรู้	4.37	0.579	4.41	0.549	-0.587	0.557
2. ด้านทักษะ	4.46	0.591	4.53	0.509	-1.033	0.302
3. ด้านบุคลิกภาพ	4.74	0.365	4.70	0.430	0.939	0.348
4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.72	0.414	4.65	0.470	1.446	0.149
โดยรวม	4.58	0.424	4.57	0.427	0.055	0.956

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ มัคคุเทศก์เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ

การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์	18-30 ปี		31 ปีขึ้นไป		t	P
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านความรู้	4.37	0.543	4.41	0.596	-0.683	0.495
2. ด้านทักษะ	4.41	0.600	4.58	0.498	-2.838	0.005*
3. ด้านบุคลิกภาพ	4.69	0.402	4.78	0.373	-2.174	0.030*
4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.65	0.430	4.74	0.441	-2.166	0.047*
โดยรวม	4.53	0.429	4.63	0.414	4.690	0.031*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต สูงกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี ในด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม ยกเว้นด้านความรู้ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามการศึกษา

การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์	ต่ำกว่า/ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		t	P
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านความรู้	4.35	0.557	4.49	0.583	-2.107	0.036*
2. ด้านทักษะ	4.45	0.592	4.59	0.459	-2.353	0.020*
3. ด้านบุคลิกภาพ	4.72	0.409	4.75	0.340	-0.610	0.542
4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.68	0.464	4.73	0.359	-1.112	0.267
โดยรวม	4.55	0.433	4.64	0.396	-1.817	0.070

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความรู้และด้านทักษะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต สูงกว่า กลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ

การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์	มัคคุเทศก์บริษัท		มัคคุเทศก์อิสระ		t	P
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านความรู้	4.35	0.573	4.42	0.562	-1.234	0.218
2. ด้านทักษะ	4.44	0.586	4.52	0.538	-1.304	0.193
3. ด้านบุคลิกภาพ	4.73	0.384	4.73	0.397	0.141	0.888
4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.67	0.463	4.71	0.415	-0.931	0.352
โดยรวม	4.55	0.427	4.60	0.422	-1.052	0.294

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ ไม่มีความแตกต่างกันทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประเภทมัคคุเทศก์ อาชีพ และประสบการณ์ในการทำงานมัคคุเทศก์ ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลด้วย One - Way ANOVA

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประเภทบัตร

ความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความรู้	Between Groups	3.671	3	1.224	3.904	0.009*
	Within Groups	101.862	325	0.313		
	Total	105.533	328			
ด้านทักษะ	Between Groups	2.497	3	0.832	2.686	0.047*
	Within Groups	100.710	325	0.310		
	Total	103.206	328			
ด้านบุคลิกภาพ	Between Groups	0.279	3	0.093	.607	0.611
	Within Groups	49.856	325	0.153		
	Total	50.136	328			
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	Between Groups	0.185	3	0.062	.321	0.810
	Within Groups	62.503	325	0.192		
	Total	62.688	328			
โดยรวม	Between Groups	0.569	3	0.190	1.052	0.370
	Within Groups	58.569	325	0.180		
	Total	59.138	328			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประเภทมัคคุเทศก์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ยกเว้น ด้านความรู้และด้านทักษะ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงนำไปสู่การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12 - 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านความรู้ จำแนกตามประเภทมัคคุเทศก์ เป็นรายคู่

ประเภทมัคคุเทศก์	Mea n \bar{X}	มัคคุเทศก์	บัตร	มัคคุเทศก์	มัคคุเทศก์
		ทั่วไป (ต่างประเทศ)	ประเภท ทั่วไป (ไทย)	เฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ)	เฉพาะพื้นที่ (ไทย)
		4.44	4.51	4.22	4.26
มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)	4.44	-		0.22*	
มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย)	4.51		-	0.29*	0.25*
บัตรเฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ.)	4.22			-	
บัตรเฉพาะพื้นที่ (ไทย)	4.26				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านความรู้ จำแนกตามประเภทมัคคุเทศก์ เป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มบัตรประเภททั่วไป (ต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มบัตรเฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ) และกลุ่มบัตรประเภททั่วไป (ไทย) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มบัตรเฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ) และกลุ่มบัตรเฉพาะพื้นที่ (ไทย)

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์
ในจังหวัดภูเก็ต ด้านทักษะ จำแนกตามประเภทมัคคุเทศก์ เป็นรายคู่

ประเภทมัคคุเทศก์	Mean \bar{X}	มัคคุเทศก์	มัคคุเทศก์	มัคคุเทศก์	มัคคุเทศก์
		ทั่วไป (ต่างประเทศ)	ก็ทั่วไป (ไทย)	เฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ)	เฉพาะพื้นที่ (ไทย)
		4.51	4.56	4.33	4.60
มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)	4.51	-		0.18*	
มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย)	4.56		-	0.23*	
มัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ)	4.33			-	(0.27)*
มัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ไทย)	4.60				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านทักษะ จำแนกตามประเภทมัคคุเทศก์ เป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ คือ กลุ่มมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ) กลุ่มมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ) และกลุ่มมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ไทย) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ)

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต
จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพ ของมัคคุเทศก์		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความรู้	Between Groups	7.005	3	2.335	7.702	0.000*
	Within Groups	98.528	325	0.303		
	Total	105.533	328			
ด้านทักษะ	Between Groups	6.158	3	2.053	6.874	0.000*
	Within Groups	97.049	325	0.299		
	Total	103.206	328			
ด้านบุคลิกภาพ	Between Groups	2.087	3	0.696	4.707	0.003*
	Within Groups	48.048	325	0.148		
	Total	50.136	328			
ด้านคุณธรรมและ จริยธรรม	Between Groups	3.072	3	1.024	5.583	0.001*
	Within Groups	59.616	325	0.183		
	Total	62.688	328			
โดยรวม	Between Groups	4.081	3	1.360	8.031	0.000*
	Within Groups	55.057	325	0.169		
	Total	59.138	328			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อนำมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.15 - 4.18 ดังนี้

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านความรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่

อาชีพ	Mean	น้อยกว่า 2 ปี	2-5 ปี	6-9 ปี	10 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	4.51	4.19	4.49	4.48
น้อยกว่า 2 ปี	4.51	-	0.32*		
2-5 ปี	4.19		-	(0.30)*	(0.29)*
6-9 ปี	4.49			-	
10 ปีขึ้นไป	4.48				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ มัคคุเทศก์ที่มีความรู้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านความรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ คือ ประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตน้อยกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี, 6-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านทักษะ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่

อาชีพ	Mean	น้อยกว่า 2 ปี	2-5 ปี	6-9 ปี	10 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	4.52	4.30	4.61	4.61
น้อยกว่า 2 ปี	4.52	-	0.22*		
2-5 ปี	4.30		-	(0.31)*	(0.31)*
6-9 ปี	4.61			-	
10 ปีขึ้นไป	4.61				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ มัคคุเทศก์ที่มีทักษะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านทักษะ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ คือ ประสบการณ์การทำงาน 2-5 ปี มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต น้อยกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 2 ปี , 6-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่

อาชีพ	Mean \bar{X}	น้อยกว่า 2 ปี	2-5 ปี	6-9 ปี	10 ปีขึ้นไป
		4.70	4.63	4.81	4.80
น้อยกว่า 2 ปี	4.70	-			
2-5 ปี	4.63		-	(0.18)*	(0.17)*
6-9 ปี	4.81			-	
10 ปีขึ้นไป	4.80				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ มัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ประสบการณ์การทำงาน 2-5 ปี น้อยกว่า 6-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการนำเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่

อาชีพ	Mean \bar{X}	น้อยกว่า 2 ปี	2-5 ปี	6-9 ปี	10 ปีขึ้นไป
		4.67	4.57	4.76	4.82
น้อยกว่า 2 ปี	4.67	-			
2-5 ปี	4.57		-	(0.19)*	(0.25)*
6-9 ปี	4.76			-	
10 ปีขึ้นไป	4.82				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ มัคคุเทศก์ที่มีคุณธรรมและจริยธรรมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ประสบการณ์การทำงาน 2-5 ปี น้อยกว่า 6-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

ข้อเสนอแนะของมัคคุเทศก์ จากผู้ตอบแบบสอบถามคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การจัดเป็นหมวดหมู่ และการแจกแจงความถี่ (Frequency) สรุปเป็นร้อยละ (Percentage) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 ข้อเสนอแนะของมัคคุเทศก์ต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพในจังหวัดภูเก็ต

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ ต้องเข้มงวดบังคับใช้กฎหมายอย่างเด็ดขาดกับมัคคุเทศก์เถื่อน และมัคคุเทศก์ต่างชาติ	87	23.71
2. เปิดอบรมภาษาที่ขาดแคลน โดยกรมการท่องเที่ยว ภาคส่วนธุรกิจการท่องเที่ยว และสถาบันการศึกษา เช่น ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสเปน เป็นต้น	65	17.71
3. จัดอบรมคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ต่อการบริการนักท่องเที่ยว ไม่ควรคำนึงถึงผลประโยชน์มากเกินไป	52	14.17
4. จัดอบรมเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ท้องถิ่น วัฒนธรรม ประเพณี และเทศกาลท้องถิ่น เป็นต้น	41	11.17
5. จัดอบรมด้านภาษาแก่มัคคุเทศก์ (Sitting Guide) คนที่มีบัตรมัคคุเทศก์แต่ไม่มีความสามารถด้านภาษา ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ ซึ่งทำหน้าที่รับจ้างนั่งประจำไปบนรถ แล้วให้ต่างชาติทำหน้าที่มัคคุเทศก์สื่อสารแทนแต่ไม่มีใบอนุญาต	33	8.99
6. จัดอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลให้กับมัคคุเทศก์ โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ตซึ่งเป็นเกาะ การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตเน้นด้านการท่องเที่ยวชมหมู่เกาะต่าง ๆ เป็นหลัก	28	7.63
7. มัคคุเทศก์ควรแนะนำ หรือประสานกับบริษัทนำเที่ยวจัดทำโปรแกรมนำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวชุมชน งานเทศกาล และประเพณีให้มากขึ้น เพื่อประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวชุมชนให้นักท่องเที่ยวรู้จักมากขึ้น	24	6.54
8. ควรแก้ไขคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ควรจะเป็นอายุ 20 ปีบริบูรณ์	19	5.18

ตารางที่ 4.19 ข้อเสนอแนะของมัคคุเทศก์ต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพในจังหวัดภูเก็ต (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ (%)
9. เพิ่มบทบัญญัติและใบอนุญาตสำหรับเด็ก หรือนักเรียนที่จะเป็นมัคคุเทศก์ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยสนับสนุนให้เด็กเป็นมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ได้	11	3.00
10. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ควรควบคุมการผลิตมัคคุเทศก์และตรวจสอบการผลิตมัคคุเทศก์อย่างเคร่งครัด	7	1.91
รวม	367	100.00

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ข้อเสนอแนะของมัคคุเทศก์ต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จากทั้งหมด 367 คำตอบ มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ ต้องเข้มงวดบังคับใช้กฎหมายอย่างเด็ดขาดกับมัคคุเทศก์เถื่อนและมัคคุเทศก์ต่างชาติ จำนวน 87 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 23.71 รองลงมาเปิดอบรมภาษาที่ขาดแคลน โดยกรมการท่องเที่ยว ภาคส่วนธุรกิจการท่องเที่ยว และสถาบันการศึกษา เช่น ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสเปน เป็นต้นได้แก่ จำนวน 65 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 17.71 และจัดอบรมคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ต่อการบริการนักท่องเที่ยว ไม่ควรคำนึงถึงผลประโยชน์มากเกินไป จำนวน 52 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 14.17 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)

ตอนที่ 1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคและความต้องการในการพัฒนามัคคุเทศก์จังหวัดภูเก็ต วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยสัมภาษณ์จากมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านมัคคุเทศก์ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 4 คน และตัวแทนจากภาครัฐจำนวน 2 คน ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

1.1 สภาพปัญหามัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

1.1.1 สัมภาษณ์จากมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านมัคคุเทศก์

- 1) มีคนต่างชาติเข้ามาเป็นมัคคุเทศก์เถื่อนเข้ามาแย่งอาชีพมัคคุเทศก์ไทย
- 2) บริษัทนำเที่ยวบางแห่งใช้คนต่างชาติเป็นมัคคุเทศก์
- 3) มาตรฐานด้านภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวขาดทักษะ

4) ชาดมัคคุเทศก์ที่มีความชำนาญเฉพาะภาษา เช่น ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส และภาษาอาหรับ เป็นต้น

5) มัคคุเทศก์ขาดจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ เน้นการขายสินค้า มากกว่าการบริการ

6) มัคคุเทศก์มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี และประวัติศาสตร์ท้องถิ่น น้อย

7) ค่าตอบแทนมัคคุเทศก์มีการกำหนดที่ตายตัว

8) มัคคุเทศก์ขาดหน่วยงานหลักในการประสานงานต่าง ๆ

1.1.2 สัมภาษณ์ตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐ

1) ชาดแคลนมัคคุเทศก์เฉพาะบางภาษา ได้แก่ รัสเซีย เกาหลี เยอรมัน ฝรั่งเศส สเปน และภาษาอาหรับ เป็นต้น

2) มีคนต่างชาติทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ โดยมีมัคคุเทศก์ไทยทำหน้าที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Setting Guide)

1.2 อุปสรรค ในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์จังหวัดภูเก็ต

1.2.1 สัมภาษณ์จากมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านมัคคุเทศก์

1) หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ จัดกิจกรรมหรือโครงการไม่ต่อเนื่อง

2) มัคคุเทศก์ไม่ให้ความร่วมมือ ไม่เข้าร่วมกิจกรรมเมื่อหน่วยงานเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจัดสัมมนาหรืออบรมให้ความรู้ต่าง ๆ

3) มัคคุเทศก์ไม่มีเวลาเมื่อมีการจัดอบรมหรือสัมมนา เพราะต้องทำงาน

1.2.2 สัมภาษณ์ตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐ

1) การฝึกอบรมด้านภาษาต่าง ๆ ค่อนข้างใช้เวลานาน ทำให้ผู้เข้าอบรมไม่มีเวลาเรียน เพราะบางภาษาค่อนข้างเรียนยาก ดังนั้นการศึกษาเล่าเรียนและต้องใช้เวลาในการศึกษาเรียนรู้ เช่น ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี เป็นต้น

2) ขาดความร่วมมือจากมัคคุเทศก์เมื่อมีการจัดอบรมหรือสัมมนาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

1.3 ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

1.3.1 สัมภาษณ์จากมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านมัคคุเทศก์

1) จัดอบรมภาษาต่างประเทศเฉพาะภาษาที่ขาดแคลน เช่น ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสเปน ภาษาอาหรับ และรวมถึงภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียน เป็นต้น

- 2) จัดกิจกรรมหรือโครงการอบรมภาษาอังกฤษให้กับมัคคุเทศก์ให้มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว
- 3) จัดให้มีการอบรมคุณธรรม จริยธรรม และการบริการนักท่องเที่ยว
- 4) จัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น และผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นให้มัคคุเทศก์ได้แนะนำนักท่องเที่ยว เมื่อพานักท่องเที่ยวเข้าไปในชุมชนท้องถิ่นจะได้อธิบายหรือแนะนำสินค้าได้ถูกต้อง

1.3.2 สัมภาษณ์จากตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ

- 1) การสร้างบุคลากรให้เพียงพอกับความต้องการของตลาดท่องเที่ยว เช่น เปิดอบรมภาษาต่าง ๆ ที่ขาดแคลน เช่น ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสเปน และภาษาอาหรับ เป็นต้น
- 2) จัดอบรมเพิ่มความรู้ ความสามารถให้กับมัคคุเทศก์เกี่ยวกับท้องถิ่น เช่น ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ศิลปะ เทศกาลท้องถิ่น เพื่อป้องกันการให้ข้อมูลที่ผิดพลาดแก่นักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face) แบบไม่มีโครงสร้าง (Non - Structured Interview) แล้วสรุปข้อมูลเป็นแบบบรรยาย

แนวทางการพัฒนาการศึกษามัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face) แบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured Interview) โดยสัมภาษณ์จากมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านมัคคุเทศก์ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป และ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 6 คน แล้วสรุปข้อมูลเป็นแบบบรรยาย

ควรจัดอบรมสัมมนากิจกรรมต่าง ๆ นอกฤดูการท่องเที่ยว ให้มีสถาบันกลางในการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในภาษาต่าง ๆ หลังจบการฝึกอบรมสถาบันต้องออกไปรับรองการฝึกอบรม เมื่อหน่วยงานหรือบริษัทนำเที่ยวต้องการมัคคุเทศก์สามารถติดต่อกับสถาบันกลางได้ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์ และสามารถตรวจสอบได้ว่ามัคคุเทศก์มีความรู้ ความสามารถหรือไม่จากสถาบันกลางนี้ มัคคุเทศก์ทุกคนจะต้องเข้าอบรมให้ได้รับความรู้ใหม่ทุกปี ๆ ควรสร้างแรงจูงใจ หรือมีการสร้างตลาดไว้รองรับงานมัคคุเทศก์ นอกจากนี้กรมการท่องเที่ยวและกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวต้องเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมาย คือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์อย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อปราบปรามมัคคุเทศก์ต่างชาติ และเพิ่มบทลงโทษสำหรับมัคคุเทศก์เถื่อนให้มีความรุนแรงยิ่งขึ้น เปิดอบรมเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมและการบริการ

นักท่องเที่ยว โดยเริ่มจากมัคคุเทศก์ภาษาจีนเป็นอันดับแรก จัดอบรมสัมมนาเพิ่มเติมให้กับมัคคุเทศก์ เมื่อมัคคุเทศก์มาต่อใบอนุญาต เช่น กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และการเป็นเจ้าของ บ้านที่ดี เป็นต้น เปิดอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลให้กับมัคคุเทศก์ และการจัดอบรมของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ควรเป็นรูปธรรม เช่น ไม่กำหนดผู้เรียนมากเกินไปใน ชั้นเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านมัคคุเทศก์ควรจัดงบประมาณสนับสนุนด้านการเรียน การสอน ให้กับสถาบันการศึกษา เป็นต้น



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัญหาและความต้องการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อ การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพของมัคคุเทศก์ใน จังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบอาชีพด้านการนำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ มัคคุเทศก์ จำนวนรวม 367 คน ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่ทำงานด้านการนำเที่ยวมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 4 คน และตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 2 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured Interview) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที (t-test-independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

5.1 สรุป

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ทั้งหมด 367 คน เป็นเพศชาย จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 และเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 มีอายุระหว่าง 18 ปี - 30 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 และอายุ มากกว่า 31 ปีขึ้นไป จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าหรือปริญญาตรี จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.0 ส่วนใหญ่มีบัตรมัคคุเทศก์ประเทศทั่วไป (ต่างประเทศ) จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ) จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 บัตรประเภท ทั่วไป (ไทย) จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และบัตรมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ไทย) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์อิสระจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 มัคคุเทศก์ สังกัดประจำบริษัท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 และอื่น ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ทำงานระหว่าง 2-5 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ระหว่าง 6-9 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็น ร้อยละ 31 และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17

5.1.2 ปัญหา/อุปสรรค และความต้องการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

5.1.2.1 ปัญหาและความต้องการ ในปัจจุบันนี้ที่เห็นค่อนข้างชัด คือ มีคนต่างชาติเข้ามาเป็นมัคคุเทศก์เถื่อนเข้ามาแย่งอาชีพมัคคุเทศก์ไทยโดยมีมัคคุเทศก์ไทยคอยอำนวยความสะดวกให้บริษัทนำเที่ยวบางแห่งใช้คนต่างชาติเป็นมัคคุเทศก์ มาตรฐานด้านภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวขาดทักษะ ขาดมัคคุเทศก์ที่มีความชำนาญเฉพาะภาษา เช่น ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส และภาษาอาหรับ เป็นต้น มัคคุเทศก์ขาดจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ เน้นการขายสินค้า มากกว่าการบริการ มัคคุเทศก์มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี และประวัติศาสตร์ท้องถิ่นน้อย ค่าตอบแทนมัคคุเทศก์มีการกำหนดที่ตายตัวมัคคุเทศก์ขาดหน่วยงานหลักในการประสานงานต่าง ๆ

5.1.2.2 อุปสรรค ในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

อุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์จังหวัดภูเก็ต พบว่า หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการไม่ต่อเนื่อง และการไม่ให้ความร่วมมือของมัคคุเทศก์ในการเข้าร่วมกิจกรรม เมื่อหน่วยงานเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจัดสัมมนาหรืออบรมให้ความรู้ต่าง ๆ มัคคุเทศก์ไม่มีเวลาเมื่อมีการจัดอบรมหรือสัมมนา เพราะต้องทำงาน การฝึกอบรมด้านภาษาต่าง ๆ ค่อนข้างใช้เวลานาน ทำให้ผู้เข้าอบรมไม่มีเวลาเรียน เพราะบางภาษาค่อนข้างยาก การศึกษาภาษาต่างประเทศและต้องใช้เวลาในการศึกษาเรียนรู้ เช่น ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสเปน ภาษาอาหรับ ภาษากลุ่มประเทศอาเซียน เป็นต้น ส่งผลให้มีอุปสรรคในการส่งเสริมหรือพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์

5.1.2.3 ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ควรจัดให้มีการอบรมภาษาต่างประเทศเฉพาะภาษาที่ขาดแคลน เช่น ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสเปน ภาษาอาหรับ และภาษากลุ่มประเทศอาเซียน เป็นต้น ควรจัดกิจกรรมหรือโครงการอบรมภาษาอังกฤษให้กับมัคคุเทศก์ให้มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว จัดให้มีการอบรมคุณธรรม จริยธรรม และการบริการนักท่องเที่ยว ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น และผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นให้มัคคุเทศก์ได้แนะนำนักท่องเที่ยว เมื่อพานักท่องเที่ยวเข้าไปในชุมชนท้องถิ่นจะได้อธิบายหรือแนะนำสินค้าได้ถูกต้อง นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องการให้มีการสร้างบุคลากรให้เพียงพอับความต้องการของตลาดท่องเที่ยว เช่น เปิดอบรมภาษาต่าง ๆ ที่ขาดแคลน เช่น ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสเปน ภาษาอาหรับและภาษากลุ่มประเทศอาเซียน เป็นต้น จัดอบรมเพิ่มความรู้

ความสามารถให้กับมัคคุเทศก์เกี่ยวกับท้องถิ่น เช่น ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ศิลปะ เทศกาลท้องถิ่น เพื่อป้องกันการให้ข้อมูลที่ผิดพลาดแก่นักท่องเที่ยว

5.1.3 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์จังหวัดภูเก็ต

ความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, $SD = .425$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย สามอันดับแรก ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ

5.1.3.1 ด้านบุคลิกภาพ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, $SD = .391$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย สามอันดับแรก ได้แก่ มีความซื่อสัตย์และไวใจได้ ยิ้มแย้มเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยวและเพื่อนร่วมงานเสมอ และมนุษยสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยว ตามลำดับ ในขณะที่ แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย เป็นข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำเป็นอันดับสุดท้าย

5.1.3.2 ด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, $SD = .437$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย สามอันดับแรก ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริต เคารพในจรรยาบรรณวิชาชีพ ความมีวินัย ตรงต่อเวลา รับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถและมีความรับผิดชอบต่อเวลาที่ปฏิบัติงาน ตามลำดับ ในขณะที่ การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี เป็นข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำเป็นอันดับสุดท้าย

5.1.3.3 ด้านทักษะ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, $SD = .561$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย สามอันดับแรก ได้แก่ มีทักษะในการบริการนักท่องเที่ยว มีทักษะในการบรรยายเป็นภาษาไทย และมีทักษะในการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ ในขณะที่ มีทักษะในการพูดภาษาอื่น ๆ เช่น ภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียน ภาษาจีน รัสเซีย เยอรมัน ฝรั่งเศส เป็นต้น เป็นข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำเป็นอันดับสุดท้าย

5.1.3.4 ด้านความรู้ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, $SD = .567$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย สามอันดับแรก ได้แก่ มีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว และมีความรู้เกี่ยวกับข้อปฏิบัติและกฎเกณฑ์ของแหล่งท่องเที่ยวที่จะต้องนำไปเที่ยวเป็นอย่างดี ตามลำดับ ในขณะที่มีความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน เป็นข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำเป็นอันดับสุดท้าย

5.1.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ตามสถานภาพของบุคลากร สรุปได้ดังนี้

5.1.4.1 ด้านเพศ การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ พบว่า มัคคุเทศก์เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน

5.1.4.2 ด้านอายุ การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต มากกว่า อายุระหว่าง 18-30 ปี ทั้งในภาพรวม และในรายด้าน ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.4.3 ด้านการศึกษา การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามการศึกษา พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต มากกว่า การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งในภาพรวม และในรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.4.4 ด้านอาชีพ การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

5.1.4.5 ด้านประเภทบัตร การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ใน จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประเภทบัตร พบว่า ด้านความรู้และด้านทักษะ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านความรู้ จำแนกตามประเภทบัตร เป็นรายคู่ พบว่า ประเภทบัตรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ คือ บัตรประเภททั่วไป (ต่างประเทศ) มากกว่าบัตรเฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ) และบัตรประเภททั่วไป (ไทย) มากกว่าบัตรเฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ) และบัตรเฉพาะพื้นที่ (ไทย)

เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านทักษะ จำแนกตามประเภทบัตร เป็นรายคู่ พบว่า ประเภทบัตรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ คือ บัตรประเภททั่วไป (ต่างประเทศ) มากกว่าบัตรเฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ) บัตรประเภททั่วไป (ไทย) มากกว่าบัตรเฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ) และบัตรเฉพาะพื้นที่ (ไทย) มากกว่าบัตรเฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ)

ด้านประสพการณ์การทำงาน ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประสพการณ์การทำงาน พบว่า ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพและด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านความรู้ จำแนกตามประสพการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ พบว่า ประสพการณ์การทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ คือ ประสพการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี ความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต น้อยกว่า ประสพการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี, 6-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านทักษะ จำแนกตามประสพการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ พบว่า ประสพการณ์การทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ คือ ประสพการณ์การทำงาน 2-5 ปี มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต น้อยกว่าประสพการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 2 ปี , 6-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านบุคลิกภาพ จำแนกตามประสพการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ พบว่า ประสพการณ์การทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ประสพการณ์การทำงาน 2-5 ปี น้อยกว่า 6-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ด้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามประสพการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ พบว่า ประสพการณ์การทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ประสพการณ์การทำงาน 2-5 ปี น้อยกว่า 6-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์	ผลการทดสอบสมมติฐาน					
	สภาพส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	การศึกษา	ประเภท บัตร	อาชีพ	ประสบการณ์
1. ด้านความรู้	x	x	✓	x	✓	✓
2. ด้านทักษะ	x	✓	✓	x	✓	✓
3. ด้านบุคลิกภาพ	x	✓	x	x	x	✓
4. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	x	✓	x	✓	x	✓
โดยรวม	x	✓	✓	✓	x	✓

✓ ยอมรับสมมติฐาน : x ปฏิเสธสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านอายุ การศึกษา ประเภทบัตร และประสบการณ์ ยกเว้นด้านเพศ และอาชีพ ที่มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

5.1.5. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

ควรจัดอบรมสัมมนากิจกรรมต่าง ๆ นอกฤดูการท่องเที่ยว ให้มีสถาบันกลางในการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในภาษาต่าง ๆ หลังจบการฝึกอบรมสถาบันต้องออกใบรับรองการฝึกอบรม เมื่อหน่วยงานหรือบริษัทนำเที่ยวต้องการมัคคุเทศก์สามารถติดต่อกับสถาบันกลางได้ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์ และสามารถตรวจสอบได้ว่ามัคคุเทศก์มีความรู้ความสามารถหรือไม่จากสถาบันกลางนี้ มัคคุเทศก์ทุกคนจะต้องเข้าอบรมให้ได้รับความรู้ใหม่ทุกปี ๆ ควรสร้างแรงจูงใจ หรือมีการสร้างตลาดไว้รองรับงานมัคคุเทศก์ นอกจากนี้กรมการท่องเที่ยว และกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวต้องเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมาย คือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ อย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อปราบปรามมัคคุเทศก์ต่างชาติ และเพิ่มบทลงโทษสำหรับมัคคุเทศก์เถื่อนให้มีความรุนแรงยิ่งขึ้น เปิดอบรมเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมและการบริการ

นักท่องเที่ยว โดยเริ่มจากมัคคุเทศก์ภาษาจีนเป็นอันดับแรก จัดอบรมสัมมนาเพิ่มเติมให้กับมัคคุเทศก์ เมื่อมัคคุเทศก์มาต่อใบอนุญาต เช่น กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และการเป็นเจ้าของ บ้านที่ดี เป็นต้น เปิดอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลให้กับมัคคุเทศก์ การจัดอบรมของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ควรเป็นรูปธรรม เช่น ไม่กำหนดผู้เรียนมากเกินไปในชั้นเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านมัคคุเทศก์ควรจัดงบประมาณสนับสนุนด้านการเรียน การสอนให้กับสถาบันการศึกษา เป็นต้น

ส่วนข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด ได้แก่ จัดอบรมด้านภาษาแก่ มัคคุเทศก์ (Sitting Guide) คนที่มีบัตรมัคคุเทศก์ แต่ไม่มีความสามารถด้านภาษา ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ ซึ่งทำหน้าที่รับจ้างนั่งประจำไปบนรถ ให้คนต่างชาติทำหน้าที่มัคคุเทศก์สื่อสาร แทนแต่ไม่มีใบอนุญาต มัคคุเทศก์ควรแนะนำ หรือประสานกับบริษัทนำเที่ยวจัดทำโปรแกรมนำเที่ยว ในแหล่งท่องเที่ยวชุมชน งานเทศกาล และประเพณีให้มากขึ้น เพื่อประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ชุมชนให้นักท่องเที่ยวรู้จักมากขึ้น ควรแก้ไขคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ควรจะเป็น อายุ 20 ปีบริบูรณ์ เพิ่มบทบัญญัติและใบอนุญาตสำหรับเด็ก หรือนักเรียนที่จะเป็นมัคคุเทศก์ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยสนับสนุนให้เด็กเป็นมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ได้ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ควรควบคุมการผลิตมัคคุเทศก์และตรวจสอบการผลิต มัคคุเทศก์อย่างเคร่งครัด

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลของการวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการวิจัยมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. สภาพปัญหา/อุปสรรคและความต้องการในการพัฒนามัคคุเทศก์จังหวัดภูเก็ต

จากการศึกษาปัญหาในการพัฒนามัคคุเทศก์จังหวัดภูเก็ต พบว่า ในปัจจุบันปัญหาใน ปัญหาหลายประการ ได้แก่ การที่คนต่างชาติเข้ามาเป็นมัคคุเทศก์เถื่อนเข้ามาแย่งอาชีพมัคคุเทศก์ ไทย โดยมีมัคคุเทศก์ไทยคอยอำนวยความสะดวกให้ บริษัทนำเที่ยวบางแห่งใช้คนต่างชาติเป็น มัคคุเทศก์ การขาดทักษะด้านภาษา ทั้งภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่น ๆ เช่น ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาอาหรับ และรวมถึงภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียน เป็นต้น รวมทั้ง ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี และประวัติศาสตร์ท้องถิ่น นอกจากนี้การขาดจรรยาบรรณในการ ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งมักจะเน้นการขายสินค้า มากกว่าการบริการ ค่าตอบแทนมัคคุเทศก์มี การกำหนดที่ตายตัว มัคคุเทศก์ขาดหน่วยงานหลักในการประสานงานต่าง ๆ สอดคล้องกับ สุภาพร สุกสีเหลืองและคณะ (2552) ที่กล่าวว่า แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการ ท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น ควรประกอบด้วยพื้นฐาน 6 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาความรู้ การให้ค่าตอบแทน

การพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม การสร้างแรงจูงใจ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ และการจัดกองทุนสงเคราะห์หรือมูลนิธิเพื่อช่วยเหลือมัคคุเทศก์ ทั้งนี้เป็นเพราะอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์แก่ประเทศในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ดังนั้นหากมีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์อย่างเพียงพอและเหมาะสมย่อมส่งผลต่อการสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวจากทั่วโลกซึ่งมีโอกาสได้กลับมาเที่ยวซ้ำอีก

อุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์จังหวัดภูเก็ต พบว่า หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการไม่ต่อเนื่อง และการไม่ให้ความร่วมมือของมัคคุเทศก์ในการเข้าร่วมกิจกรรม เมื่อหน่วยงานเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจัดสัมมนาหรืออบรมให้ความรู้ต่าง ๆ มัคคุเทศก์ไม่มีเวลาเมื่อมีการจัดอบรมหรือสัมมนา เพราะต้องทำงาน การฝึกอบรมด้านภาษาต่าง ๆ ค่อนข้างใช้เวลานาน ทำให้ผู้เข้าอบรมไม่มีเวลาเรียน เพราะบางภาษาค่อนข้างยากเรียนและต้องใช้เวลาในการศึกษาเรียนรู้ เช่น ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี เป็นต้น ส่งผลให้มีอุปสรรคในการส่งเสริมหรือพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ สอดคล้องกับ ภูมิพัฒน์ วงศ์ศิริฉัตร (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน ผลการศึกษา สภาพปัญหามัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีนมีประเด็นสำคัญ อยู่ 4 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านการใช้ภาษา พบว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ยังไม่สามารถพูดภาษาจีนระดับกลาง-สูงได้ ขาดความรู้ความเข้าใจที่จะสื่อสารในด้านสถานที่ท่องเที่ยว และไม่เข้าใจวัฒนธรรมคนจีนอย่างลึกซึ้ง 2. ด้านหลักสูตรการอบรม พบว่า หลักสูตรมีเวลาสั้นเกินไป เนื้อหาบางส่วนยังขาดความเข้มข้น ขาดการอบรมเสริมประสบการณ์การทำงาน และหลักสูตรการคัดเลือกการเข้าฝึกอบรมที่ถูกกฎหมายยังไม่มีประสิทธิภาพ 3. ด้านการบริหารจัดการ พบว่า บัตรมัคคุเทศก์มีหลายประเภททำให้ยากต่อการเข้าใจเทคโนโลยีในระบบบัตรมัคคุเทศก์ยังไม่มีประสิทธิภาพ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านมัคคุเทศก์ขาดการตรวจสอบคุณภาพของมัคคุเทศก์อย่างสม่ำเสมอ และ 4. ด้านการบังคับใช้กฎหมาย พบว่า กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ยังขาดบทบังคับใช้ที่จะจัดการกับมัคคุเทศก์เถื่อน และผู้บังคับใช้กฎหมายยังละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้เป็นเพราะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ยังขาดการตระหนักเห็นถึงความสำคัญของมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริการด้านการท่องเที่ยว ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อมัคคุเทศก์จึงมีความจำเป็นเพื่อลดอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์

ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ควรจัดให้มีการอบรมภาษาต่างประเทศเฉพาะภาษาที่ขาดแคลน รวมถึงการเพิ่มบุคลากรในด้าน ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสเปน ภาษาอาหรับ และภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียน เป็นต้น ควรจัดกิจกรรมหรือโครงการอบรมภาษาอังกฤษให้กับมัคคุเทศก์ให้มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว จัดให้มีการอบรมคุณธรรม จริยธรรม และการบริการนักท่องเที่ยว ควรจัดให้มี

การอบรมเกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น และผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นให้มัคคุเทศก์ได้แนะนำนักท่องเที่ยว เมื่อพานักท่องเที่ยวเข้าไปในชุมชนท้องถิ่นจะได้อธิบายหรือแนะนำสินค้าได้ถูกต้อง

จากปัญหา/อุปสรรคและความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางโดยการมุ่งเน้นต้องการพัฒนาในด้านความรู้และภาษา การฝึกอบรม การสร้างคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ดังนั้นทั้งภาครัฐและเอกชนควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์อย่างจริงจัง ทั้งในด้านความรู้ ภาษา ทักษะ บุคลิกภาพ ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ที่สร้างแรงจูงใจให้มัคคุเทศก์ในการพัฒนาตนเองและมีความมั่นคงในอาชีพ

2. ความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์จังหวัดภูเก็ต

ความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์จังหวัดภูเก็ต ด้านที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ ด้านบุคลิกภาพ ส่วนด้านที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือ ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่มัคคุเทศก์ สอดคล้องกับ ศันสนีย์ วงศ์สวัสดิ์ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน: กรณีศึกษา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและมัคคุเทศก์เกาะสมุยมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามัคคุเทศก์เกาะสมุยควรเร่งพัฒนาตนเองในด้านความรู้โดยเฉพาะความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ซึ่งนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญค่อนข้างสูงแต่ผลการปฏิบัติงานอยู่ในขั้นต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของ สมดิษดี พิศาลกอสกุล (2549) ที่ได้ศึกษาคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร พบว่า การประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้า หรือนักท่องเที่ยวอย่างยิ่ง ขึ้นกับองค์ประกอบปัจจัยที่สำคัญอย่างมากคือ มัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ ต้องมีคุณลักษณะทุก ๆ ด้าน อยู่ในระดับสูง ทุก ๆ องค์ประกอบ ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลิกภาพหรือด้านความรู้วิชาการ และสอดคล้องกับ สิทธิโชค เลิศธีรดา (2551) ที่ศึกษา แนวทางในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์ เห็นว่าบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านทักษะการบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ มากที่สุด และยังสอดคล้องกับ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2557) เกี่ยวกับผลกระทบจากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไว้ว่า มัคคุเทศก์ไทยจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาที่ 3 นอกเหนือจากภาษาไทยและภาษาอังกฤษต้องพัฒนาตนเองให้มีทักษะภาษาที่ 3 หรือ 4 เพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่หลากหลายขึ้น

จากการผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ตามสถานภาพของบุคลากร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ตัวแปรต้น คือ ประเภทมัคคุเทศก์ อาชีพ และประสบการณ์และตัวแปรตาม คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรม และจริยธรรม ผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ของมัคคุเทศก์ มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์แตกต่างกัน ทั้งในด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นเพราะประสบการณ์การทำงานของมัคคุเทศก์ คือ ระยะเวลาในการทำงานมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ที่ได้จากสิ่งสมทัหะ ความชำนาญและการเรียนรู้ ทำให้มัคคุเทศก์มีความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และคุณธรรมและจริยธรรมที่แตกต่างกัน

3. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักคือมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต และตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ พบว่า ควรมีการจัดอบรมสัมมนากิจกรรมต่าง ๆ นอกฤดูการท่องเที่ยว ให้มีสถาบันกลางในการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในภาษาต่าง ๆ หลังจบการฝึกอบรมสถาบันต้องออกไปรับรองการฝึกอบรม เมื่อหน่วยงานหรือบริษัทนำเที่ยวต้องการมัคคุเทศก์สามารถติดต่อกับสถาบันกลางได้ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์ และสามารถตรวจสอบได้ว่ามัคคุเทศก์มีความรู้ความสามารถหรือไม่จากสถาบันกลางนี้ มัคคุเทศก์ทุกคนจะต้องเข้าอบรมให้ได้รับความรู้ใหม่ทุกปี ๆ ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าว ทำให้เห็นได้ว่าการพัฒนาด้านความรู้ ทักษะ คุณธรรมและจริยธรรมตลอดจนบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์จังหวัดภูเก็ต ซึ่งการจัดฝึกอบรมให้แก่มัคคุเทศก์ โดยการมีหน่วยงานหรือสถาบันกลางที่คอยประสานงาน อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการตรงกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสกลับมาเที่ยวซ้ำ สอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับจริงถ้าการบริการที่ได้รับจริง ดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ

การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในด้านทักษะและความรู้ ควรจัดให้มัคคุเทศก์มีการฝึกอบรมการเรียนรู้ภาษาที่ 3 เช่น ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสเปน ภาษาอาหรับ และรวมถึงภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียน เป็นต้น สอดคล้องกับกรมการท่องเที่ยว (2558) ได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์ของไทยจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมเรื่องภาษาเพราะเป็นสิ่งสำคัญลำดับแรกในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะภาษาที่ขาดแคลนและภาษาในกลุ่มประเทศ

อาเซียน ทั้งนี้กรมการท่องเที่ยวโดยสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ หน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ได้ทำการศึกษาและสอบถามจากบุคลากรด้านการท่องเที่ยวพบว่าสิ่งสำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการประกอบอาชีพ ทั้งนี้เป็นเพราะมัคคุเทศก์เปรียบเสมือนหน้าต่างของประเทศที่จะสร้างภาพลักษณ์แก่การท่องเที่ยว ที่จะต้องดูแลตั้งแต่ต้นจนส่งกลับสู่ประเทศ สอดคล้องกับ ยังสอดคล้องกับ ธิดา จงก้องเกียรติ (2558) ที่กล่าวว่า “มัคคุเทศก์” ที่เปรียบเสมือนทูตทางวัฒนธรรมของประเทศไทย ที่จะสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน เป็นเสมือนคนแรกที่จะได้พบกับนักท่องเที่ยว อยู่กับนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทาง จนกระทั่งเป็นคนสุดท้ายที่จะส่งนักท่องเที่ยวเดินทางกลับประเทศ

การจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น และผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นให้มัคคุเทศก์ได้แนะนำนักท่องเที่ยว เมื่อพานักท่องเที่ยวเข้าไปในชุมชนท้องถิ่นจะได้อธิบายหรือแนะนำสินค้าได้ถูกต้อง ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความหลงใหลในความเป็นวิถีชีวิตของชุมชน หรือแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต สอดคล้องกับ วันวิวัฒน์ แซ่ซัน (2560) ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่า ด้านความรู้วิชาชีพของมัคคุเทศก์ ทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างเห็นว่าบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านความรู้วิชาชีพของมัคคุเทศก์โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ต่างมีความเห็นว่ามัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทั้งในด้านประวัติศาสตร์ สังคมในแง่มุมต่าง ๆ

การจัดให้มีการอบรมบุคลิกภาพ คุณธรรมและจริยธรรมในการบริการนักท่องเที่ยว บุคลิกภาพ คุณธรรมและจริยธรรมถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของมัคคุเทศก์ ที่จะต้องเป็นผู้มุ่งในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ มารยาทแบบไทย ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต สอดคล้องกับ ชวิศร์ อรรถสาสน์และคณะ (2553) ที่ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเห็นว่าบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรพัฒนาในด้านบุคลิกภาพในระดับควรพัฒนามาก ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นว่า บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ควรพัฒนาในด้านบุคลิกภาพในระดับควรพัฒนามากที่สุด โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างเห็นคล้อยกันว่า บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์จะต้องมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญา แซ่หุ่่น (2539) และของ สุภาวดี ล้อมหามงคล (2545) ซึ่งต่างพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้เป็นอันดับหนึ่ง นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ ธัญญา แซ่หุ่่น (2539) ที่พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการบุคลากรที่มีคุณลักษณะมีความรับผิดชอบสูง นอกจากบุคลิกลักษณะ

ดังที่กล่าวไปข้างต้น มัคคุเทศก์ยังคงจะต้องมีมารยาทที่ดีแบบไทย เช่น สัมมาคาระ สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน เป็นต้น

นอกจากนี้การหามาตรการและมีบทลงโทษที่ชัดเจนและรุนแรงยิ่งขึ้น เกี่ยวกับมัคคุเทศก์เถื่อนหรือที่เรียกกันว่า ไกด์เถื่อน เพื่อมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ตมีงานทำไม่ถูกแย่งชิงนักท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในอาชีพพร้อมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานแก่มัคคุเทศก์ สอดคล้องกับ ฌีพีพัฒน์ วงศ์สิริฉัตร (2559) ในการศึกษาเรื่อง “มาตรการจัดระเบียบ มัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน” จากผลการศึกษาสภาพปัญหามัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีนนั้น มีสภาพปัญหาจากการหลั่งไหลของนักท่องเที่ยวจีนมาเที่ยวประเทศไทยเป็นจำนวนมาก จึงทำให้จำนวนมัคคุเทศก์ไทยไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวจีน ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องรีบผลิต มัคคุเทศก์มัคคุเทศก์ให้มีความสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวจีน แต่มัคคุเทศก์ที่ผลิตออกมาแล้วนั้น ส่วนใหญ่ยังมีคุณภาพไม่ดีพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยวจีน ดังนั้น จึงทำให้เกิดการจ้างมัคคุเทศก์ชาวจีนซึ่งเป็นมัคคุเทศก์ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายเข้ามานำเที่ยวนักท่องเที่ยวแทนซึ่งสร้างความเสียหายต่อประเทศไทยเป็นอย่างมาก ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมไทยเป็นอย่างมาก ในอนาคตนักท่องเที่ยวในภูมิภาคนี้จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นหากไม่เร่งพัฒนามัคคุเทศก์ภาษาที่สาม ไทยจะเสียโอกาสต้อนรับนักท่องเที่ยวจากกลุ่มดังกล่าว โดยแนวทางในการแก้ไขปัญหา ด้านการบังคับใช้กฎหมายพบว่าสืบเนื่องจากปัญหาที่ว่ากฎหมายไทยนั้นยังไม่ครอบคลุมในการจัดระเบียบกลุ่มไกด์เถื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ดังนั้น ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งหาแนวทางในการแก้ไขกฎหมายให้มีความครอบคลุมและเข้มงวดกับหารทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในการจัดการกลุ่มมัคคุเทศก์เถื่อนให้มีความเด็ดขาด อีกทั้งถ้ากำหนดบทลงโทษในการจัดการกลุ่มไกด์เถื่อนให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นปัญหามัคคุเทศก์เถื่อนก็จะลดน้อยลงไปได้เอง

ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ จึงจำเป็นจะต้องมีให้ความสำคัญทั้งในด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพและคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการสร้างคุณภาพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจและมีโอกาสกลับมาเที่ยวซ้ำอีกในอนาคต สอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ที่กล่าวว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้เกิดความพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดี

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต มีประเด็นที่สามารถเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 การจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของมัคคุเทศก์ในด้านภาษาที่ขาดแคลน เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาสเปน ภาษาอาหรับ และภาษาในประเทศกลุ่มอาเซียน เป็นต้น โดยออกใบรับรองการผ่านการฝึกอบรมเพื่อเป็นการส่งเสริมคุณวุฒิของมัคคุเทศก์ เพื่อให้มัคคุเทศก์มีความรู้ด้านภาษาที่หลากหลายเป็นภาษาที่ 3 หรือ 4 ในการรองรับนักท่องเที่ยวที่ลั่งไหลเข้ามาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีจากหลากหลายประเทศและหลากหลายเชื้อชาติ หากขาดซึ่งผู้ให้ข้อมูลข่าวสารในด้านการท่องเที่ยวอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยในการอบรมดังกล่าวควรจัดกลุ่มตามประสบการณ์ เนื่องจากมัคคุเทศก์แต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

5.3.1.2 จัดอบรมคุณธรรมและจริยธรรมแก่มัคคุเทศก์ ตลอดจนการมีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองในการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญของจังหวัดภูเก็ต โดยการสร้างแรงจูงใจให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้เป็นที่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยวอย่างเช่น หากนักท่องเที่ยวกล่าวชื่นชมมัคคุเทศก์ ผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ เช่น ทริปแอดไวเซอร์ (Tripadviser.com) ควรมีรางวัลชื่นชมแก่มัคคุเทศก์เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

5.3.1.3 จัดอบรมการเรียนรู้ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นของชุมชน ถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างคุณค่าแหล่งท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้รู้ถึงประวัติความเป็นมา เข้าใจถึงวิถีชีวิตชุมชน ผลิตภัณฑ์ชุมชนหรือรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสถานท่องเที่ยว จะนำมาซึ่งความประทับใจและบอกต่อถึงวัฒนธรรมของท้องถิ่นนั้น ๆ

5.3.1.4 ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมาตรการในการกำหนดกฎระเบียบในการป้องกันการลักลอบมัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาตหรือไกด์เถื่อน เข้ามาแย่งอาชีพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ตลอดจนการเพิกถอนใบอนุญาตการเป็นมัคคุเทศก์ สำหรับผู้ที่กระทำผิดกฎหมายหรือประพฤติผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยว และชื่อเสียงประเทศ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต และแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนามัคคุเทศก์จังหวัดภูเก็ตให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 การเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นควรมีการเก็บข้อมูลโดยการใช้วิธีการสนทนากลุ่ม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากตัวแทนต่าง ๆ



บรรณานุกรม

- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). **มนุษย์สัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- กุลวรา สุวรรณพิมล. (2552). **หลักการมัดคุเทศก์**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แสงดาว.
- กลุ่มพัฒนาวิชาการ. (2556). **คู่มือเตรียมสอบนักพัฒนาชุมชน (การเคหะแห่งชาติ)**. กรุงเทพฯ : บริษัท เดอะเบสท์ เซ็นเตอร์ อินเตอร์กรุป.
- กรมการท่องเที่ยว. (2558). **กรมการท่องเที่ยวเดินทางพัฒนาศักยภาพด้านภาษาให้มัคคุเทศก์ไทย รับประชาคมอาเซียน**. ค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2562, จาก <https://www.ryt9.com/s/prg/2031934>
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2557). **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และโลกาภิวัตน์ : แนวทางการปรับตัวของมัคคุเทศก์ไทย**. วารสารสหวิทยาการ, 11(1), 1-148.
- คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, สำนักงาน. (2554). **การเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. กรุงเทพฯ : การฝึกอบรม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จังหวัดภูเก็ต, สำนักงาน. (2560). **บรรยายสรุปข้อมูลจังหวัดภูเก็ต**. กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด.
- จักรารุช โสมภีร์. (2547). **ศักยภาพการทำวิจัยและพัฒนาอาวุธยุทธโปกรณ์ของกำลังพลในหน่วยสนับสนุนการรบ : ศึกษากรณีหน่วยงานกองพลทหารปืนใหญ่**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรินทร์ พิกะประไพ และคณะ. (2560). **ศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบผู้นำ ลักษณะของมัคคุเทศก์ และสมรรถนะในการทำงานของมัคคุเทศก์อาชีพในประเทศไทย**. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยศิลปกร สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม – เมษายน.
- ชวิศร์ อรรถสาส์น และคณะ. (2553). **แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. วารสารศรีนครทริวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 2 ฉบับพิเศษที่ 1 มกราคม).
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉันทิช วรรณถนอม. (2551). **หลักการมัดคุเทศก์**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดดา.
- ณิพัฒน์ วงศ์ศิริฉัตร. (2559). **ปัญหาและแนวทางการแก้ไขมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์, สำนักงาน. (2559). **จำนวนผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์
จำแนกตามจังหวัด/ประเภทใบอนุญาต.** สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
สาขาภาคใต้ เขต 2 (ภูเก็ต) กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
ไทยรัฐ. (2559). **ไม่เอาไกด์เถื่อน! ชมรมมัคคุเทศก์อันดามัน วอนรัฐบังคับใช้ กม.เคร่งครัด.** ค้นเมื่อ
21 พฤษภาคม 2561, จาก <https://www.thairath.co.th/content/604364>
- ธิดา จงก้องเกียรติ. (2558). **กรมการท่องเที่ยวเดินหน้าพัฒนาศักยภาพด้านภาษาให้มัคคุเทศก์ไทย
รับประชาคมอาเซียน.** ค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2562, จาก
<https://www.ryt9.com/s/prg/2031934>
- ฉัญญา แซ่หุ่่น (2539). **ความต้องการ การสรรหา และการพัฒนาบุคลากรในสาขาอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยวของภาคธุรกิจเอกชนในกรุงเทพมหานครและภาคตะวันตก.** กรุงเทพฯ :
กระทรวงศึกษาธิการ.
- นิตา ชัชกุล. (2541). **คู่มือมัคคุเทศก์ (ภาษาต่างประเทศ).** ภูเก็ต: สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และคณะ (2558). **หลักการมัคคุเทศก์.** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: หจก. เพร็ริน
ข้าหลวง พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- บุญเลิศ กลิ่นรัตน์. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** คณะวิทยาการจัดการ: สถาบันราชภัฏ
เชียงใหม่.
- ปกรณ ปรียากร. (2538). **ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาในการบริหารการพัฒนา.**
กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิช.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2560). **ททท. ดันรายได้ท่องเที่ยวปี 59 ทะลุเป้า เดินหน้าปี 60 โภจรายได้
2.77 ล้านล้านบาท.** ค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2561, จาก
<https://mgronline.com/travel/detail/96000000100>
- พยอม วงศ์สารศรี. (2540). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** คณะวิทยาการจัดการ: สถาบันราชภัฏ
สวนดุสิต.
- พลดา พันธุ์ชูเพชร. (2543). **40 ปี การท่องเที่ยวเกี่ยวกับเส้นทางการอบรมมัคคุเทศก์. จุลสารการ
ท่องเที่ยว.** ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 (เม.ย.-มิ.ย. 2543)
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พลอยระดา ภูมิ และคณะ. (2559). **การเสริมสร้างศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำหนองหาน
กุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี. วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต** ปีที่ 4 ฉบับที่ 2.
- ภาวิณี วรรณสุข. (2541). **ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของงาน
สวัสดิการกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.** สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2533). **เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การหน่วยที่ 1-6.** มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542.** พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- รุ่งทิพย์ ว่องปฏิการ. (2542). **ความเป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่นักท่องเที่ยวสหราชอาณาจักรมีต่อภูเก็ต.** วิทยานิพนธ์ ปริญญาวารสารศาสดรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รุ่งฤดี กิจควร. (2561). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คืออะไร : พัฒนาทำไม ทำไมต้องพัฒนา.** ค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2561, จาก http://km.ru.ac.th/hrd/Journal/vol_1No_1/rungredee.pdf
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2551). **การพัฒนาเมือง และชนบทประยุกต์.** กรุงเทพฯ : โฟร์ เพช
- วันวิภาห์ แซ่ซัน. (2560). **ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** การประชุมวิชาการ ระดับ ชาติ และนานาชาติ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ศันสนีย์ วงศ์สวัสดิ์ และคณะ. (2557). **แนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทย ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน : กรณีศึกษา อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี.** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สนธยา พลศรี. (2545). **ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน.** พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์
- สมดิษดี พิศาลกอสกุล. (2549). **คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต การจัดการนันทนาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิทธิโชค เลิศธีรดา. (2551). **แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์.** วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต การวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุวกิจ ศรีปัดดา. (2549). **หลักและทฤษฎีการพัฒนา.** เอกสารประกอบการบรรยาย วิชาบริบทและแนวโน้มการพัฒนาท้องถิ่นและภูมิภาค มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุวิทย์ มาดะมัน. (2544). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จในการพัฒนาสังคมให้มั่นคงและความผาสุกของประชาชน.** การประชาสงเคราะห์ปีที่ 44 ฉบับที่ 1 (ม.ค.-ก.พ. 2544).

- สถิติจังหวัดภูเก็ต, สำนักงาน. (2559). **สถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ปี 2559**. สถิติการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต พ.ศ. 2557 – 2559.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). **แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Baded Learning**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.
- สร้อยญา สุขเพิ่ม. (2556). **ความต้องการของนิสิตต่อการบริการด้านห้องพักนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร**. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุภาพร สุกสีเหลือง และคณะ. (2552). **แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ**. **วารสารศรีนครินทร์วิจัยและพัฒนา** (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม.
- สุภาวดี ล้อมหมวงคล. (2545). **คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่.
- อนุชา เทวราชสมบูรณ์. (2542). **ศักยภาพการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมการศาสนา.
- อรจนา จันทระประยูร และคณะ. (2555). **การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ในพื้นที่ตำบลป่าไผ่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**. รายงานผลการวิจัย คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อัจฉรา นิยม และคณะ. (2559). **การศึกษาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่**. **วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ** ปีที่ 26 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน.
- Gilmer, B.V.H and Deci,E.L.(eds.). (1977). **Industrial and Organizational Psychology**. Mc Graw-Hill Book Co., NewYork.
- Haiyan Kong, Catherine Cheung & Tom Baum. (2009). **“Are Tour Guides in China Ready for the Booming Tourism Industry?”** Hong Kong Polytechnic University and University of Strathclyde, Scotland UK.
- Mancini, Marc. (1996). **Conducting Tour**. New York: Delmar.
- Nadler, Leonard and Nadler, Zeace (1994). **Designing training Programs: The critical events model**. Houston : Gulf Pub. Co.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, 49, pp. 41 - 50.
- Pond, Kathleen Lingle. (1993). **The Professional Guide: Dynamics of Tour Guiding**. New York: Van Nostrand Reinhold.

Streeten, Paul. (1972). **The Frontiers of Development studies**. London: Macmillan.

Maslow , A.H. (1954). **Motivation and Personality**. Newyork: Harper&Row.

Maslow , A.H. (1970). **Motivation and Personality**. 2nd ed. Newyork: Harper&Row.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อศึกษาระดับความคิดต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต (ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด เพราะจะนำเสนอผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน)

คำอธิบาย แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแนวทางการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัด

ภูเก็ต

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. เพศ

() 1. หญิง

() 2. ชาย

2. อายุ

() 1. ระหว่าง 18 ปี - 30 ปี

() 2. มากกว่า 31 ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภทบัตรมัคคุเทศก์

- () 1. บัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)
- () 2. บัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย)
- () 3. บัตรมัคคุเทศก์ต่างประเทศ (เฉพาะพื้นที่)
- () 4. บัตรมัคคุเทศก์ไทย (เฉพาะพื้นที่)
- () 5. อื่น ๆ ระบุ.....

5. อาชีพหลัก

- () 1. มัคคุเทศก์สังกัดประจำบริษัท
- () 2. มัคคุเทศก์อิสระ
- () 3. อื่น ๆ ระบุ.....

6. ประสบการณ์ในการทำงานมัคคุเทศก์

- () 1. น้อยกว่า 2 ปี
- () 2. ระหว่าง 2-5 ปี
- () 3. ระหว่าง 6-9 ปี
- () 4. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านต่อระดับความเหมาะสมของความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต โดย

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านความรู้					
1.1 มีความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น					
1.2 มีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรม และสามารถวิเคราะห์ ความต้องการของนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะมาจากชาติหรือศาสนาใด					
1.3 มีความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน					

ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านความรู้ (ต่อ)					
1.4 มีความรู้เกี่ยวกับข้อปฏิบัติและกฎเกณฑ์ของแหล่งท่องเที่ยวที่จะต้องนำไปเที่ยวเป็นอย่างดี					
1.5 อธิบายและเล่าเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ได้อย่างถูกต้องไม่บิดเบือน					
1.6 มีความรู้ความเข้าใจในกิจการธุรกิจการท่องเที่ยว					
1.7 มีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์					
1.8 มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว					
1.9 มีความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น					
1.10 มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ วัฒนธรรมเพื่อนักท่องเที่ยวจะได้เตรียมพร้อม					
2. ด้านทักษะ					
2.1 มีทักษะในการบรรยายเป็นภาษาไทย					
2.2 มีทักษะด้านภาษาในการเขียนสื่อสาร					
2.3 มีทักษะในการบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ					
2.4 มีความสามารถในการจัดรายการนำเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว					
2.5 มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อช่วยในการจัดการท่องเที่ยว					
2.6 มีทักษะด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับนักท่องเที่ยว					
2.7 มีความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวฟัง					
2.8 มีทักษะในการบริการนักท่องเที่ยว					
2.9 มีทักษะในการพูดภาษาอื่น ๆ เช่น ภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียน ภาษาจีน รัสเซีย เยอรมัน ฝรั่งเศส เป็นต้น					
2.10 มีทักษะในการทำงานเป็นทีม					

ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. ด้านบุคลิกภาพ					
3.1 มีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้					
3.2 มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง อารมณ์แจ่มใสอยู่เสมอไม่เคร่งเครียดในการทำงาน					
3.3 มีมารยาทที่ดีแบบไทย มีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน					
3.4 การยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น					
3.5 มีความตรงต่อเวลา					
3.6 มีอารมณ์ร่าเริง เบิกบาน					
3.7 มนุษย์สัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยว					
3.8 ยิ้มแย้มเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยว และเพื่อนร่วมงานเสมอ					
3.9 พุดจา สุภาพอ่อนโยน ต่อเพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยว					
3.10 แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย					
4. ด้านคุณธรรม และจริยธรรม					
4.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต เคารพในจรรยาบรรณวิชาชีพ					
4.2 ความมีวินัย ตรงต่อเวลา รับผิดชอบต่อหน้าที่					
4.3 ความอดทน อดกลั้น ขยัน อุทิศสาหะในการทำงาน					
4.4 มีความเสียสละ มีจิตสาธารณะ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม					
4.5 การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี					
1.6 ปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถ และมีความรับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน					
4.7 ให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความเสมอภาคและมีมาตรฐานเดียวกัน					
4.8 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย					
4.9 ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี					
4.10 ยึดมั่นในจริยธรรม ยืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง และเป็นธรรม					





แบบสัมภาษณ์มัคคุเทศก์

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์มัคคุเทศก์นี้เป็นส่วนหนึ่งการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ เรื่อง “การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนามัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

2. แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2. แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ (นาย/นาง/นางสาว).....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

สถานที่สัมภาษณ์.....ชื่อหน่วยงาน.....

ตำแหน่ง.....ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์.....โทรสาร.....E-mail :

ส่วนที่ 2. แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1. ท่านคิดว่า สภาพปัญหามัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต เป็นอย่างไรบ้าง

.....

ข้อที่ 2. ท่านคิดว่าปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตมีอะไรบ้าง.....

.....

ข้อที่ 3. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตด้านใดบ้าง

.....

.....

ข้อที่ 4. ท่านคิดว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมของ
จังหวัดภูเก็ตได้แก่อะไรบ้าง.....
.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือและให้ความอนุเคราะห์
สุเทพ สิงห์มาพะ
สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์





แบบสัมภาษณ์หน่วยงานภาครัฐ

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์มัคคุเทศก์นี้เป็นส่วนหนึ่งการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ เรื่อง “การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนามัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

2. แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2. แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ (นาย/นาง/นางสาว).....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

สถานที่สัมภาษณ์.....ชื่อหน่วยงาน.....

ตำแหน่ง.....ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์.....โทรสาร.....E-mail :

ส่วนที่ 2. แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1. ท่านคิดว่า สภาพปัญหามัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต เป็นอย่างไรบ้าง

.....

ข้อที่ 2. ท่านคิดว่าปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตมีอะไรบ้าง.....

.....

ข้อที่ 3. ท่านมีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตด้านใดบ้าง

.....

.....

ข้อที่ 4. ท่านคิดว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมของ
จังหวัดภูเก็ตได้แก่อะไรบ้าง.....
.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือและให้ความอนุเคราะห์
สุเทพ สิงห์มาพะ
สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อสกุล	นายสุเทพ สิงห์ฆาพะ
ที่อยู่ปัจจุบัน	1/1 หมู่ 2 ตำบลไม้ขาว อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ต)
ประวัติการศึกษา	Master of Art in Development Strategy Bachelor of Arts in Community Development) Certificate of Train the Trainer Certificate the Basic Guide Certificate in Arabic Certificate training for guide's knowledge Certificate of Appreciation as Liaison Officer Certificate of Training the Trainers Certificate of Andaman Ambassador Program
ประวัติการทำงาน	
2554 – ปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (ศูนย์ฯ ภูเก็ต) (อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ ประจำสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว)
2553 - 2554	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (ศูนย์ฯ ภูเก็ต) (อาจารย์พิเศษสาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว)
2553 - 2553	มหาวิทยาลัยทักษิณ ศูนย์ภูเก็ต (อาจารย์พิเศษสาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์)
2550 – 2552	ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดภูเก็ต (อาจารย์พิเศษสาขาการท่องเที่ยว)
2561 – ปัจจุบัน	SEA Tours Co., Ltd Phuket Branch (Freelance Guide)
2558 - ปัจจุบัน	Andaman Travex (Freelance Guide)
2558 - ปัจจุบัน	Asia Sensations Travel Group Co., Ltd (Freelance Guide)
2558 - ปัจจุบัน	Phuket Gevalin Business and Travel (Freelance Guide)
2534 - ปัจจุบัน	Good Morning Holiday & Tours (Freelance Guide)
2560 – 2561	Hotelbeds (Thailand) Ltd., Phuket Branch (Freelance Guide)
2532 – 2534	The Royal Paradise Hotel & Spa (Font Office Department)
2531 - 2532	Karon Villa and Karon Royal Wing Resort (Food and Beverage Department)
2530 - 2531	Atlas Resort (Font Office Department)

ชื่อผลงานทางวิชาการที่ตีพิมพ์เผยแพร่

บทความวิจัยเรื่อง”แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในมุมมองของผู้ประกอบการท่องเที่ยวและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตำบลกมลา อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต” วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2

บทความวิจัยเรื่อง”การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต” วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 2

