



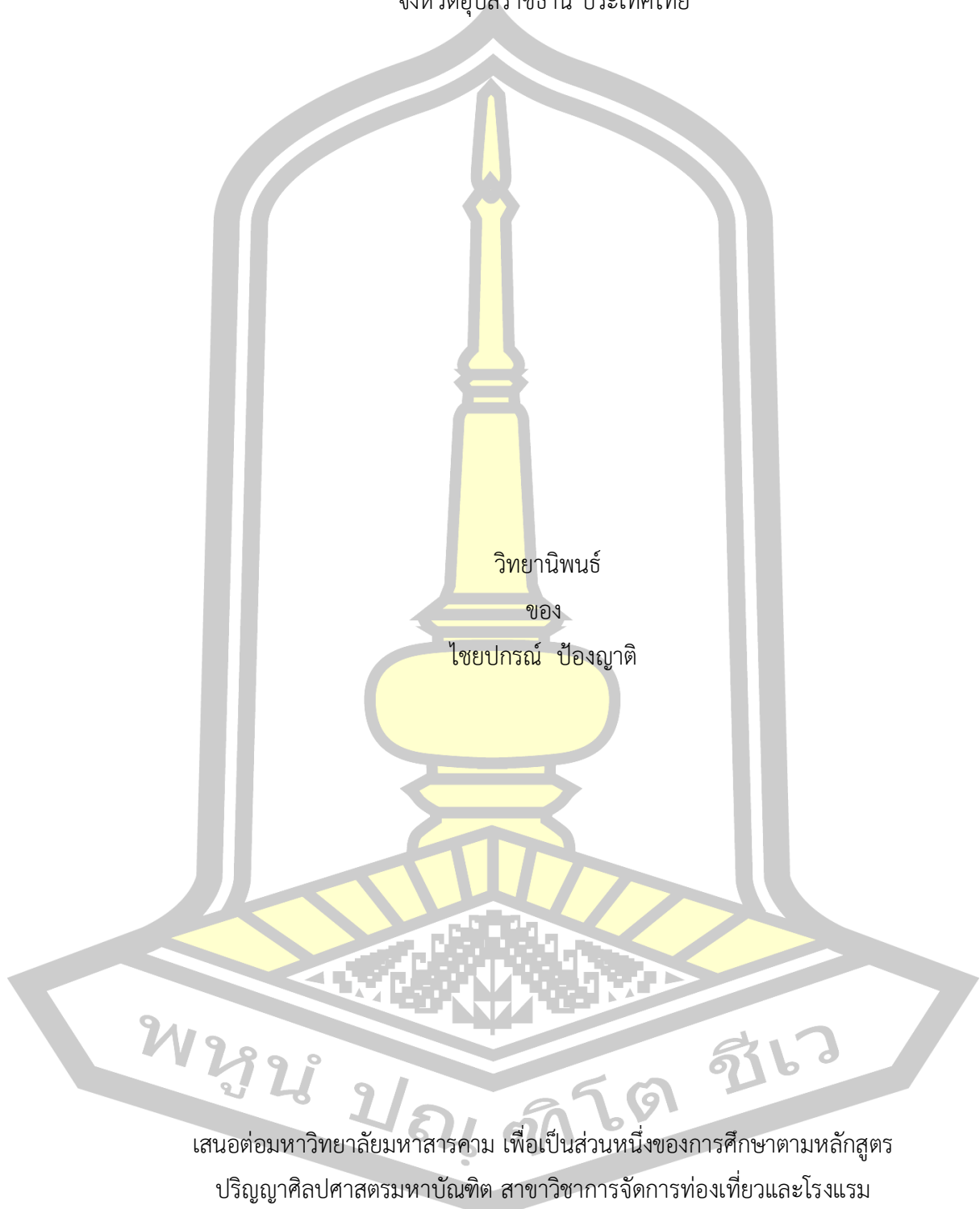
ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของมัคคุเทศก์และระดับความชอบของนักท่องเที่ยว ชาวเวียดนามใน  
จังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย

วิทยานิพนธ์  
ของ  
ไชยปรกรณ์ ป้องญาติ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม  
พฤษภาคม 2562

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของมัคคุเทศก์และระดับความชอบของนักท่องเที่ยว ชาวเวียดนามใน  
จังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย



วิทยานิพนธ์

ของ

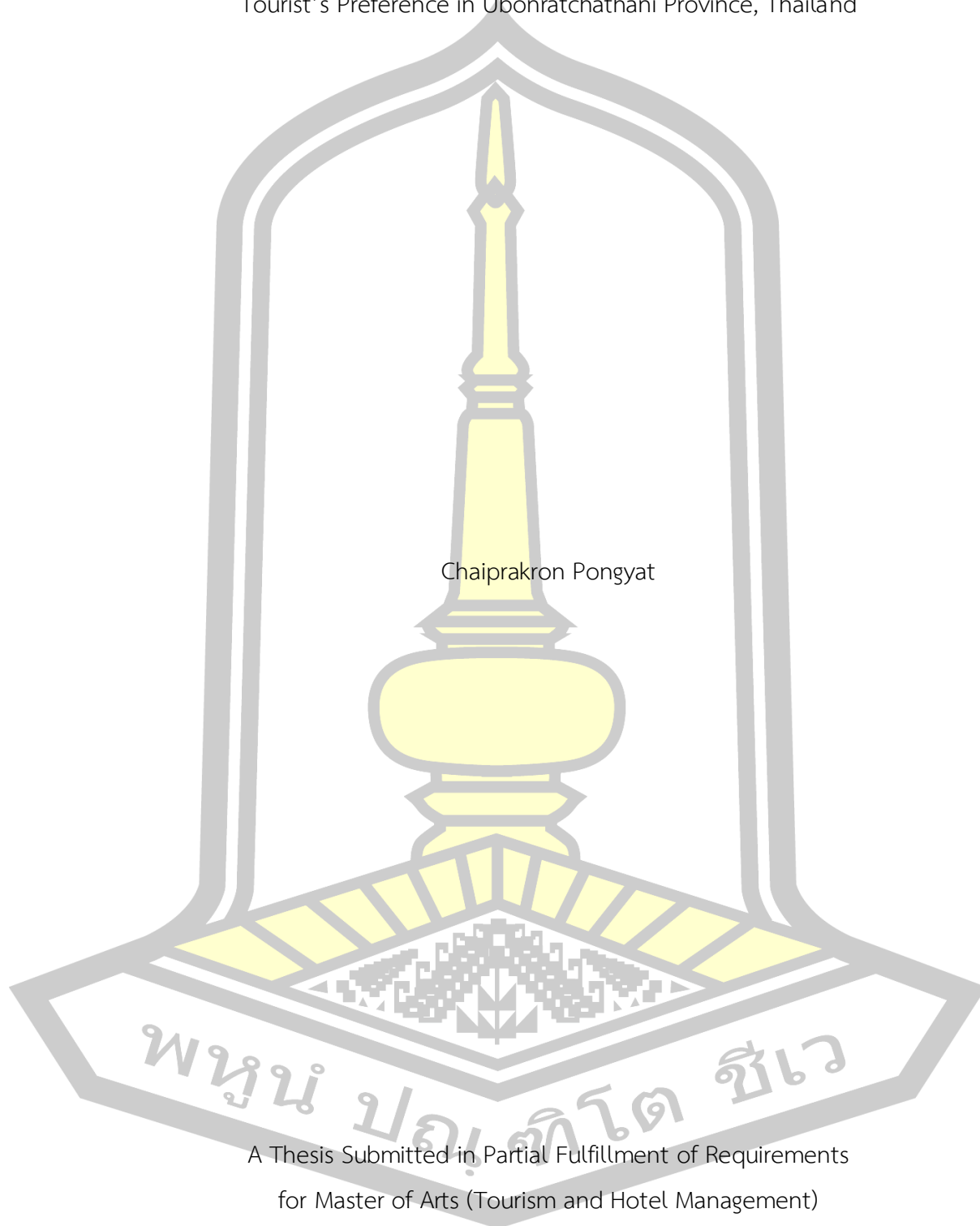
ไชยปรกรณ์ ป้องญาติ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม

พฤษภาคม 2562

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Correlation between the Tourist Guide's Performance and the Vietnamese  
Tourist's Preference in Ubonratchathani Province, Thailand



Chaiprakron Pongyat

พหุบัณฑิตวิทยา

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements  
for Master of Arts (Tourism and Hotel Management)

May 2019

Copyright of Maharakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนายไชยปกรณ์ ป้องญาติ แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(อ. ดร. นันทนา อุ่นเจริญ )

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(อ. ดร. ลินจง โพชารี )

.....กรรมการ

(อ. ดร. โอษฐ์ญา บัวธรรม )

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(อ. ดร. วิตติกา ทางชั้น )

มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....  
(อ. ดร. ละเอียด ศิลาน้อย )

.....  
(ผศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล )

คณบดีคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของมัคคุเทศก์และระดับความชอบของนักท่องเที่ยว ชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย		
ผู้วิจัย	ไชยปรกรณ์ ป้องญาติ		
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. ลินจง โพชาริ		
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชา	การจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ปีที่พิมพ์	2562

### บทคัดย่อ

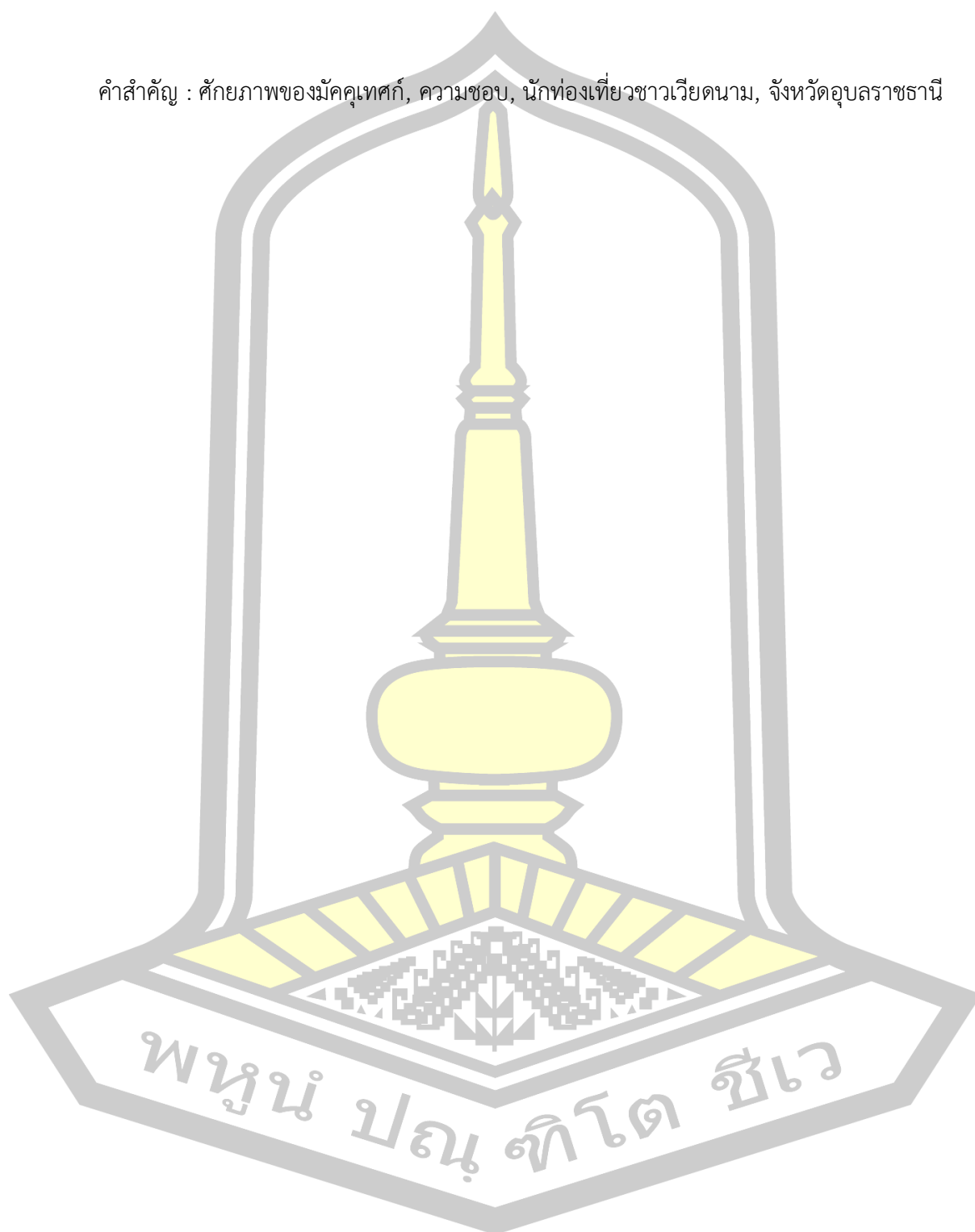
การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพมัคคุเทศก์นำเที่ยวซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ และพฤติกรรม และความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 คน ด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ทั่วไปต่างประเทศที่เคยนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม จำนวน 10 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลวิจัยพบว่า

1. นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามมีความคิดเห็นต่อศักยภาพมัคคุเทศก์มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางผ่านมาท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะและปัจจัยด้านพฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากันและอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนอีกสองด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้และปัจจัยด้านทักษะ ตามลำดับ
2. ความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีนั้นพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดมีเพียงด้านเดียว คือ การแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง ส่วนด้านการนำเสนอตนเองและด้านลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ตามลำดับ
3. ศักยภาพของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความชอบของนักท่องเที่ยวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย ซึ่งความคิดเห็นของศักยภาพมัคคุเทศก์ด้านคุณลักษณะและด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ต่อความชอบของนักท่องเที่ยวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี

ใกล้เคียงกันในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทักษะ และด้านความรู้

คำสำคัญ : ศักยภาพของมัคคุเทศก์, ความชอบ, นักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม, จังหวัดอุบลราชธานี



<b>TITLE</b>	The Correlation between the Tourist Guide's Performance and the Vietnamese Tourist's Preference in Ubonratchathani Province, Thailand		
<b>AUTHOR</b>	Chaiprakron Pongyat		
<b>ADVISORS</b>	Linjong Pocharee , Ph.D.		
<b>DEGREE</b>	Master of Arts	<b>MAJOR</b>	Tourism and Hotel Management
<b>UNIVERSITY</b>	Maharakham University	<b>YEAR</b>	2019

### ABSTRACT

This study aimed to explore the tour guide's performance (4 components including knowledge, skill, character, and behavior) and the Vietnamese tourist's preference. Then, the results were tested to confirm their mutual relationship in which the data was collected from 400 Vietnamese tourists in Ubon Ratchathani province by asking them to answer the questionnaire and from the interview with 10 outbound tour guide who used to guide the Vietnamese tourists. The statistics was used for the data analysis doe find the frequency, percentage, mean, standard deviation, and correlation analysis.

The study outcome was found as follows.

1. In term of the tour guide's performance, their character and behavior were the two components that mostly motivated the Vietnamese tourists to visit Ubon Ratchthani province and both components demonstrated the same mean and were similarly rated with highest score. The other two components including knowledge and skill demonstrated the high mean score.

2. In term of the preference of the Vietnamese tourists who visited Ubon Ratchathani province, the total mean score was high whereas the only character with high mean score was the tour guide as a role model whereas their self-presentation

and appearance were regularly rated with high score.

3. The tour guide's performance had a positive correlation with the Vietnamese tourists in Ubon Ratchathani in which their character and behavior demonstrate the similar mean scores and they were correlated with the Vietnamese tourist's preference in Ubon Ratchathani province. These were followed by their skill and knowledge.

Keyword : Tour Guide's Performance, Ubon Rachathani Province, Preference, Vietnamese Tourist





## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ความกรุณาของ อาจารย์ ดร.ลินจง โพชารี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อาจารย์ ดร.นันทนา อุ้นเจริญ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.โอชัยญา บัชรธรรม กรรมการ อาจารย์ ดร.วิตติกา ทางชั้น กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาเสนอแนะแนวทางตลอดจนถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดในทุกขั้นตอน อันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณเพื่อนพี่น้องผู้ร่วมชั้นเรียนทุกท่านที่เป็นแรงขับเคลื่อนทางใจ และเป็นเสมือนญาติพี่น้องที่คอยเกื้อหนุนในยามลำบากและคอยส่งเสริมให้การเรียนในครั้งนี้ประสบผลสำเร็จลุล่วงอย่างดีและขอบคุณเหล่ามีคคุเทศก์ที่เป็นทั้งเพื่อนร่วมงานที่คอยให้กำลังใจและช่วยแสดงความคิดเห็นในแบบสัมภาษณ์ ขอขอบคุณนิตชา เลิฟท้าว ที่คอยสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาอย่างดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอโน้มระลึกถึงพระคุณของบิดามารดา ที่คอยอบรมเลี้ยงดูและคอยปลุกฝังให้เห็นความสำคัญของการศึกษา และคอยเป็นกำลังที่ดียิ่งเสมอมา ขอคุณ นางวัลภา ป้องญาติ แม่ผู้ที่เป็นกำลังทางใจให้สู้ชีวิตมาโดยตลอด จนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมาย

ไชยปกรณ์ ป้องญาติ



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดอุบลราชธานี.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพของมัคคุเทศก์.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับความชอบ.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
งานวิจัยในประเทศ.....	24

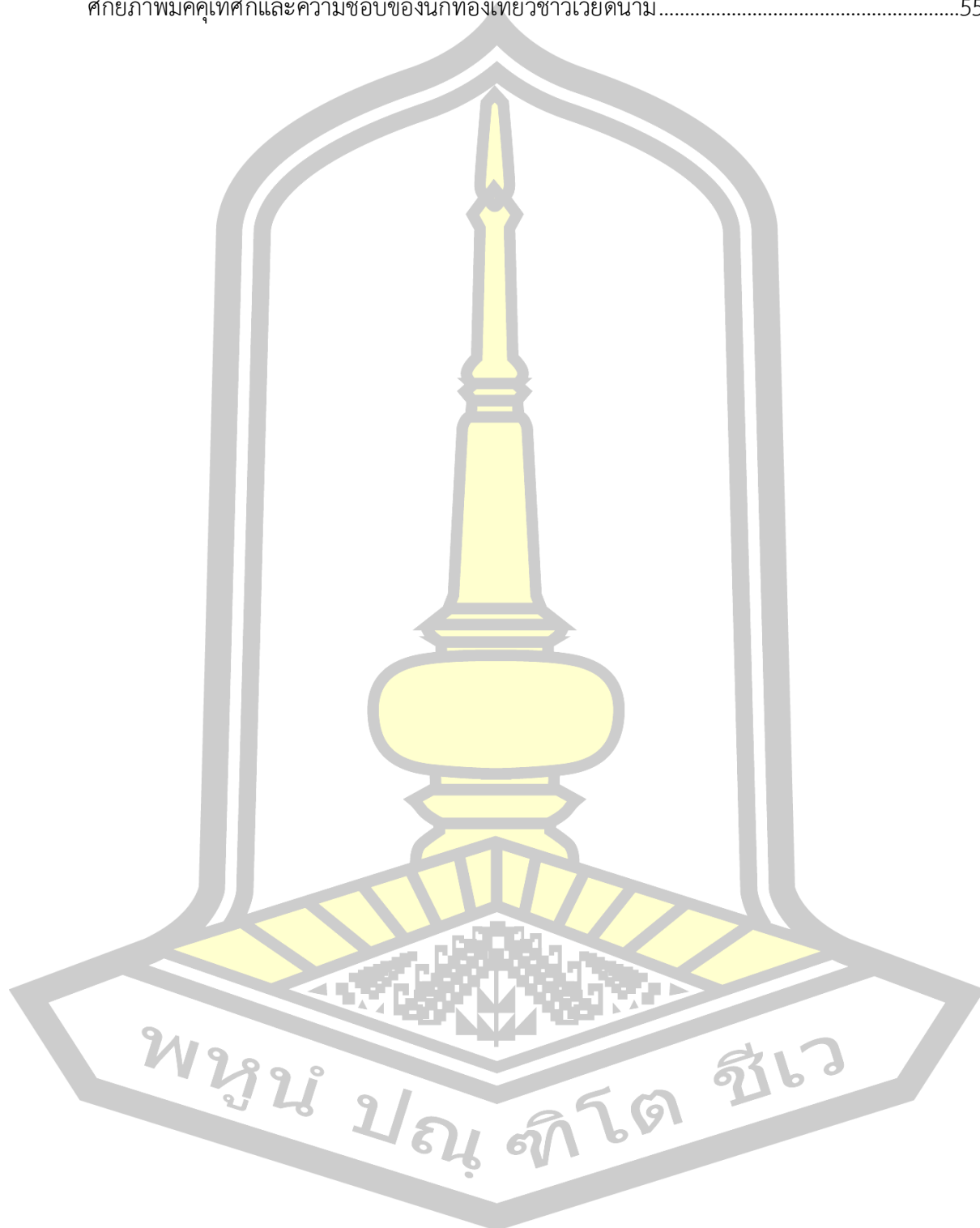
งานวิจัยต่างประเทศ .....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	29
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ .....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	31
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	57
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	57
สรุปผล .....	57
อภิปรายผล .....	60
ข้อเสนอแนะ .....	61
บรรณานุกรม .....	63
ภาคผนวก .....	68
ภาคผนวก ก รายงานผู้ให้สัมภาษณ์ .....	69
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	71
ภาคผนวก ค ภาพประกอบการวิจัย .....	84
ประวัติผู้เขียน .....	87

## สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 จำนวนและค่าเฉลี่ยคุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	44
ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของมัคคุเทศก์โดยรวมและรายด้าน ที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี.....	48
ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านความรู้ (Knowledge) ที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี.....	49
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านทักษะ (Skill) ที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี .....	49
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านคุณลักษณะ (Attributes) ที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม.....	50
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านพฤติกรรม (Behaviors) ที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางผ่านมาท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี .....	51
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความชอบของ นักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม ที่มีต่อมัคคุเทศก์ชาวไทยโดยรวมและรายด้าน .....	52
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม ที่มีต่อมัคคุเทศก์ชาวไทย ด้านลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ (Physical Appearance of the Guide).....	52
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่มีต่อมัคคุเทศก์ชาวไทยด้านการนำเสนอตนเอง (Self-Presentation) .....	53
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม ที่มีต่อมัคคุเทศก์ชาวไทย ด้านการแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง (Exemplification).....	54

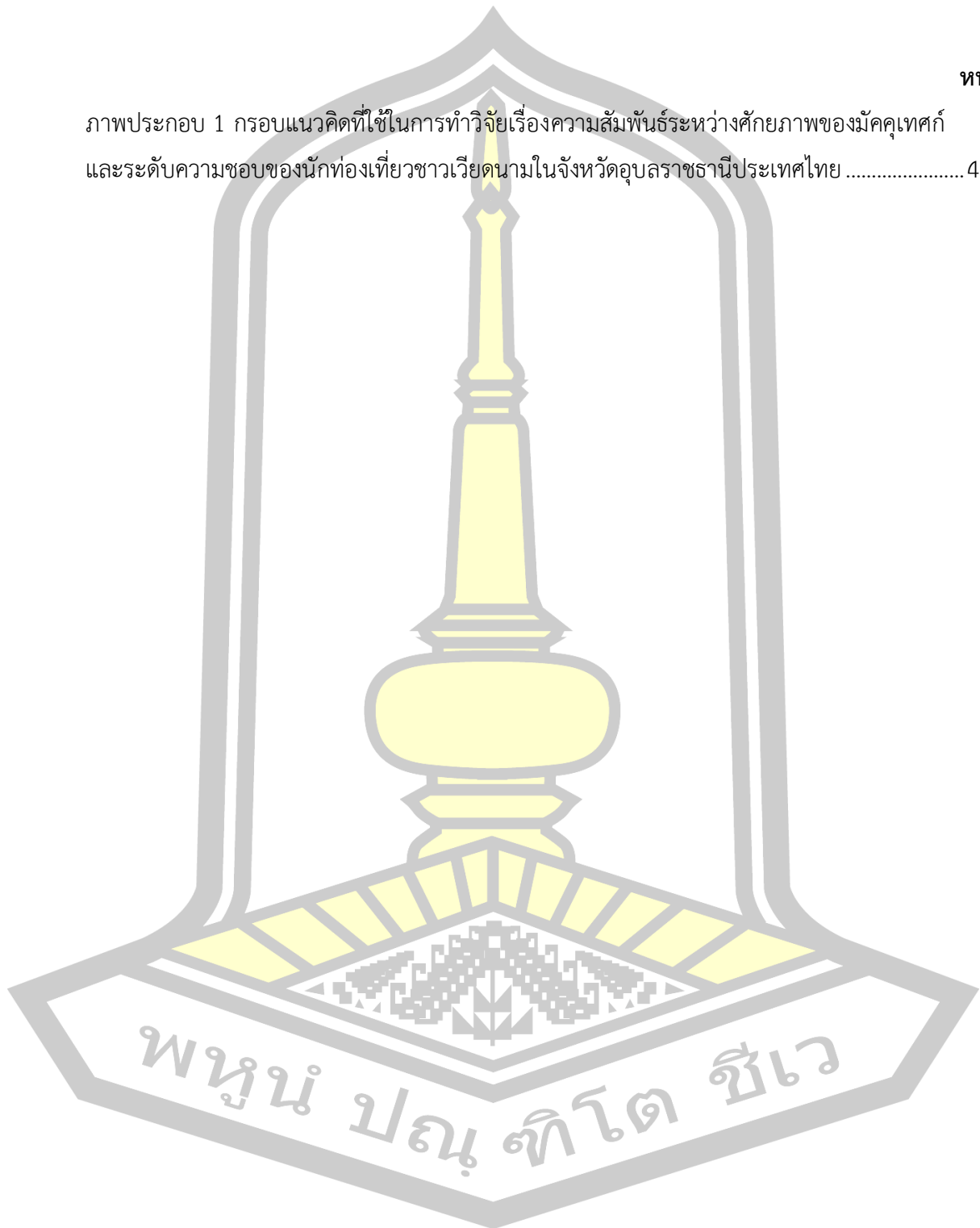
ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ระหว่าง  
 ศักยภาพมัคคุเทศก์และความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม.....55



## สารบัญภาพประกอบ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการทำวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของมัคคุเทศก์  
และระดับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานีประเทศไทย ..... 4



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทย ดังจะเห็นได้จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ปีพุทธศักราช 2559 จำนวน 24,333,255 คน ซึ่งขยายตัวร้อยละ 7.21 จากปีพุทธศักราช 2558 (กรมการท่องเที่ยว, 2560) การเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยมีปัจจัยที่เอื้ออำนวยหลายอย่าง ทั้งความสะดวกสบายในการเดินทาง ความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยวและผู้คนที่เปี่ยมมิตร ส่งผลให้นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมเดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งหนึ่งในนั้นคือ นักท่องเที่ยวจากประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เป็นประเทศที่กำลังเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและการลงทุนจากต่างประเทศ ประชาชนเริ่มมีกำลังซื้อเพิ่มมากขึ้น จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยพบว่า สถิตินักท่องเที่ยวชาวเวียดนามเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2559 จำนวน 617,804 คน (สำนักงานสนับสนุนกองทุนการวิจัย, 2560)

นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามส่วนใหญ่นิยมเดินทางไปท่องเที่ยวตามต่างจังหวัดของประเทศไทย โดยเฉพาะจังหวัดที่มีพื้นที่เชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน เช่น จังหวัดอุบลราชธานีที่มีเส้นทางท่องเที่ยวติดกับประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยเฉพาะทางตอนใต้ของประเทศลาว ที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ เช่น น้ำตกตาดคอนพะเพ็ง แก่งหลี่ผี แหล่งมรดกโลกปราสาทหินวัดภู เป็นต้น ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเหล่านี้นับได้ว่าสามารถเชื่อมโยงการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีได้ โดยเดินทางผ่านด่านชายแดนสากล วังเต่า แขวงจำปาสัก ประเทศ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและด่านชายแดนสากลช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย จึงเป็นเส้นทางที่นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามนิยมเดินทาง เนื่องด้วยการคมนาคมที่สะดวกสบาย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

จังหวัดอุบลราชธานีตั้งอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เป็นประตูสู่กลุ่มประเทศอินโดจีน มีแนวชายแดนติดกับประเทศกัมพูชาและประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จังหวัดอุบลราชธานีมีสถานที่ท่องเที่ยวสวยงามและน่าสนใจจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม วัดวาอาราม และสถานที่เลือกซื้อสินค้าหัตถกรรม

พื้นเมือง อาทิเช่น อุทยานแห่งชาติผาแต้ม เทศกาลแห่เทียนพรรษา วัดสิรินธรนาาราม (วัดภูพร้าว) วัดพระธาตุหนองบัว รวมไปถึงสินค้าหัตถกรรมของกลุ่มสตรีทอผ้าพื้นเมืองอำเภวารินชำราบ และอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวและแหล่งเลือกซื้อสินค้าเหล่านี้เป็นที่ชื่นชอบของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม ประกอบกับจังหวัดอุบลราชธานี ได้ประกาศส่งเสริมการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล การท่องเที่ยว “เปิดแคมเปญ Amazing Thailand Go Local เที่ยวท้องถิ่นไทย ชุมชนเติบโต เมืองไทยเติบโต” เพื่อขานรับนโยบายรัฐบาลเพื่อปลูกกระแสท่องเที่ยวเมืองรอง ตลอดปี 2561 หวังเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวสู่เมืองรองคือ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเป็นการเชิญชวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ ให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีเพิ่มมากขึ้น จังหวัดอุบลราชธานีจึงจำเป็นต้องมีมัคคุเทศก์ไว้คอยบริการให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่มีความจำเป็นต้องใช้บริการมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยว (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดอุบลราชธานี, 2560)

มัคคุเทศก์ (Tourist Guide) คือ ผู้นำทางหรือผู้นำเที่ยวนิยมเรียกโดยย่อว่าไกด์ (Guide) เป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการดูแลและต้อนรับนักท่องเที่ยวภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่สงวนสำหรับคนไทยโดยเฉพาะผู้ที่เข้ามาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ต้องได้รับการอนุญาตตามกฎหมายระเบียบของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตามร่างพระราชบัญญัติคณะกรรมการส่งเสริมอาชีพมัคคุเทศก์ (สมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย, 2554) ดังนั้น บุคคลที่จะประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ได้ต้องมีศักยภาพเฉพาะบุคคล (Human Resource Competency) ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมี 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skill) ด้านคุณลักษณะ (Attributes) และด้านพฤติกรรม (Behaviors) (นันทา โสภภาพ, 2546)

โดยคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ทั้งสี่ด้านนี้เป็นพื้นฐานที่นำไปสู่การเป็นมัคคุเทศก์ที่เชี่ยวชาญจากการมีความรู้ ความเข้าใจในงาน สามารถเรียนรู้และปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพได้ ดังนั้น บุคคลที่จะเข้ามาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ที่หลากหลาย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และยังคงเข้าใจลักษณะความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทั้งด้านอารมณ์ ความต้องการและจิตใจ ที่สำคัญมัคคุเทศก์ยังต้องมีใจที่รักต่อสถาบันหลักของประเทศ และเข้าใจวางแผนวัฒนธรรมของตนเองได้อย่างลึกซึ้ง เนื่องจากเป็นผู้ที่ถ่ายทอดให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่แท้จริง ซึ่งสิ่งทั้งหลายเหล่านี้สามารถสร้างความประทับใจหรือความชอบให้กับนักท่องเที่ยวได้

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของมัคคุเทศก์และระดับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานีประเทศไทย



เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและเป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยอยู่บนพื้นฐานสิ่งที่มีคุณค่าควรปฏิบัติมีต่อนักท่องเที่ยว และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของจังหวัดที่ต้องการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม และเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวให้กับจังหวัด รวมทั้งพัฒนาจังหวัดอุบลราชธานีให้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ชาวเวียดนามประทับใจมากที่สุด

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของมัคคุเทศก์และระดับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. ศักยภาพมัคคุเทศก์ (Tour Guide Competency) โดยประยุกต์มาจากแนวความคิดเกี่ยวกับ ศักยภาพ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ (Parry, 1997) ; (Tsaur and Lin, 2004)

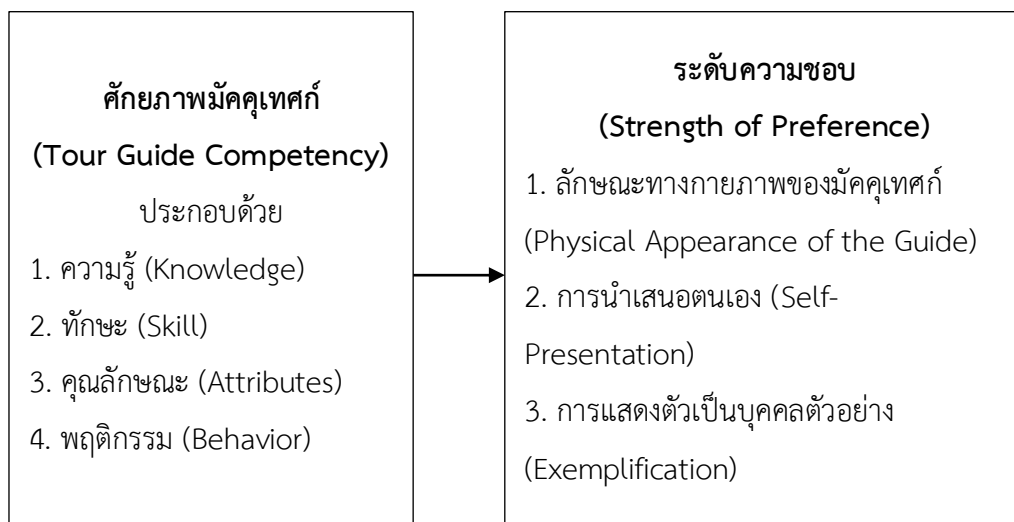
- 1.1 ด้านความรู้ (Knowledge)
- 1.2 ด้านทักษะ (Skill)
- 1.3 ด้านคุณลักษณะ (Attributes)
- 1.4 ด้านพฤติกรรม (Behaviors)

2. ระดับความชอบ (Strength of Preference) ประยุกต์แนวคิดมาจาก Jones and Taylor (2007) และวิจิฎญา วัฒนโณ (2552) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ (Physical Appearance of the Guide)
- 2.2 ด้านการนำเสนอตนเอง (Self-Presentation)
- 2.3 ด้านการแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง (Exemplification)

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการทำวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของมัคคุเทศก์และระดับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานีประเทศไทย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพมัคคุเทศก์และระดับความชอบของ

นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี

สมมติฐานของการวิจัย

ศักยภาพมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม

## ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม แล้วนำไปเป็นแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อสร้างมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพ แก่นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี แล้วส่งผลต่อการขยายตลาดไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ในประเทศไทย
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการรองรับนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามให้กับภาครัฐและเอกชน ให้สามารถดึงดูดอัตราการเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามเพิ่มมากขึ้น

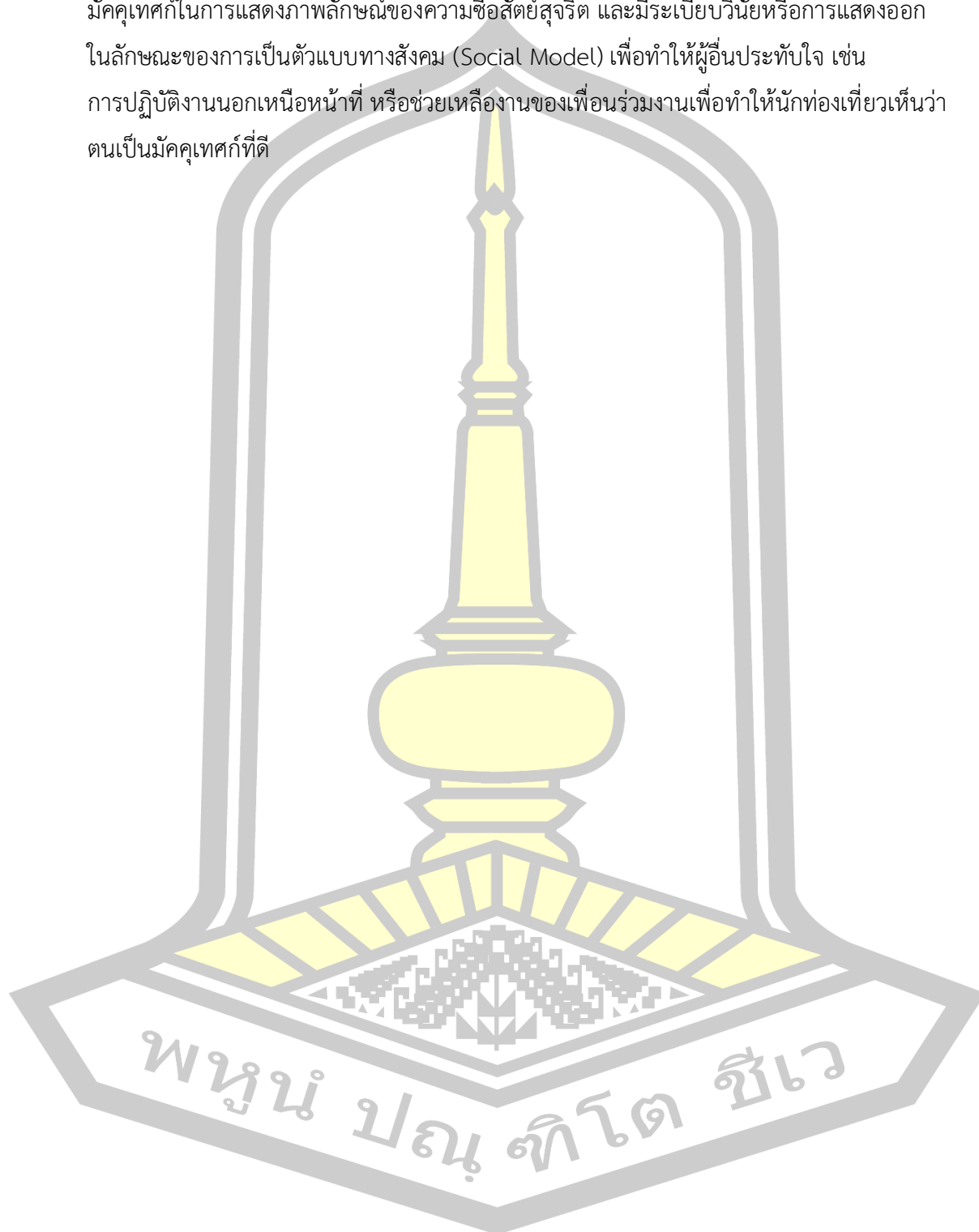
## ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีปี พ.ศ. 2559 มีจำนวน 67,804 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560)
  - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่
    - 1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางมาเที่ยวในเมืองอุบลราชธานี จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling Random) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)
    - 1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ได้แก่ มัคคุเทศก์ทั่วไปต่างประเทศที่เคยนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 10 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)
2. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ จังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 1-30 เมษายน 2560
4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ศักยภาพมัคคุเทศก์ 4 ด้าน และความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม 3 ด้าน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีประเทศไทย
2. มัคคุเทศก์ทั่วไปต่างประเทศ หมายถึง มัคคุเทศก์ที่สามารถนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างประเทศ โดยใช้ภาษาไหนก็ได้ตามความสามารถที่ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มี แต่ต้องสามารถสื่อสารอธิบาย ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ประเพณีวัฒนธรรม ให้แก่นักท่องเที่ยวได้เข้าใจ และสามารถสร้างความประทับใจในระหว่างการเดินทางของนักท่องเที่ยวได้ มัคคุเทศก์ทั่วไปต่างประเทศ ยังสามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร โดยจะมีบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์เป็นสัญลักษณ์ และแบ่งประเภทตามสีของบัตรมัคคุเทศก์
3. ศักยภาพมัคคุเทศก์ (Tour Guide Competency) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ หรือคุณสมบัติที่แฝงอยู่ในตัวมัคคุเทศก์ ซึ่งสามารถทำให้ปรากฏขึ้นได้ หากได้รับการพัฒนาหรือการกระตุ้น ศักยภาพของบุคคล ศักยภาพมัคคุเทศก์ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ (Parry, 1997) ; (Tsaur and Lin, 2004)
  - 3.1 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ที่มัคคุเทศก์มีเกี่ยวกับการนำเที่ยว ซึ่งสามารถนำความรู้ ความสามารถนี้มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้ เพื่อให้บรรลุตามประสงค์
  - 3.2 ทักษะ (Skills) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ โดยผ่านการเรียนรู้และปฏิบัติเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ จนเกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการนำเที่ยว
  - 3.3 คุณลักษณะ (Attributes) หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในตัวมัคคุเทศก์ อันได้แก่ ลักษณะนิสัย เจตคติ ทักษะคิด และความรู้สึกลึกซึ้ง
  - 3.4 พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง กิริยาอาการที่มัคคุเทศก์แสดงออกให้เห็นได้ชัดเจนเมื่อได้รับสิ่งเร้าจากทั้งภายนอกและภายใน
4. ความชอบ (Strength of Preference) ประยุกต์แนวคิดมาจาก Jones and Taylor (2007) และวิธิญญา วัฒนโธ (2552) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย
  - 4.1 ลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ (Physical Appearance of the Guide) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวมองเห็นได้ เช่น การแต่งกาย การแต่งหน้า การจัดแต่งทรงผม เพื่อให้ผู้อื่นประทับใจ
  - 4.2 การนำเสนอตนเอง (Self-Presentation) หมายถึง การนำเสนอหรือบรรยายคุณลักษณะของตนเองเพื่อทำให้น่าดึงดูดใจมากขึ้นแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ การเสริมสร้างหรือสนับสนุนตนเองในด้านบวกและด้านลบ

4.3 การแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง (Exemplification) หมายถึง ความพยายามของ มัคคุเทศก์ในการแสดงภาพลักษณ์ของความซื่อสัตย์สุจริต และมีระเบียบวินัยหรือการแสดงออก ในลักษณะของการเป็นตัวแบบทางสังคม (Social Model) เพื่อให้ผู้อื่นประทับใจ เช่น การปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ หรือช่วยเหลืองานของเพื่อนร่วมงานเพื่อให้นักท่องเที่ยวเห็นว่า ตนเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของมัคคุเทศก์และระดับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแยกเอกสารอ้างอิงออกเป็นประเด็นในการศึกษาข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดอุบลราชธานี
2. แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์
3. แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพของมัคคุเทศก์
4. แนวคิดเกี่ยวกับความชอบ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดอุบลราชธานี

จังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดหนึ่งของประเทศไทย ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 25 อำเภอ 219 ตำบล 2469 หมู่บ้าน รายละเอียดต่าง ๆ ของจังหวัดอุบลราชธานี มีดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของจังหวัดอุบลราชธานี

ในอดีต 200 กว่าปีที่ผ่านมา ท้าวคำผง ท้าวทิศพรหม และท้าวคำบุตร หนีภัยสงครามจากนครเวียงจันทน์ เข้ามาอาศัยอยู่ในแผ่นดินของสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช และได้สร้างเมืองขึ้นบริเวณ “ดงอูผึ้ง” ใกล้แม่น้ำมูล จนปี พ.ศ. 2323 พระเจ้าตากสินมหาราช พระองค์ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้พระราชทานชื่อเมืองว่า “อุบลราชธานี” มีท้าวคำผง เป็นเจ้าเมืองคนแรก และมีเจ้าเมืองสืบต่อกันมาถึง 4 คน จนปี พ.ศ. 2425 จึงได้มีการแต่งตั้งข้าหลวงและผู้ว่าราชการจังหวัดดูแลการปกครองจนถึงปัจจุบัน (เทศบาลนครอุบลราชธานี, 2560)

ในปี พ.ศ. 2426 พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลก ทรงพระมหากรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สถาปนาเมืองอุบลขึ้นเป็นเมืองประเทศราช แต่งตั้งให้พระประทุมราชวงศา เป็นพระประทุมวรราชสุริยวงศ์ (คำผง) เป็นเจ้าครองเมืองอุบลราชธานีศรีวนาลัยประเทศราช พระราชทานพระสุพรรณบัตร และเครื่องยศเจ้าเมืองประเทศราช พร้อมทำพิธีสถาปนา

ถือน้ำพิพัฒน์สัตยา เมื่อวันที่วันจันทร์ เดือน 8 แรม 13 ค่ำ จุลศักราช 1154 ปีชวด จัตวาศก ตรงกับวันที่ 16 กรกฎาคม 2335 โดยเป็นเจ้าของเมืองคนแรกของอุบลราชธานี

## 2. ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดอุบลราชธานีตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อยู่ระหว่างเส้นรุ้ง (ละติจูด) ที่ 15 องศาเหนือ ตัดกับเส้นแวง (ลองจิจูด) ที่ 105 องศาตะวันออก มีจุดตะวันออกสุดของประเทศไทยอยู่ที่บ้านปากลา ตำบลนาโพธิ์กลาง อำเภอโขงเจียม ที่พิกัดละติจูด 15 องศา 38 ลิปดา 44ฟิลิปดาเหนือและลองจิจูด 105 องศา 38 ลิปดาตะวันออก มีพื้นที่ประมาณ 15,739 ตารางกิโลเมตร หรือ 9.8 ล้านไร่ คิดเป็นร้อยละ 9.16 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 630 กิโลเมตร

## 3. ลักษณะภูมิประเทศ

จังหวัดอุบลราชธานีตั้งอยู่ในบริเวณที่เรียกว่าแอ่งโคราช (Korat Basin) ตรงที่ราบลุ่มริมขอบแอ่งด้านตะวันออกสุด ซึ่งสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 36 เมตร หรือ 227 ฟุต ลักษณะทั่วไปเป็นที่สูงต่ำและเป็นที่ยราบสูงลาดเอียงไปทางตะวันออก มีแม่น้ำโขงเป็นแนวกั้นระหว่างจังหวัดอุบลราชธานีกับประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ความยาวประมาณ 187 กิโลเมตร มีแม่น้ำชีไหลมาบรรจบกับแม่น้ำมูล ซึ่งไหลผ่านกลางจังหวัดจากทิศตะวันตกออกมายังทิศตะวันออก แล้วไหลลงสู่แม่น้ำโขงที่อำเภอโขงเจียม ณ จุดที่เรียกว่าแม่น้ำสองสี (โขงสีปูน-มูลสีคราม) และมีลำน้ำน้อยใหญ่อีกหลายสายมาบรรจบกับแม่น้ำมูลในพื้นที่อำเภอต่าง ๆ มีเทือกเขาเตี้ย ๆ สลับซับซ้อนหลายแห่งทางบริเวณชายแดนด้านทิศตะวันออกริมแม่น้ำโขง และชายแดนตอนใต้ ซึ่งเทือกเขาที่สำคัญคือ เทือกเขาบรรทัดและเทือกเขาพนมดงรัก ซึ่งกั้นระหว่างจังหวัดอุบลราชธานีกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและราชอาณาจักรกัมพูชา นอกจากนั้นยังมีช่องเขาสำคัญที่เป็นพรมแดนซึ่งใช้เป็นเส้นทางติดต่อค้าขาย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องเม็ก เป็นด่านสากลที่อำเภอสิรินธร ด้านช่องบก และด้านช่องอานม้า เป็นด่านชั่วคราวที่อำเภอน้ำยืน

## 4. ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดอุบลราชธานีมีลักษณะภูมิอากาศแบบร้อนชื้นทุ่งหญ้าเมืองร้อนแบบสะวันนา (Tropical Savanna Climate) มีฤดูฝนสลับกับฤดูแล้งอย่างชัดเจน ช่วงฤดูแล้งมีฝนตกน้อยประมาณ 5-6 เดือน ส่วนใหญ่ฤดูฝนมีปริมาณน้ำฝนค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยของจังหวัดอื่น ๆ ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม เป็นต้นไป จนถึงปลายเดือนกันยายน ฤดูหนาวของจังหวัดอุบลราชธานีได้รับอิทธิพลของลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือก่อนภูมิภาคอื่น ๆ โดยอุณหภูมิเริ่มลดลงตั้งแต่เดือนตุลาคม และเริ่มหนาวจัดช่วงปลายเดือนมกราคม และฤดูร้อนเริ่มจากเดือนกุมภาพันธ์จนไปสิ้นสุดต้นเดือนพฤษภาคม

## 5. การเดินทาง

การเดินทางเข้าถึงจังหวัดอุบลราชธานี สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

5.1 ทางรถยนต์ จากกรุงเทพฯ สามารถไปได้ 2 เส้นทาง คือ

5.1.1 ใช้ทางหลวงหมายเลข 1 (พหลโยธิน) จนถึงจังหวัดสระบุรี แยกขวาเข้าสู่ทางหลวงหมายเลข 2 (มิตรภาพ) ไปจนถึงจังหวัดนครราชสีมา จากนั้นแยกใช้ทางหลวงหมายเลข 226 ผ่านจังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดศรีสะเกษ ไปจนถึงจังหวัดอุบลราชธานี

5.1.2 ใช้ทางหลวงหมายเลข 1 (พหลโยธิน) จนถึงจังหวัดสระบุรี แยกขวาเข้าสู่ทางหลวงหมายเลข 2 (มิตรภาพ) ไปจนถึงอำเภอสีคิ้ว แยกเข้าทางหลวงหมายเลข 24 (โชคชัย-เดชอุดม) ผ่านอำเภอโชคชัย อำเภอนางรอง อำเภอสังขะ อำเภอเดชอุดม ไปจนถึงจังหวัดอุบลราชธานี

5.2 โดยรถประจำทาง การเดินทางโดยรถโดยสารปรับอากาศของบริษัท ขนส่ง จำกัด และของเอกชน สายกรุงเทพฯ-อุบลราชธานี และกรุงเทพฯ-โขงเจียม ออกจากสถานีขนส่งสายเหนือ (หมอชิต 2) ถนนกำแพงเพชร 2 ทุกวัน วันละหลายเที่ยว ใช้เวลาเดินทางประมาณ 10 ชั่วโมง

5.3 โดยรถไฟ การรถไฟแห่งประเทศไทยมีบริการรถไฟออกจากสถานีรถไฟ กรุงเทพฯ (หัวลำโพง) ไปยังจังหวัดอุบลราชธานีทุกวัน ทั้งรถเร็ว รถด่วน และรถด่วนพิเศษ ใช้เวลาเดินทางประมาณ 8 ชั่วโมงครึ่งถึง 12 ชั่วโมง

5.4 โดยสายบินสนามบินนานาชาติจังหวัดอุบลราชธานีมีเที่ยวบิน ไป-กลับ จากกรุงเทพฯ ถึงจังหวัดอุบลราชธานีทุกวัน โดยสายการบินที่มีให้บริการ ได้แก่ การบินไทย นกแอร์ ไทยไลอ้อนแอร์ กานต์แอร์ และสายการบินไทยแอร์เอเชีย

6. เทศกาลและงานประเพณีที่สำคัญของจังหวัดอุบลราชธานี มีดังนี้

6.1 ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา เป็นงานบุญที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของจังหวัดอุบลราชธานี จัดให้มีขึ้นทุกปีในวันอาสาฬหบูชาและวันเข้าพรรษา สถานที่จัด คือ บริเวณทุ่งศรีเมืองและศาลาจตุรมุข มีการประกวดต้นเทียน 2 ประเภท คือ ประเภทติดพิมพ์และประเภทแกะสลัก โดยขบวนแห่จากคุ้มวัดต่าง ๆ พร้อมนางฟ้าประจำต้นเทียนจะเคลื่อนขบวนจากหน้าวัดศรีอุบลรัตนารามไปตามถนนมาสิ้นสุดขบวนที่ทุ่งศรีเมือง ในตอนกลางคืนจะมีมหรสพการแสดงสมโภชต้นเทียนทั้งคืน

6.2 งานประเพณีมหาสงกรานต์แก่งสะพือ จะจัดขึ้นในเดือน เมษายน ของทุกปี ทางเทศบาลพิบูลย์มั่งสารก็ได้ กำหนดจัดงานประเพณีสงกรานต์แก่งสะพือขึ้นเป็นประจำ ซึ่งในงานนอกจากจะมีการประกวดธิดาสงกรานต์แล้ว ยังมีการออกร้านจำหน่ายสินค้าของภาคเอกชน มีการละเล่นกีฬาพื้นเมืองและการประกวดการเล่นดนตรีพื้นบ้านอีสานอีกด้วย



จะเห็นได้ว่า จังหวัดอุบลราชธานีมีศักยภาพความพร้อมทางการท่องเที่ยว ในหลายด้าน ทั้งปัจจัยด้านการเดินทางที่ส่งผลเอื้ออำนวยพร้อมต้อนรับจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ เพราะทรัพยากรการท่องเที่ยวของอุบลราชธานีมีทั้ง ธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ให้ผู้คนได้เข้ามาท่องเที่ยวและเรียนรู้ หนึ่งในจำนวนนักท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

## 7. ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี

### 7.1 อุทยานแห่งชาติผาแต้มอุทยานแห่งชาติผาแต้มมีเนื้อที่ประมาณ

340 ตารางกิโลเมตร หรือ 212,500 ไร่ ครอบคลุมอยู่ในท้องที่อำเภอโขงเจียม อำเภอศรีเมืองใหม่ และอำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย สภาพป่าที่อุดมสมบูรณ์ มีสัตว์ป่านานาชนิด มีจุดของธรรมชาติที่สวยงามมาก เช่น ผาชัน น้ำตกสร้อยสวรรค์ เสาเฉลียง ถ้ำปาฏิหาริย์ ภูนาทาม เป็นต้น ทั้งยังมีภาพเขียนสีโบราณสมัยก่อนประวัติศาสตร์อายุราว 3,000–4,000 ปี

7.2 วัดมหาวนาราม วัดมหาวนารามชาวอุบลนิยมเรียกว่า วัดป่าใหญ่ เป็นวัดเก่าแก่ คู่บ้านคู่เมืองของจังหวัดอุบลราชธานี มีอายุมากกว่า 200 ปี เป็นสถานที่ประดิษฐาน องค์พระเจ้าใหญ่ อินแปง ซึ่งเป็นพระพุทธรูปก่อสร้างด้วยอิฐถือปูนลงรักปิดทอง มีหน้าตักกว้างประมาณ 3 เมตร สูงประมาณ 5 เมตร เป็นพระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์ที่พุทธศาสนิกชนทุกหมู่เหล่าเลื่อมใสศรัทธา เป็นอย่างมาก

7.3 วัดสุปฏิหาราม วัดสุปฏิหารามเป็นพระอารามหลวงชั้นตรีชนิดวรวิหาร เป็นวัดธรรมยุติแห่งแรกในจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำมูล พระอุโบสถมีรูปแบบ สถาปัตยกรรมจำแนกออกเป็น 3 ส่วน คือ หลังคาแบบไทย ส่วนกลางเป็นแบบยุโรป (เยอรมัน) และส่วนฐานเป็นแบบขอมโบราณ ภายในเป็นที่ประดิษฐานพระสัพพัญญูเจ้า

7.4 วัดพระธาตุหนองบัว วัดพระธาตุหนองบัวเป็นวัดราษฎร์ นิกายธรรมยุต เป็นวัดสำคัญวัดหนึ่งของจังหวัดอุบลราชธานี ภายในวัดมีสถาปัตยกรรมที่น่าสนใจ คือ พระธาตุเจดีย์ศรีมหาโพธิ์ ที่สร้างขึ้นเพื่อเป็นสัญลักษณ์ครบรอบ 25 ศตวรรษของพุทธศาสนาในปี พ.ศ. 2500 พระธาตุเจดีย์ศรีมหาโพธิ์นั้นได้จำลองแบบมาจากเจดีย์ที่พุทธคยา ประเทศอินเดีย เป็นสถานที่บรรจุ พระบรมสารีริกธาตุ รอบองค์พระธาตุเป็นกำแพงแก้ว ซึ่งทั้ง 4 มุม ของกำแพงแก้วได้ประดิษฐาน พระเจดีย์ขนาดเล็กอีก 4 องค์ ภายในองค์พระธาตุมีประตูทางเข้าทั้ง 4 ด้าน พระธาตุองค์เดิม มีขนาดกว้างด้านละ 5 เมตร สูงประมาณ 17 เมตร เมื่อสร้างใหม่ครอบองค์เดิม คือ พระบรมธาตุ ที่เห็นในปัจจุบันมีขนาดใหญ่มาก ฐานสี่เหลี่ยมกว้างด้านละ 17 เมตร สูง 56 เมตร

7.5 วัดสิรินธรวนาราม วัดสิรินธรวนารามภูพร้าวหรือนิยมเรียกกันว่า วัดเรืองแสง ตั้งอยู่ที่อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี เป็นวัดที่ตั้งอยู่บนเนินเขาสูง โดยจำลองสภาพแวดล้อมของ วัดป่าหิมพานต์หรือเขาไกรลาส บริเวณบนยอดเขาจะมองเห็นพระอุโบสถตั้งเด่นเป็นสง่า

นอกจากนี้ยังสามารถมองเห็นวิวัฒนาการของเขื่อนสิรินธรได้อย่างสวยงาม จุดเด่นของวัด คือ การได้มาชมภาพเรืองแสงเป็นสีเขียวของของต้นไม้แห่งชีวิตที่เป็นจิตรกรรมที่อยู่บนผนังด้านหลังของ อุโบสถในยามค่ำคืน

7.6 พระเพณีสหเทพยต์เข้าพรรษา ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษาของจังหวัด อุบลราชธานีเป็นประเพณีของชาวพุทธที่สืบเนื่องกันมาแต่โบราณกาล เพื่อถวายเป็นพุทธบูชา ธรรมบูชา และสังฆบูชา โดยนำแนวคิดมาจากเรื่องราวในพุทธประวัติเมื่อครั้งพุทธกาลที่พระพุทธเจ้า เสด็จไปจำพรรษา ณ ป่าเลไลย์ ได้มีพญาช้าง และลิงนำรวงผึ้งมาถวาย เมื่อเสียชีวิตไปได้อันศักดิ์ ขึ้นไปเกิดบนสวรรค์ เหล่าพุทธศาสนิกชนชาวเมืองอุบลราชธานีจึงถือคติแนวคิดดังกล่าว จัดทำ ประเพณีแห่เทียนพรรษาขึ้นมา จากความงดงามของการแกะเทียนจนทำให้ประเพณีแห่เทียน เข้าพรรษาจังหวัดอุบลราชธานีกลายเป็นเทศกาลท่องเที่ยวใหญ่โตระดับโลก ซึ่งจะมีการจัดงานขึ้น ทุกปีในเทศกาลวันเข้าพรรษา ณ สวนสาธารณะทุ่งศรีเมือง

#### 8. การวิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของจังหวัดอุบลราชธานี มีดังนี้

##### 1. จุดแข็งการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี

- 1.1 เป็นจังหวัดที่มีเส้นทางเชื่อมต่อประเทศเพื่อนบ้าน มีการคมนาคมที่สะดวก
- 1.2 มีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีพื้นเมือง
- 1.3 ภาครัฐบาลให้การส่งเสริมการท่องเที่ยวทุกปี
- 1.4 มีโรงแรมที่มีศักยภาพสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ในหลายระดับ
- 1.5 ผู้คนที่เป็นมิตร ให้การต้อนรับผู้มาเยือนด้วยมิตรไมตรี
- 1.6 มีร้านอาหาร ที่ประกอบอาหารได้หลายประเภท ทั้ง อาหารไทย และอาหารนานาชาติไว้รองรับนักท่องเที่ยว

##### 1.7 ปัญหาด้านอาชญากรรมที่มีต่อนักท่องเที่ยวมีน้อย

##### 2. จุดอ่อนการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี

- 2.1 ไม่มีสายการบินเชื่อมต่อระหว่างประเทศ
- 2.2 ขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญการนำเที่ยวในภาษาต่างประเทศ
- 2.3 บริษัททัวร์ทำราคาแข่งขันกันจนเกินไปทำให้การบริการไม่ได้มาตรฐาน
- 2.4 ไม่มีการควบคุมราคาค่าโดยสารสาธารณะ ทำให้นักท่องเที่ยว

ถูกเอาเปรียบเมื่อใช้บริการ ทำให้เสียภาพลักษณ์ต่อการท่องเที่ยว

2.5 ของฝากที่ขึ้นของจังหวัดไม่ใช่อาหารที่เป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น

2.6 การบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวไม่ได้รับความสนใจจากภาครัฐ  
จนทำให้สถานที่ท่องเที่ยวหรือโบราณวัตถุบางอย่างเกิดความชำรุดทรุดโทรม

2.7 การเข้ามาแทรกแซงของบริษัททัวร์ต่างชาติ โดยไม่ผ่านผู้ประกอบการ  
จากประเทศไทย

### 3. โอกาสการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี

3.1 เป็นจังหวัดที่มีโอกาสเติบโตด้านการท่องเที่ยวที่สูง เนื่องจากเป็น  
เส้นทางเชื่อมโยงสถานที่ท่องเที่ยวหลักของประเทศเพื่อนบ้าน และเป็นประตูสู่ภาคกลาง  
ของประเทศไทย

3.2 เนื่องจากจังหวัดอุบลราชธานีมีพื้นที่เชื่อมโยงทั้ง สาธารณรัฐ  
ประชาธิปไตยประชาชนลาวและราชอาณาจักรกัมพูชา หากด่านชายแดนฝั่งประสาทเขาพระวิหาร  
มรดกโลกของราชอาณาจักรกัมพูชาเปิด การท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีก็จะได้รับโอกาสเติบโต  
ไปด้วย

3.3 เนื่องจากอุบลราชธานีเป็นศูนย์กลางการบินของภาคอีสานตอนล่าง  
ทำให้นักท่องเที่ยวจำนวนมากเดินทางมาท่องเที่ยวได้สะดวก ประกอบกับมีสถานที่พักผ่อน  
ริมฝั่งแม่น้ำโขง ทำให้การท่องเที่ยวสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง

### 4. อุปสรรคการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี

4.1 สถานที่ท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่เป็นวัด อาจไม่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว  
บางกลุ่มที่ชื่นชอบความท้าทาย

4.2 กิจส่งเสริมการท่องเที่ยวของทั้งภาครัฐและเอกชนมีน้อย และไม่ต่อเนื่อง  
เช่น กิจกรรมเยือนชุมชนคนทำเทียน ทำให้ไม่เป็นที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวในนอกเทศกาล

4.3 สถานที่ท่องเที่ยวในบางสถานที่ได้รับความเสื่อมโทรมจากปัญหาขยะ  
การการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยไร้ทิศทางและไม่ศึกษาถึงผลกระทบ ทำให้สถานที่ท่องเที่ยว  
หมดความสวยงาม

จากการวิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า  
จังหวัดอุบลราชธานีมีสถานะเป็นเมืองท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับสถานที่ท่องเที่ยวของเหล่าประเทศ  
เพื่อนบ้าน เป็นเสมือนเมืองผ่าน เนื่องจากจังหวัดอุบลราชธานีมีการคมนาคมครอบคลุมหลายด้าน  
ทั้งอากาศยาน รถไฟ รถโดยสารขนส่งสาธารณะ การท่องเที่ยวของอุบลราชธานีจึงเป็นเสมือน  
จุดแวะพักทานอาหารหรือพักผ่อนตามโรงแรม แวะชมสถานที่ท่องเที่ยวบางจุดที่สำคัญ  
แล้วเดินทางเชื่อมต่อไปท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวของประเทศเพื่อนบ้าน เนื่องจากเส้นทางและ  
ด่านชายแดนของจังหวัดอุบลราชธานีเป็นเสมือนประตูสู่กลุ่มประเทศในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง ได้แก่

ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประเทศราชอาณาจักรกัมพูชา และสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ซึ่งประเทศเพื่อนบ้านเหล่านี้หากเปรียบเทียบสถานที่ท่องเที่ยวด้านความสวยงาม และควมมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานียังไม่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เท่า แต่อุบลราชธานีมีศักยภาพด้านการเป็นศูนย์กลางของการคมนาคมเชื่อมโยงสถานที่ท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านเหล่านี้ ทำให้ได้รับอานิสงค์ด้านการท่องเที่ยวไปด้วย

#### 9. นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี

จากสถิติอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวเวียดนามเดินทางเข้าประเทศไทยผ่านสมาชิก แอดต้าระหว่างวันที่ 1 ม.ค.-20 ก.พ.60 ที่ผ่านมามีเพิ่มขึ้นร้อยละ 45.88 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกัน ของปีก่อน สาเหตุที่นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามเป็นตลาดดาวรุ่ง เนื่องจากประเทศเวียดนาม มีสถานะเศรษฐกิจมีลักษณะใกล้เคียงกับประเทศไทย การเดินทางเข้าประเทศไทยสะดวกมากขึ้น ทั้งทางบกและทางอากาศ ทำให้กระแสการเดินทางมาไทยเป็นที่นิยมอย่างรวดเร็ว ซึ่งเชื่อว่าในปีนี้ นักท่องเที่ยวเวียดนามจะเดินทางมาไทยกว่า 1 ล้านคน เป็นปีแรก เทียบจากปีที่ผ่านมา 7.51 แสนคน (Association of Thai Travel Agents, 2018) ส่วนนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางเข้ามา ท่องเที่ยวท่องในจังหวัดอุบลราชธานี ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ซื้อแพคเกจทัวร์มาเที่ยวยัง สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เช่น น้ำตกคอนพะเพ็ง ปราสาท หินวัดพู เป็นต้น แล้วเชื่อมการเดินทางเข้ามาแสวงบุญไหว้พระตามวัดที่ศักดิ์สิทธิ์ในจังหวัด อุบลราชธานี มีทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการจากบริษัททัวร์ และเลือกเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ด้วยตนเอง มักจะเลือกซื้อสินค้าของฝาก ตามห้างสรรพสินค้า และนิยมเลือกเดินทางเข้ามาในช่วง เดือนเมษายนถึงสิงหาคม เนื่องจากเป็นช่วงปิดเทอมของชาวเวียดนาม ถือเป็นช่วงที่กลุ่มนักท่องเที่ยว พอมมีเวลาว่าง

#### 10. การวิเคราะห์สถานการณ์การเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ชาวเวียดนาม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สถานการณ์การเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม ที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค มีดังนี้

1. จุดแข็งของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม
  - 1.1 มีกำลังซื้อสินค้าที่สูง นิยมเลือกซื้อสินค้าจากประเทศไทย
  - 1.2 นิยมเลือกเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เนื่องจากมีความคุ้มค่า ต่อการเดินทาง และเงินที่จ่ายออกไป
  - 1.3 รักและชื่นชอบประเพณี วัฒนธรรม ของคนไทย
2. จุดอ่อนของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม
  - 2.1 ไม่นิยมใช้จ่าย ที่พัก ร้านอาหารหรูหรา

2.2 นิยมเลือกซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้าเป็นส่วนใหญ่

2.3 การเลือกใช้บริการ เน้นที่ราคาถูกมาก่อนคุณภาพ

### 3. โอกาสของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม

3.1 ชาวเวียดนามนิยมชมภาพยนตร์จากประเทศ ทำให้เกิดแรงบัลดาลใจ  
อยากเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

3.2 มีสภาวะทางการเมืองที่มั่นคง ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจเข้มแข็ง  
ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นแล้วเริ่มท่องเที่ยวพักผ่อน

3.3 นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามส่วนใหญ่นิยมเดินทางท่องเที่ยวโดยใช้บริการ  
จากบริษัทนำเที่ยว

### 4. อุปสรรคของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม

4.1 ปัญหาความไม่มั่นคงทางการเมืองของประเทศไทย ส่งผลต่อ  
ความน่าเชื่อถือของนักท่องเที่ยว

4.2 นิยมเดินทางไปเที่ยวเฉพาะเมืองที่มีความทันสมัย

4.3 อ่อนไหวต่อข่าวลือในเรื่องความปลอดภัย

จากการวิเคราะห์สถานการณ์นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า  
นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามนิยมเดินทางเข้ามาในช่วงปิดภาคเรียน เนื่องจากมีเวลาว่าง  
เพื่อการท่องเที่ยว นอกจากนี้นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามส่วนใหญ่นิยมซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้า  
มากกว่าสินค้าจากหัตถกรรมของชุมชน และไม่นิยมใช้จ่ายค่าที่พักและร้านอาหารที่มีราคาสูง  
นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามยังให้ความสำคัญที่จะเลือกซื้อทัวร์แบบเหมาจ่ายที่มีความน่าเชื่อถือ  
และใช้บริการมัคคุเทศก์นำเที่ยวมากกว่าเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวด้วยตนเอง

### แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์

แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ในงานวิจัยนี้ หมายถึง บุคคลที่นำทางชี้ทางให้แก่นักท่องเที่ยว  
โดยให้คำแนะนำอธิบายในขณะนำเที่ยว

#### 1. ความหมายของมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 29 33 และ 43  
(ราชกิจจานุเบกษา ฉบับที่ 125 ตอนที่ 29 ก) ได้ให้คำนิยามคำว่า มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่นำ  
นักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคล  
โดยได้รับค่าตอบแทนพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2535 (ราชบัณฑิตยสถาน,  
2538) ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ว่า หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้นำเที่ยว ตรงกับภาษาอังกฤษกับ

คำว่า Tourist Guide หรือนิยมเรียกโดยย่อว่า Guide สอดคล้องกับ ไพฑูรย์ พงศบุตร และ วิลาสวงค์ พงศบุตร (2531) ให้ความหมายของ มัคคุเทศก์ตามศัพท์ หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ในทางภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า Guide หรือ Courier มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวไป ท่องเที่ยวตามสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการ และทำหน้าที่ชี้แจงอธิบายตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวถาม

ชาติชาย เทพแปง (2550) ซึ่งเป็นนักวิชาการได้แสดงทรรศนะเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ ในแง่มุมต่างกัน คือ มัคคุเทศก์ สันนิษฐานจากคำในภาษาบาลี คือ มคค + อุเทศก มีความหมายว่า ผู้ชี้ หรือผู้นำทาง และอธิบายเรื่องราวต่าง ๆ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Guide ซึ่งอาจแบ่งได้ 2 กลุ่ม คือ มัคคุเทศก์เชิงชีวิต (Live Guide) ได้แก่ บุคคลที่นำทางชี้ทางให้แก่นักท่องเที่ยว โดยให้คำแนะนำ อธิบายในขณะนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ไร้ชีวิต (Guide Book) ได้แก่เอกสารต่าง ๆ สิ่งตีพิมพ์ที่ นักท่องเที่ยววนำติดตัวไปด้วย เพื่อใช้ประกอบการท่องเที่ยวมีภาพและคำอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว เป็นเสมือนคู่มือการท่องเที่ยว (Travel Book)

## 2. ประเภทของมัคคุเทศก์

ราชบัณฑิตยสถาน (2538) ได้แบ่งมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป ในการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวไปยังที่ต่าง ๆ ได้ทั่วราชอาณาจักร โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ
2. มัคคุเทศก์เฉพาะ เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เฉพาะทางเป็นพิเศษ เช่น การให้ความรู้ในด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี การนำเที่ยวป่า การดูนก และอื่น ๆ

กรมการท่องเที่ยว (2557) ได้แบ่งประเภทของมัคคุเทศก์ตามบัตรอนุญาต ซึ่งได้ใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการใช้เรียกตามประเภทและสีของบัตร ซึ่งสามารถแสดงถึงขอบเขต และพื้นที่ในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ได้และใช้กันอยู่โดยทั่วไป คือ

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป มี 2 ชนิด คือ
  - 1.1 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงินดั่งใน เป็นมัคคุเทศก์ ที่นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร
  - 1.2 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง เป็นมัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวได้ เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยสามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร
2. มัคคุเทศก์เฉพาะ เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เฉพาะทางเป็นพิเศษ เช่น การให้ความรู้พิเศษอย่างอื่นที่นักท่องเที่ยวโดยทั่วไปไม่มีความสนใจในด้านนั้นต้องการจะทราบ แบ่งออกเป็น 8 ประเภท คือ

2.1 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศเฉพาะพื้นที่) แถบสีชมพู นำเที่ยวให้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

- 2.2 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทยเฉพาะพื้นที่) แลกสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ
- 2.3 มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) แลกสีเขียวดังใน นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า
- 2.4 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) แลกสีแดง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรมวรรณคดีไทยได้ทั่วราชอาณาจักร
- 2.5 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) แลกสีส้มดังใน นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเล
- 2.6 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) แลกสีเหลืองดังใน นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเลหรือเกาะต่าง ๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล
- 2.7 มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) แลกสีม่วง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศเฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้บนบัตร
- 2.8 มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) แลกสีน้ำตาล นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่นเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมประเพณีประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้ในบัตรเท่านั้น

### 3. เกณฑ์การได้บัตรมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 (กิตติวัฒน์ รัตนติลภณ ภูเก็ต, 2521) กำหนดไว้ว่า ผู้ที่มีคุณสมบัติเป็นมัคคุเทศก์จะต้องผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติตามมาตรา 50 คือ ต้องเป็นผู้มีสัญชาติไทย ฟัง พูด อ่านเขียนภาษาไทยได้ มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ ในวันที่ยื่นคำขอรับใบอนุญาต และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์ หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาในสาขามัคคุเทศก์ หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าคณะกรรมการกำหนด หรือได้รับวุฒิบัตรหรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตาม หลักสูตรที่คณะกรรมการกำหนดและไม่มีลักษณะต้องห้าม เช่น โรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด และเป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว จึงจะได้รับอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

#### 4. คุณสมบัติของอาชีพมัคคุเทศก์

คุณสมบัติของอาชีพมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่สงวนสำหรับคนไทยโดยเฉพาะ ดังนั้น ผู้ที่จะเข้ามาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ต้องได้รับการอนุญาตตามกฎหมายระเบียบของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตามร่างพระราชบัญญัติคณะกรรมการส่งเสริมอาชีพมัคคุเทศก์ (สมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย, 2554) ระบุผู้ที่ต้องการเป็นมัคคุเทศก์อาชีพจะต้องมีคุณสมบัติทั่วไป ดังนี้

1. มีสัญชาติไทย
2. มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์
3. เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีวุฒิปัตรีหรือหนังสือรับรองว่า ได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการกำหนด
4. ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยาเสพติดให้โทษ หรือโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด
5. ไม่เป็นผู้วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ หรือเป็นคนไร้ความสามารถ หรือคนไร้ความสามารถ
6. ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษ ความคิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
7. ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกพักให้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์
8. ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ แต่ถ้าถูกเพิกถอนใบอนุญาต ต้องถูกเพิกถอนมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี

#### 5. บทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ควรมีบทบาทของบุคคลจากหลายอาชีพพร้อมกัน ได้แก่ บทบาทของครู บทบาทของนักจิตวิทยา นักแสดง นักการทูต เป็นต้น ซึ่งอาชีพมัคคุเทศก์สามารถใช้บทบาท แต่ละอย่างนั้นให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2532) ดังต่อไปนี้

1. บทบาทของครู มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่อธิบายเรื่องราวต่าง ๆ ทางด้าน ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรม ตลอดจนข้อห้ามหรือแนวทางปฏิบัติกรเข้าเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ พร้อมทั้งการตอบคำถามนักท่องเที่ยวในบางครั้ง ฉะนั้นจึงต้องมีความรอบรู้ทั้งในด้านเนื้อหาและวิธีการถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. บทบาทของนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์ต้องเรียนรู้หลักจิตวิทยาขั้นพื้นฐาน ในความต้องการของมนุษย์ ซึ่งนักท่องเที่ยวแต่ละประเทศย่อมมีประเพณีวัฒนธรรมที่เรียนรู้มา มีความแตกต่างกัน ทั้งความเชื่อหรือแนวความคิด รวมไปถึงช่วงอายุวัยของนักท่องเที่ยว



ดังนั้น มัคคุเทศก์ต้องพยายามปรับการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อให้เกิดความประทับใจในระหว่างการท่องเที่ยว

3. บทบาทของนักแสดง เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศให้เกิดความสนุกสนาน ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่มีศักยภาพที่ดีในการทำงานไม่ควรจะบรรยายเพียงแค่ว่า ข้อมูลทางด้านประวัติศาสตร์เท่านั้น ควรมีส่วนของการผ่อนคลาย เช่น การเล่นเกมสับนอร์ทัวร์ หรือ เล่าเรื่อง น่าขบขัน โดยสวมบทบาทนักแสดงในตัวละคร เป็นต้น

4. บทบาทของนักรุกตูด มัคคุเทศก์คือตัวแทนของประเทศชาติที่จะคอยต้อนรับแก่ผู้มาเยือน ดังนั้นมัคคุเทศก์ ไม่ควร กล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาอาการอันเป็นการลบหลู่ ดูหมิ่นสถาบันหรือบุคคลโดยเด็ดขาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบัน ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ไม่ว่าจะมาเป็นของประเทศไทยหรือประเทศใด ๆ ก็ตาม รวมทั้งไม่ตำหนิติเตียนพูดจาเสียดสี หรือพูดจาตลกขบขันเกินความพอดีในเรื่องที่เกี่ยวกับประเทศไทยหรือบุคคลใด ๆ

สรุปได้ว่า อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีความสำคัญมากต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของประเทศ ดังนั้น ผู้ที่สามารถจะประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ได้ต้องมีคุณสมบัติครบถ้วน ตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น นอกจากนี้มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้ที่หลากหลาย รู้ในสิ่งที่เป็นจริง แล้วสามารถจดจำความรู้เหล่านั้นนำมาถ่ายทอดให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบด้วยวิธีการฟัง แล้วไม่น่าเบื่อจนเกินไป นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังควรเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม ความอดทนอดกลั้น ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องพบเจอกับนักท่องเที่ยวที่มาจากหลายหลายสาขาอาชีพ เพราะพฤติกรรม พื้นฐานของนักท่องเที่ยวย่อมมีความแตกต่างกัน ดังนั้น การเรียนรู้พฤติกรรมพื้นฐานของมนุษย์ จึงเป็นส่วนสำคัญของการทำงาน เพราะการบริการของมัคคุเทศก์ที่มีต่อนักท่องเที่ยวเป็นการบริการ แบบใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ถือเป็นทูตทางการวัฒนธรรม เป็นตัวแทนของคนในชาติที่จะคอยต้อนรับแก่นักท่องเที่ยวให้เกิดความประทับใจจนอยากกลับมาเที่ยวอีกในครั้งต่อไป

#### แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพของมัคคุเทศก์

ศักยภาพ คำในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า Competency มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกัน บางท่านให้ความหมายของ Competency ว่า หมายถึง สมรรถนะ หรือขีดความสามารถ แต่ในที่นี้จะขอให้ความหมายของ Competency โดยใช้คำว่า ศักยภาพ ซึ่งมีความหมายดังต่อไปนี้

McClelland (1973) ได้ให้ความหมายของศักยภาพไว้ว่า ศักยภาพ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นพัฒนาหรือ

ให้ปรากฏเป็นที่ประจักษ์ได้ นอกจากนี้ McClelland ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า สมรรถนะในการทำงาน เป็นสิ่งที่ประกอบขึ้นมาจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) เจตคติ หรือ แรงจูงใจ (Attitude/Motives) โดยสอดคล้องกับ Dubois and Rothwell (2004) ได้ให้ความหมายของ ศักยภาพไว้ว่า ศักยภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้อย่างเหมาะสม เพื่อผลักดันให้ ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ทางสังคม ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิถีคิด เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จใน หน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ (เกื้อจิตร ชีระกาญจน์, 2555)

Shermon (2006) ได้แบ่งความหมายของสมรรถนะในการทำงานออกเป็น 2 ความหมาย คือ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหมายถึงสิ่งที่บุคคลต้องมี เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ส่วน ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมาย “สมรรถนะ” ว่ากรณีเป็นคำวิเศษณ์ แปลว่าสามารถ และกรณีเป็นคำนาม แปลว่า ความสามารถหรือสมรรถภาพ เช่น เขาเป็นคนที่ มีสมรรถภาพในการทำงานสูง ส่วนอาชีพหมัคคุเทศก์สมรรถนะ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ ประสบผลสำเร็จ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนุกสนาน มีความสามารถที่หลากหลาย เพื่อสร้าง ความประทับใจ ถึงเรียกได้ว่ามีสมรรถนะในการทำงาน ณรงค์วิทย์ แสทอง (2547) ได้กล่าวถึง ความหมายของสมรรถนะว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 หมายถึง บุคลิกลักษณะ ของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ที่เป็นความรู้ที่ถูกต้องและสามารถนำมาถ่ายทอดต่อ ผู้อื่น ทักษะ (Skills) คือ กระบวนการทำงานที่เป็นระบบ เจตคติ (Attitude) ความรู้สึกของจิตใจที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความเชื่อ (Belief) การยอมรับสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่เราไว้วางใจ และอุปนิสัยคือ ความเคยชินหรือพฤติกรรมเฉพาะแต่ละคน (Trait) คือเป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ และกลุ่มที่ 2 หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) คือความรู้เฉพาะในเรื่องที่จำเป็นต้องรู้และเป็นความรู้ที่มีสาระสำคัญ เช่น ความรู้ ทางด้านภาษาของหมัคคุเทศก์ ทักษะ (Skills) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการถ่ายทอดข้อมูลของหมัคคุเทศก์ ทักษะที่มีได้นั้นต้องมาจากพื้นฐานของความรู้ และ คุณลักษณะของบุคคล (Attributes) คือ ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ สำคัญในวิชาชีพของหมัคคุเทศก์หรือมุ่งสู่ความสำเร็จหรือที่เรียกกันว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจาก พฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้

รวีวรรณ เผ่ากัณหา (2548) ได้สรุปความหมายสมรรถนะว่าหมายถึง ความสามารถของ บุคคลที่แสดงความรู้ เจตคติ ทักษะ ประสบการณ์และคุณลักษณะที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผล สำเร็จตามมาตรฐานขั้นต่ำที่พึงพอใจได้ ส่วนศักยภาพหมัคคุเทศก์นั้นเป็นสิ่งสำคัญเพราะในการเป็น ผู้นำทาง ผู้ให้ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยววันนั้น ๆ ตลอดจนจะต้องดูแลเอาใจใส่ต่อ

นักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด เพราะมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทาง และมัคคุเทศก์นั้นต้องเป็นผู้ที่นักท่องเที่ยวไว้วางใจในการท่องเที่ยว ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและก่อให้เกิดความประทับใจในการเดินทางของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่มีคุณลักษณะที่ดีและมีศักยภาพในการให้บริการต่อนักท่องเที่ยวจึงจะสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ บุคคลที่ทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรมีศักยภาพหลายอย่าง (นิชา ชัชกุล, 2554)

จากความหมายดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ศักยภาพมัคคุเทศก์เป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งหากได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะสามารถนำไปสู่การเป็นมัคคุเทศก์มืออาชีพได้ ดังนั้นศักยภาพมัคคุเทศก์ (Tour Guide Competency) โดยประยุกต์มาจากแนวความคิดเกี่ยวกับศักยภาพ (Parry, 1997 ; Tsaur and Lin, 2004) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ที่มีมัคคุเทศก์มีเกี่ยวกับการนำเที่ยว ซึ่งสามารถนำความรู้ความสามารถนี้มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้ เพื่อให้บรรลุตามประสงค์
2. ทักษะ (Skills) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ โดยผ่านการเรียนรู้และปฏิบัติเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ จนเกิดความเชี่ยวชาญและความชำนาญในการนำเที่ยว
3. คุณลักษณะ (Attributes) หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในตัวมัคคุเทศก์ อันได้แก่ ลักษณะนิสัย เจตคติ ทักษะ และความรู้สึกรักการบริการ
4. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง กิริยาอาการที่มัคคุเทศก์แสดงออกให้เห็นได้ชัดเจนเมื่อได้รับสิ่งเร้าจากทั้งภายนอกและภายใน

ศักยภาพที่มีในตัวหากได้รับการพัฒนา ก็จะส่งผลออกมาได้ดี โดยเฉพาะผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่ต้องใช้ศักยภาพหลายด้านในการปฏิบัติงานทั้งด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะและด้านพฤติกรรม ซึ่งหากผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มีทั้งทักษะดังกล่าวได้ครบทั้งสี่ด้านก็จะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างสูงสุดในการประกอบวิชาชีพ

#### แนวคิดเกี่ยวกับความชอบ

ความชอบเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจการท่องเที่ยว โดยเฉพาะผู้ที่เป็นตัวแทนของประเทศ เช่น อาชีพมัคคุเทศก์

1. ความชอบ (Strength of Preference) ประยุกต์แนวคิดมาจาก Jones and Taylor (2007) และวิริญญา วัฒนโธ (2552) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

### 1.1 ลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ (Physical Appearance of the Guide)

หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวมองเห็นได้หลังจากที่ได้เข้ามาลองใช้บริการ โดยลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์สามารถสร้างความโดดเด่นได้หลายวิธี เพื่อก่อให้เกิดความประทับใจ เช่น การสวมใส่ชุดพื้นเมืองที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น การแต่งหน้าให้เข้ากับบุคลิกของตนเอง รวมไปถึงการดูแลสุขภาพของตนให้มีลักษณะสมส่วน ไม่อ้วนหรือผอมจนเกินไป

### 1.2 การนำเสนอตนเอง (Self-Presentation) หมายถึง การนำเสนอหรือบรรยาย

คุณลักษณะของตนเองเพื่อทำให้น่าดึงดูดใจมากขึ้นแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ การเสริมสร้างหรือสนับสนุนตนเองในด้านบวกและด้านลบด้านบวกหมายถึง การนำเสนอเรื่องราวของตนเอง เช่น ความพยายามที่จะมาทำงานในสายอาชีพมัคคุเทศก์ รวมไปถึงความตั้งใจพิเศษในการเรียนภาษาเฉพาะสำหรับมัคคุเทศก์ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกประทับใจ โดยการนำเสนอต้องอยู่ภายใต้แนวความคิดที่ไม่โอ้อวดจนเกินไป ด้านลบ หมายถึง การเล่าเรื่องแก่สถานการณ์ในความผิดพลาดของตนเองให้ดูมีคุณค่าและน่าเห็นใจ เช่น การสื่อสารด้านภาษาที่ไม่ดีของมัคคุเทศก์ อาจให้เหตุผลถึงการสื่อสารของแต่ละภูมิภาคของภาษานั้นมีสำเนียงการออกเสียงที่แตกต่าง จนอาจทำให้เป็นอุปสรรคของการเรียนภาษา เป็นต้น

### 1.3 การแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง (Exemplification) หมายถึง ความพยายาม

ของมัคคุเทศก์ในการแสดงภาพลักษณ์ของความซื่อสัตย์สุจริตและมีระเบียบวินัยหรือการแสดงออกในลักษณะของการเป็นตัวอย่างทางสังคม (Social Model) เพื่อทำให้ผู้อื่นประทับใจ เช่น การปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่หรือช่วยเหลืองานของเพื่อนร่วมงาน เพื่อทำให้นักท่องเที่ยวเห็นว่าตนเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ

#### 1.3.1 การแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่างในระดับสูง หมายถึง การแสดงตัว

แบบอย่างของการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว เช่น มีลักษณะท่าทางอยู่ในศีลธรรม ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวนอกเหนือจากการนำเที่ยว เช่น ประสานงานให้นักท่องเที่ยวได้พบเจอญาติหรือเป็นล่ามช่วยนักท่องเที่ยวสื่อสารกับเพื่อน

#### 1.3.2 การแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่างในระดับกลาง หมายถึง การให้ความ

ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวตามอำนาจหน้าที่เฉพาะของตนเอง เช่น พานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามเส้นทางที่กำหนด แล้วนำมาส่งเข้าที่พักตามเวลา พอหมดหน้าที่การเป็นมัคคุเทศก์ก็รีบเดินทางกลับ

#### 1.3.3 การแสดงตัวเป็นตัวอย่างในระดับต่ำ หมายถึง การนำเสนอขายสินค้าที่

นอกเหนือจากการมาเที่ยวโดยหวังผลกำไรจากการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว โดยอ้างสรรพคุณที่เกินจริง เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ แล้วตัดสินใจซื้อ

Reber (1985) กล่าวถึงความหมายของความประทับใจ (Impression) ไว้ในพจนานุกรม The Penguin Dictionary of Psychology ไว้ว่า ความประทับใจเป็นความเชื่อหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งอย่างหลวม ๆ ไม่คงทน Corsini (1994) ได้อธิบายความประทับใจไว้ว่า ความประทับใจเกิดจากการที่บุคคลหรือผู้รับรู้เข้าไปเกี่ยวข้องกับหรือจัดการกับข้อเท็จจริงหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มีลักษณะแตกต่างกันจนทำให้เกิดความประทับใจ Rebecca (2004) ได้กล่าวเกี่ยวกับความประทับใจไว้ว่า มีความสำคัญกับการนำเสนอตัวเองต้องอาศัยองค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง มนุษย์ทุกคนมักจะตัดสินคนอื่นจากการพบกันครั้งแรก ในความเป็นจริงมีผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า 55% ของความประทับใจในครั้งแรกที่พบกันจะมาจากรูปลักษณ์ภายนอกและพฤติกรรม ซึ่งได้แก่ การแต่งกาย ท่าทาง อากัปกิริยา และการแสดงออกทางใบหน้า ส่วน 38% ของความประทับใจในครั้งแรกที่พบกันจะมาจากการพูดจา ซึ่งได้แก่ น้ำเสียงที่ใช้ ความชัดเจนชัดคำในการพูดและสำเนียง ส่วนอีก 7% นั้นมาจากตัวคำพูดที่ใช้สื่อสาร

นอกจากนี้ ประณม ถาวรราช (2560) ได้ศึกษาการสร้างความประทับใจเมื่อแรกพบกับผู้อื่นไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. การสร้างความประทับใจผ่านการสื่อสาร คือ การใช้คำพูด อากัปกิริยา สีหน้าและท่าทางที่ดีต่อคนอื่น เพื่อการสื่อสารที่ดี มีความหมาย ให้เกียรติและมีเสน่ห์ โดยการใช้ น้ำเสียงที่เหมาะสม
2. การสร้างความประทับใจผ่านการปรับตัวคือ การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นให้ได้ ซึ่งวิธีที่ง่ายที่สุดเป็นการเพิ่มรอยยิ้มบนใบหน้า การยิ้มให้ก่อนเป็นการเปิดทางและเปิดโอกาสให้กับตนเอง รวมไปถึงเป็นการเปิดใจหรือเปิดพื้นที่ให้แก่อีกฝ่ายได้เข้ามาพบกันครึ่งทางด้วยรอยยิ้ม นับเป็นสัญลักษณ์
3. การสร้างความประทับใจผ่านการแต่งกายคือ การแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เราจะต้องแต่งกายให้เหมาะสมกับสถานการณ์คำนึงถึงความสะอาดของเสื้อผ้า
4. การสร้างความประทับใจผ่านการเดินและการเคลื่อนไหวคือ การเดินอย่างสง่างามเป็นเรื่องที่ดี
5. การสร้างความประทับใจผ่านการพูดจา เมื่อได้ทักทายได้รู้จักกันแล้วแน่นอนที่เดียวว่าการสนทนาการพูดจาแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดกันย่อมเกิดขึ้นใครต่อใครหลายคนชอบเป็นคนพูด

กล่าวโดยสรุป การสร้างความชอบให้เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อวงการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยและตัวของมัคคุเทศก์เอง เพราะหากนักท่องเที่ยวเกิดความชอบแล้วประทับใจในตัวมัคคุเทศก์แล้วจะทำให้เกิดการบอกต่อและการกลับมาเที่ยวซ้ำ

และมัคคุเทศก์จะเป็นผู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหลักการประเมินผลของความชอบในอาชีพของมัคคุเทศก์ต้องอาศัยการศึกษาแนวความคิด 3 ด้าน คือ 1. ด้านลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ (Physical Appearance of the Guide) 2. ด้านการนำเสนอตนเอง (Self-Presentation) และ 3. ด้านการแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง (Exemplification) จาก 3 แนวความคิดที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้นักท่องเที่ยวผู้ที่เคยมาใช้บริการในตัวของมัคคุเทศก์สามารถนำไปตัดสินใจได้ว่ามีความชอบในตัวของมัคคุเทศก์มากน้อยเพียงใด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### งานวิจัยในประเทศ

วันวิวัฒน์ แซ่ซัน (2560) ศึกษาทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีนกรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่า ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความรู้วิชาชีพของมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ด้านการติดต่อประสานงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความรู้วิชาชีพของมัคคุเทศก์ ด้านพัฒนาความรู้วิชาชีพของมัคคุเทศก์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะจัดอบรมด้านการท่องเที่ยวให้แก่มัคคุเทศก์ทั้งในด้านการให้ความรู้ อบรมภาคทฤษฎีในห้องอบรม และการให้ความรู้ในการออกภาคสนาม โดยการพาลงไปพื้นที่จริง

นันทา โสภภาพร (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องศักยภาพบุคลากรที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้จัดการให้ความสำคัญต่อศักยภาพของบุคลากรในทุกด้าน ซึ่งพบว่า รายด้านที่มากที่สุด คือ ด้านคุณลักษณะ และพนักงานยังให้ความสำคัญต่อศักยภาพบุคลากรในทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรม เช่นเดียวกับพนักงานที่มีความคิดเห็นในส่วนของปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และในระดับผู้จัดการให้ความสำคัญเห็นว่าในทุกด้านที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับที่มากที่สุด

จรินทร์ พิภพประไพ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบสมรรถนะความเป็นผู้นำของมัคคุเทศก์อาชีพในประเทศไทยผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของมัคคุเทศก์ มี 3 องค์ประกอบหลัก คือ 1. รูปแบบของความเป็นผู้นำ 2. คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ และ 3.สมรรถนะในการทำงาน สมรรถนะทักษะผู้นำของมัคคุเทศก์อาชีพสามารถพัฒนาทักษะผู้นำและนำไปสู่การพัฒนาการทำงานของวิชาชีพมัคคุเทศก์ได้จริง โดยผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความสามารถด้านทักษะของผู้นำในอาชีพมัคคุเทศก์เพิ่มขึ้นก่อนการอบรม และมีความพึงพอใจกับการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก

สุภัทธร ศรีจงแสง และคณะ (2556) การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจ ผลการวิจัยทั้งหมดพบว่า องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์มีรูปแบบที่หลากหลาย ประกอบด้วย พิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน งานศิลปะและหัตถกรรม ดนตรีและการแสดงพื้นบ้านต่าง ๆ กลุ่มอาชีพที่หลากหลายของชุมชน และกลุ่มการบริหารจัดการท่องเที่ยวที่มีมัคคุเทศก์ในการให้บริการที่ชัดเจน โดยแต่ละคนมีความรู้และทักษะในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในระดับค่อนข้างดี แต่ยังขาด การพัฒนาศักยภาพบางด้าน อาทิเช่น ด้านวาทยศิลป์ ด้านความสามารถในการนำเที่ยว และด้านภาษาต่างประเทศ ระดับศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในด้าน (1) คุณสมบัติต่าง ๆ เช่น ด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (2) ความสามารถของมัคคุเทศก์ในด้านภาษา ด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3) บทบาทของมัคคุเทศก์ในบทบาทต่าง ๆ อาทิ เช่น บทบาทของครูภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ (4) หน้าที่ของมัคคุเทศก์ในด้านการรับเข้า การนำเที่ยว และการส่งออกภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ศันสนีย์ วงศ์สวัสดิ์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน: กรณีศึกษา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่าตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทย มัคคุเทศก์ควรพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ และความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ ประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริต มีความประมาทตน และเข้าใจเพื่อนมนุษย์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์อาเซียน มัคคุเทศก์ควรติดตามข่าวสารทันต่อความรู้ด้านการท่องเที่ยวอยู่เสมอ

นันทวัฒน์ พินิจพรหม (2556) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เพื่อการเตรียมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาศักยภาพของมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัญหาด้านความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ปัญหาความสามารถด้านความรู้ทางวิชาการ ปัญหาความสามารถด้านภาษาในการปฏิบัติงาน ปัญหาความสามารถในการนำเที่ยว ปัญหาความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อมีเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้นระหว่างนำทัวร์

โรจนา ลิ้มสกุลวานิช (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการศึกษาพบว่า 1. ด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์และด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านคุณสมบัติ

ของมัคคุเทศก์ ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์ และด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ 2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ต่างกันมีความคิดเห็นด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ (จรรยาบรรณ/จริยธรรม) และด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ (มนุษยสัมพันธ์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

#### งานวิจัยต่างประเทศ

Robin Nunkoo (2013) ศึกษาภาพลักษณ์กับความจงรักภักดีของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศเกาหลีใต้ พบว่า ภาพลักษณ์ภายนอกเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวเกาหลี นำมาเป็นตัวตัดสินใจเพื่อที่จะเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ประกอบกับสถานที่ต้องเที่ยวต้องมีระบบบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่ดี

Coelho and Henseler (2012) ได้ศึกษา การสร้างความจงรักภักดีของลูกค้าจากการเพิ่มการบริการ พบว่า การเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าโดยผ่านการรับรู้ของลูกค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการ และสิ่งนี้เองที่จะเป็นส่วนที่สำคัญทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อผลิตภัณฑ์ แต่หากการเพิ่มคุณภาพการบริการให้แก่ลูกค้าหากมีมากจนเกินไป อาจส่งผลต่อการรับรู้ของลูกค้าได้ ดังนั้นความเข้าใจต่อความต้องการของลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความภักดี

Marukatat (2002) ได้ศึกษา ปัญหาของมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากมัคคุเทศก์ที่ไม่มีคุณภาพ พาไปรับประทานอาหารในร้านอาหารที่ไม่มีคุณภาพ และนำไปพักในโรงแรมที่ไม่ได้คุณภาพ มีการบังคับโดยอ้อมพานักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้ายังร้านที่มัคคุเทศก์รับค่าตอบแทน ซึ่งการกระทำดังกล่าวส่งผลเสียต่อภาพพจน์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย

Jize (2004) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการให้รางวัลแก่มัคคุเทศก์ในประเทศจีน ผลการศึกษาพบว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ประจักษ์ไม่มีวัฒนธรรมการให้รางวัลแก่มัคคุเทศก์เมื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเสร็จ แต่จากผลการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศจีนกลับพบว่า การให้รางวัลแก่มัคคุเทศก์เป็นเงินจะสามารถทำให้มัคคุเทศก์พัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้



Kevin and John (2001) ทำการศึกษาเกี่ยวกับมาตรฐานการทำงานของมัคคุเทศก์อาชีพในศตวรรษที่ 21 ของมัคคุเทศก์ในฮ่องกง Kevin และ John เห็นว่ามัคคุเทศก์เป็นสิ่งสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในฮ่องกง และได้แสดงความคิดเห็นว่ามัคคุเทศก์เป็นผู้มีความรู้ เพื่อทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลที่ต้องการของชาติและวัฒนธรรม ต้องมีทักษะด้านการสื่อสารและมีความเป็นมืออาชีพในการบริการ ผลการศึกษายังพบปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดลักษณะเฉพาะสำหรับอาชีพมัคคุเทศก์ในฮ่องกง ที่จะนำไปสู่การสร้างมาตรฐานในระดับที่สูงขึ้นในการบริการอย่างมืออาชีพ

จากการศึกษาและทบทวนทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมา จะเห็นว่าบุคคลที่จะประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ได้ต้องมีศักยภาพเฉพาะบุคคล (Human Resource Competency) ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมี 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skill) ด้านคุณลักษณะ (Attributes) และด้านพฤติกรรม (Behaviors) (Parry, 1997 ; Tsaur and Lin, 2004) โดยคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ทั้งสี่ด้านนี้เป็นพื้นฐานที่นำไปสู่การเป็นมัคคุเทศก์ที่เชี่ยวชาญ จากการมีความรู้ความเข้าใจในงานสามารถเรียนรู้และปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสิ่งทั้งหลายเหล่านี้เป็นพื้นฐานของมัคคุเทศก์ที่ควรมี เพื่อนำมาซึ่งความสามารถในการสร้างความชอบให้กับนักท่องเที่ยวได้ รวมไปถึงเป็นการบอกต่อการท่องเที่ยวในเชิงบวกกับญาติ เพื่อน คนสนิท ของนักท่องเที่ยวได้ ซึ่งถือเป็นการจูงใจให้เกิดการท่องเที่ยวซ้ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของมัคคุเทศก์และระดับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานีประเทศไทย นำแนวความคิดเกี่ยวกับศักยภาพของมัคคุเทศก์เข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดความชอบและเป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยอยู่บนพื้นฐานสิ่งที่มีมัคคุเทศก์แต่ละคนควรมี เพื่อให้จังหวัดอุบลราชธานีและมัคคุเทศก์สามารถทำรายได้จากการท่องเที่ยวให้กับประเทศได้อย่างสม่ำเสมอและกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ชาวเวียดนามประทับใจมากที่สุด



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของมัคคุเทศก์และระดับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย เป็นการวิจัยแบบผสม (Mix Method Research) ซึ่งผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดการกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย พ.ศ. 2559 มีจำนวน 67,804 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยมี 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie and Morgan (1970) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling Random) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) โดยกำหนดเขตพื้นที่

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ได้แก่ มัคคุเทศก์ทั่วไปต่างประเทศที่เคยนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม จำนวน 10 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะแบบตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทการเดินทางมาและจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพมัคคุเทศก์ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ จำนวน 5 ข้อ ด้านทักษะ จำนวน 5 ข้อ ด้านลักษณะ จำนวน 5 ข้อ และด้านพฤติกรรม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ จำนวน 5 ข้อ ด้านการนำเสนอตนเอง จำนวน 5 ข้อ ด้านการแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่างจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศักยภาพของมัคคุเทศก์และระดับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เขียนแสดงความคิดเห็น

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ในประเด็นต่าง ๆ ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ ตามองค์ประกอบศักยภาพของมัคคุเทศก์ ดังนี้

1. ศักยภาพด้านความรู้ (Knowledge)
2. ศักยภาพด้านทักษะ (Skill)
3. ศักยภาพด้านคุณลักษณะ (Attributes)
4. ศักยภาพด้านพฤติกรรม (Behaviors)

## การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนา ดังนี้

### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

- 1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมคฺุเทศก์และความชอบของนักท่องเที่ยวนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- 1.2 จัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยกำหนดเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด ความมุ่งหมาย และสมมุติฐานในการวิจัย
- 1.3 นำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และข้อเสนอแนะก่อนนำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ
- 1.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำแล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย
  - 1.4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริดา ไชยา อาจารย์ คณะการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
  - 1.4.2 ดร.โอษฐ์ญา บัวธรรม อาจารย์ คณะการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
  - 1.4.3 ดร.วิตติกา ทางชั้น อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 1.5 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง
- 1.6 ทำการแปลแบบสอบถามเป็นภาษาเวียดนามร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ คือ
  - 1.6.1 Miss.LeThi Thu Ha ตำแหน่ง ผู้ช่วยกงสุล สถานกงสุลไทย ณ นคร โฮจิมินห์ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม
  - 1.6.2 Dr.Nguyen DuyLinh ตำแหน่ง อาจารย์สาขาภาษาเวียดนาม และการสื่อสาร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- 1.7 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามมาแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะ ใช้ (Try-Out) กับนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม โดยไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง 30 คน แล้วหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination) โดยใช้เทคนิค Item-Total Correlation ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .412-.841 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .976

1.8 นำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

## 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

การสร้างและพัฒนาแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาคุณภาพของ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างตามลำดับ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์และความชอบของนักท่องเที่ยว เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 นำผลการศึกษาตามข้อ 1 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมาสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับประเด็นศักยภาพมัคคุเทศก์

2.3 นำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา ความเที่ยงตรง (Validity) ของการวัด และความครอบคลุมเนื้อหาของกรวิจัย แล้วนำข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญชุดเดิมตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

2.5 ปรับปรุงและแก้ไขแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง

2.6 จัดทำเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นมัคคุเทศก์

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 ดำเนินการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

1.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีผู้ช่วย จำนวน 2 คน รวมผู้วิจัยเป็น 3 คน โดยผู้วิจัยได้อธิบาย แนะนำ วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ให้กับผู้ช่วยเข้าใจ ก่อนทำการเก็บข้อมูล

1.3 ดำเนินการเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวบนรถบัสนำเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี โดยเริ่มแจกแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1-30 เมษายน 2561

1.4 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

## 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเข้าไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้น ดังนี้

2.1 ดำเนินการจัดทำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างตามจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.2 ทำหนังสือราชการจากคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม เชิญกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน เพื่อสัมภาษณ์บนรถทัวร์นำเที่ยวชาวเวียดนาม ในจังหวัดอุบลราชธานีตั้งแต่วันที่ 1-30 เมษายน 2561

2.3 ดำเนินการเก็บข้อมูลกับมัคคุเทศก์บนรถบัสนำเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี โดยเริ่มแจกแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1-30 เมษายน 2561

1.4 นำข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

## การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ มีดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามชาวเวียดนาม ในจังหวัดอุบลราชธานี โดยวิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 และ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพมัคคุเทศก์และความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูล

ในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและการสรุปผลการดำเนินการวิจัย ซึ่งได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้นดำเนินการหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ศักยภาพของมัคคุเทศก์และ ความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามโดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์เกี่ยวกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ที่มีความสัมพันธ์กับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

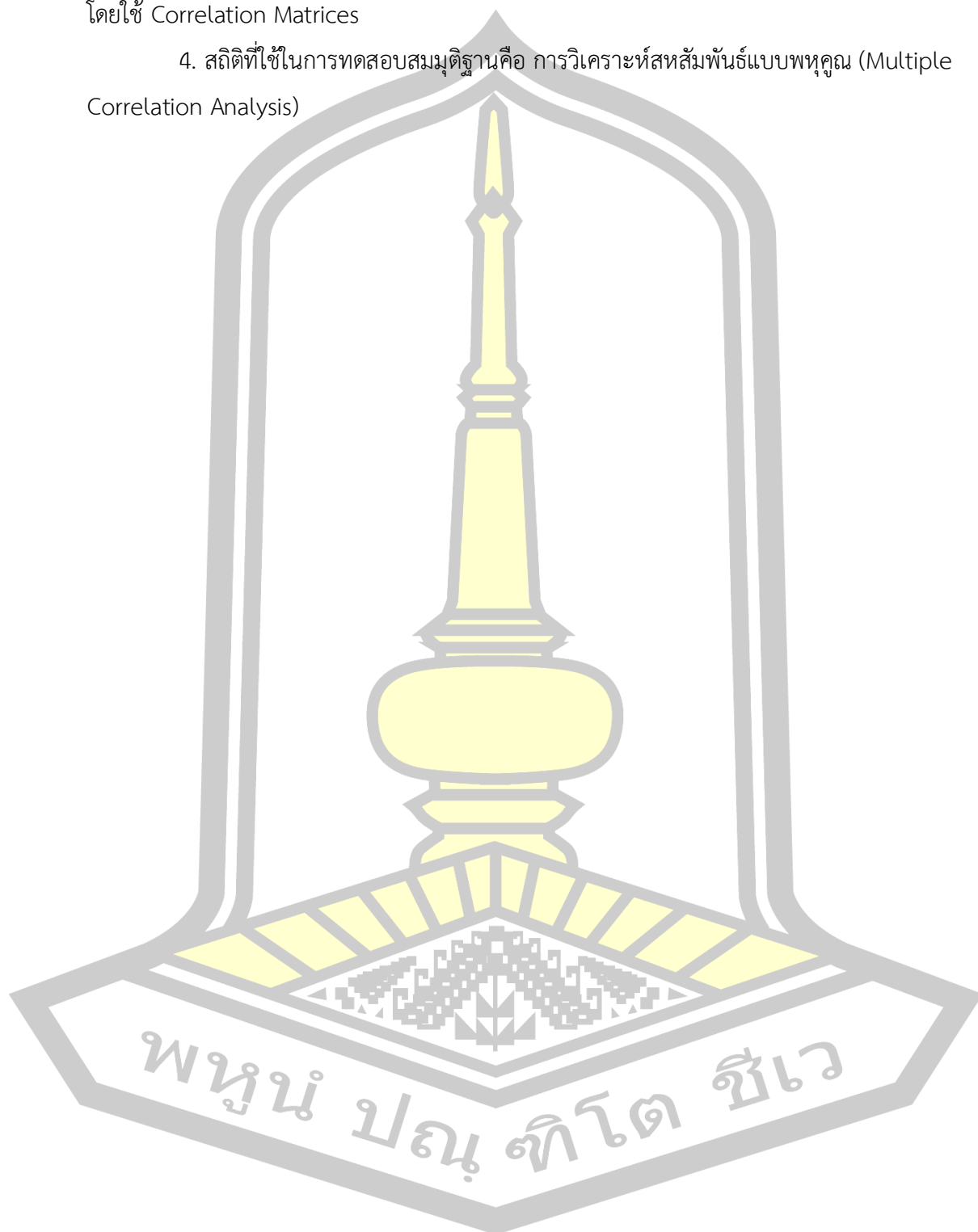
#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน
  - 1.1 ร้อยละ (Percentages)
  - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
  - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยใช้ การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity Test)

โดยใช้ Correlation Matrices

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานคือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของมัคคุเทศก์และระดับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานีประเทศไทย มีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (F-Test)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (T-Test)
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)

### ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 3 ผลการศึกษาศักยภาพมัคคุเทศก์
- ตอนที่ 4 ผลการศึกษาคความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม
- ตอนที่ 5 การทดสอบความสัมพันธ์ของศักยภาพมัคคุเทศก์แลความชอบของ

นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามโดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่ทำแบบสอบถาม

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับข้อเสนอแนะศักยภาพมัคคุเทศก์ที่มีผลต่อความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามและการให้บริการในจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพนี้ประกอบด้วยคำถามสำคัญรวม 4 คำถาม ประกอบไปด้วย

1. ศักยภาพในด้านความรู้ของมัคคุเทศก์
2. ศักยภาพในด้านทักษะของมัคคุเทศก์
3. ศักยภาพในด้านคุณลักษณะของมัคคุเทศก์
4. ศักยภาพในด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์

คำถามดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้จากการสังเคราะห์ทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับศักยภาพมัคคุเทศก์ (Tour Guide Competency) โดยประยุกต์มาจากแนวความคิดเกี่ยวกับศักยภาพ (Parry, 1997) ; (Tsaur and Lin, 2004) และได้นำมาพัฒนาเพื่อเป็นแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ผลจากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ทั่วไปที่นำเที่ยวชาวเวียดนาม มีดังนี้

#### 1. ศักยภาพในด้านความรู้ของมัคคุเทศก์

ศักยภาพในด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ เป็นความรู้ความเข้าใจที่มัคคุเทศก์มีเกี่ยวกับการนำเที่ยว ซึ่งสามารถนำความรู้ความสามารถนี้มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้ เพื่อให้บรรลุตามประสงค์

“...ในด้านความรู้ของมัคคุเทศก์...แน่นอนว่า ผู้ปฏิบัติงานอาชีพนี้จำเป็นต้องศึกษาหาความรู้ ค้นคว้า หาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรม ที่สอดคล้องกับสถานที่ที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ เพราะมัคคุเทศก์เองจะต้องบรรยายสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้ฟังและให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจในสถานที่นั้น ๆ เพราะฉะนั้น ในด้านความรู้ของมัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีเป็นอย่างมากในการประกอบอาชีพนี้...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 1, วันที่ 3 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...มัคคุเทศก์ต้องมีความรู้ที่กว้างไกลไม่จำกัดเฉพาะที่ใดที่หนึ่ง และไม่หวังในความรู้ที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับ...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 2, วันที่ 3 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...ในด้านความรู้ที่มัคคุเทศก์ควรมี คือ ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ประวัติ ความเป็นมา จุดเด่น จุดด้อยของสถานที่ท่องเที่ยว ส่วนทักษะของมัคคุเทศก์ที่ดีต้องมี...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 3, วันที่ 3 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...มัคคุเทศก์ควรมีความรู้รอบด้าน สามารถบรรยายสถานที่ท่องเที่ยว ได้อย่างถูกต้อง...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 4, วันที่ 3 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...การที่เราเป็นผู้ให้การบรรยายในแต่ละสถานที่ จึงจำเป็นที่จะต้องมีความรู้พื้นฐานในสถานที่นั้น ๆ เป็นอย่างน้อย โดยสามารถตอบคำถามนักท่องเที่ยวที่มีข้อซักถามได้ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือในศักยภาพของมัคคุเทศก์เองอีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความรู้ในตัวของมัคคุเทศก์ด้วย...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 5, วันที่ 5 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...การประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ นั้นสิ่งคือข้อมูลความรู้ เกร็ดเล็กเกร็ดน้อยเกี่ยวกับสถานที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ท่องเที่ยว นั้น ๆ ควรบรรยายและอธิบายรายละเอียด ข้อมูลประวัติความเป็นมา กฎระเบียบและการปฏิบัติตนให้กับนักท่องเที่ยวได้ทราบ เพื่อการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามกฎระเบียบของสถานที่นั้น ๆ และเพื่อเป็นการป้องกันการปฏิบัติตนที่จะทำให้เสื่อมเสียแก่บุคคลหรือสถานที่นั้น ๆ...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 6, วันที่ 5 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...ความรู้ที่มัคคุเทศก์จะต้องมีคือความรู้ในเรื่องราวต่าง ๆ ในประเทศนั้น ได้เป็นอย่างดี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ หลักการ กฎหมาย วิถีชุมชน แต่ละพื้นที่ได้เป็นอย่างดี...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 7, วันที่ 5 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...ควรมีความรู้ที่ลึกซึ้งซึ่งเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่นั่น ๆ อย่างละเอียด สามารถถ่ายทอดให้กับความรู้ให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างเข้าใจและบอกถึงหลักปฏิบัติในการเข้าชม ในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้อย่างดี...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 8, วันที่ 5 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...พูดถึงความรู้นั้น การเป็นไกด์จะต้อง รอบรู้ทุกสิ่งอย่างมาก แต่ก่อนไม่ต้องรู้ทุกอย่างบนโลกใบนี้ แค่อ่านน้อยจะต้องรู้ใน สถานที่ต่าง ๆ ที่กำลังจะเดินทางไป ดังนั้นจะต้องอัปเดตข้อมูล ข่าวสารและเรื่องราวใหม่ ๆ ทุกวัน สรุปร่าง ๆ คนเป็นไกด์ ก็จะมีข้อมูล และเรื่องราวต่าง ๆ มากมายพร้อมที่จะทำงานเสมอ...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 9, วันที่ 7 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...ผู้เป็นมัคคุเทศก์ ควรเมืองครุฑที่ครบถ้วนในการให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ มีข้อมูลเชิงลึก เปรียบเทียบ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้มองเห็นภาพความแตกต่าง...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 10, วันที่ 7 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

สรุป จากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ในด้านความรู้พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แสดงให้เห็นเกี่ยวกับความรู้มัคคุเทศก์ว่ามัคคุเทศก์ควรจะเป็นผู้ที่มีความรู้ต่อแหล่งเที่ยวทั่วทั้ง ต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้และต้องหมั่นแสวงหาความรู้ให้กับตัวเอง อย่างสม่ำเสมอ

## 2. ศักยภาพในด้านทักษะของมัคคุเทศก์

ศักยภาพในด้านทักษะของมัคคุเทศก์ เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์ โดยผ่านการเรียนรู้และปฏิบัติเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ จนเกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการนำเที่ยว

“...ทักษะของมัคคุเทศก์แต่ละคนนั้นอาจจะไม่เหมือนกัน...บางคนอาจมี ทักษะด้านการพูด บางคนมีทักษะด้านการบริหาร บางคนอาจมีทักษะด้านกิจกรรม ซึ่งทักษะของ แต่ละคนจะโดดเด่นต่างกันออกไป...และแน่นอนว่ามีมัคคุเทศก์แต่ละคนมีหลายทักษะอยู่ในตัว... เพียงแต่มัคคุเทศก์จะใช้ทักษะไหนและในสถานการณ์ใดเพียงเท่านั้นเอง...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 1, วันที่ 3 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...ทักษะสำคัญของมัคคุเทศก์ที่ควรมีคือ ด้านภาษา ด้านการวางแผน ด้านการบริหารจัดการ ด้านควบคุมอารมณ์ในตัวเองส่วน คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นั้น ควรพูด ภาษาต่างประเทศได้อ่างน้อย คือ ภาษาอังกฤษเป็นพื้นฐาน และมีความรู้ทั่วไปเป็นผู้ที่ชวนขว ยหาความรู้สม่ำเสมอ รักการเดินทางท่องเที่ยว และงานบริการ ปรับตัวได้และเป็นนักแก้ไขปัญหาได้ดี ในทุกสถานการณ์ มีความยืดหยุ่น ประณีประนอม...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 2, วันที่ 3 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...ทักษะของมัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีทักษะหมั่นหาความรู้เกี่ยวกับสถานที่ ท่องเที่ยวต่าง ๆ สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างมีสติ...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 3, วันที่ 3 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...ทักษะของมัคคุเทศก์ควรมีทักษะที่ดี ช่างสังเกตพฤติกรรมลูกค้า สอดแทรกเรื่องขบขันไม่ให้ลูกค้าเบื่อกับเรื่องที่พูด...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 4, วันที่ 3 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...ทักษะนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ เพราะเป็นงานบริการที่จะต้องใช้ทักษะเฉพาะ ไม่ว่าจะเป็นทักษะการตัดสินใจ ทักษะการเข้าถึง ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น รวมไปถึงทักษะอื่นๆที่ต้องใช้อีกมากมาย...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 5, วันที่ 5 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...มัคคุเทศก์ควรมีทักษะในการพูด การบรรยาย มีไหวพริบ ในการพูด ทำอย่างไรให้ดึงดูดความสนใจกลุ่มลูกค้า กลุ่มนักท่องเที่ยวสนุก ให้ความสนใจฟังในขณะที่มัคคุเทศก์ กำลังบรรยายหรือทำกิจกรรมร่วมกันบนรถระหว่างการเดินทางหรือตามสถานที่ต่าง ๆ ทั้งนี้ทั้งนั้น การจะมีทักษะในการทำงานนั้นก็ต้องขึ้นอยู่กับประสบการณ์และอายุการทำงานที่จะเป็นตัวสะสม ทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 6, วันที่ 5 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...ทักษะ สามารถถ่ายทอดเรื่องราว บอกกล่าวแนะนำข้อปฏิบัติให้ นักท่องเที่ยวได้เข้าใจ เห็นภาพ และปฏิบัติตามได้ด้วยความถูกต้องเหมาะสม และความมีเสน่ห์ มัคคุเทศก์จะต้องสร้างมันขึ้นมาให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตนเอง รอยยิ้ม การพูดจา การรอบรู้ ในสิ่งต่าง ๆ เคล็ดลับ หรือ ทริค เล็ก ๆ น้อย ๆ ในการเดินทางท่องเที่ยว ของพื้นที่นั้น ๆ เกิดความน่าสนใจในระหว่างการเดินทาง...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 7, วันที่ 5 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...มีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบระเบียบ มีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้าน จิตพิสัย พุทธพิสัย ทักษะพิสัย มีความก้าวหน้าสม่ำเสมอตลอดเวลา มีความ Active ต่อโลกปัจจุบันและอนาคต...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 8, วันที่ 5 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...ทักษะ เรื่องนี้ติดตัวมาด้วยกันทุกคนอยู่ที่ว่าใครจะใส่ใจการทำงานบริการ มากน้อยแค่ไหน เรื่องนี้คงต้องขึ้นอยู่กับคำว่า รักในอาชีพตัวเองแค่ไหน หรือแค่ทำผ่าน ๆ ให้แค่ได้เงิน...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 9, วันที่ 7 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...มัคคุเทศก์ ควรใช้ทักษะในการนำเที่ยวแต่ละสถานที่ ด้วยความมั่นใจ และชัดเจนในการให้ข้อมูล และการนำชม พลิกลเพลง แก้ไขสถานการณ์ เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 10, วันที่ 7 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

สรุป จากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ในด้านทักษะพบว่ามัคคุเทศก์ได้ แสดงความคิดเห็นในด้านทักษะการทำงานว่า มัคคุเทศก์ควรมีทักษะ ในการการพูด การอธิบายข้อมูล ให้นักท่องเที่ยวได้รับฟัง เช่น การพูดจาสอแทรกเรื่องขบขัน และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เป็นอย่างดี

### 3. ศักยภาพในด้านคุณลักษณะของมัคคุเทศก์

ศักยภาพในด้านคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวมัคคุเทศก์ อันได้แก่ ลักษณะนิสัย เจตคติ ทักษะ และความรู้สึกรักงาน

“...คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นั้นมีอยู่หลายอย่าง บุคคลที่เป็นมัคคุเทศก์ นั้นจะต้องมีคุณสมบัติอยู่หลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็น ความอดทน ต่อปัญหาที่เกิดขึ้น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว มีความซื่อสัตย์ สามารถปรับตัวและสามารถ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม ที่สำคัญต้องมีใจรักในอาชีพ และมัคคุเทศก์แต่ละคนมักจะมีคุณสมบัติเหมือนกันคือ อหยาศัยดี บุคลิกภาพดี ความรู้ดี มีความรักงาน และที่สำคัญมีศิลปะ ในการพูด...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 1, วันที่ 3 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...ลักษณะอบอุ่นโอบอ้อมอารี เป็นที่ไว้วางใจของผู้เดินทางร่วมไปด้วย มีความเป็นผู้นำ มีความกล้า มีความรอบคอบและไม่ประมาท ทักษะคติดี ร่าเริง มีความเสียสละ ซื่อสัตย์ ซื่อตรงและอดทน สุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ มีไหวพริบและปฏิภาณดี มีความคิดสร้างสรรค์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นนักสื่อสารที่ดี รักการอธิบาย และการบรรยายความรู้ต่าง ๆ เป็นนักจัดเก็บข้อมูลที่ดีทั้งข้อมูลการท่องเที่ยว ความนิยมของลูกค้า และรายชื่อลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยว...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 2, วันที่ 3 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นั้น ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพที่ดี มีความรู้ความสามารถรักงานบริการ มีความอดทนมีความเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ ตลอดมีน้ำใจ มีความซื่อสัตย์”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 3, วันที่ 3 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...คุณลักษณะที่กระตือรือร้นในการทำงาน บริการลูกค้าด้วยความจริงใจ สร้างความประทับใจให้ลูกค้า...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 4, วันที่ 3 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีคุณลักษณะที่น่าเชื่อถือ เพื่อเป็นการบ่งบอกภาพลักษณ์ของตัวมัคคุเทศก์เอง และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตัวเราเองด้วยส่วนพฤติกรรมนั้นการแสดงออก เป็นต้น...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 5, วันที่ 5 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นั้น ควรเป็นบุคคลที่มีบุคลิกดูภูมิฐาน แต่งกายสะอาดเรียบร้อย น่าเชื่อถือ ควรแยกแยะน้ำเสียงเวลาพูดเล่นหยอกล้อกับลูกค้า และเวลาพูดบรรยายข้อมูล เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าเรานั้นมีความรู้และข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ลูกค้าสามารถวางใจได้ว่าข้อมูลที่มัคคุเทศก์ได้บรรยายไปนั้นคือข้อมูลความจริงที่เชื่อถือได้ และที่สำคัญคือความตรงต่อเวลาและการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 6, วันที่ 5 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...เดินทาง คุณลักษณะที่มัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ที่มีคือความน่าเชื่อถือ การแต่งกาย บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญในการเป็นมัคคุเทศก์ รูปลักษณ์ภายนอกการแต่งกาย ความสะอาด ทรงผม จะทำให้คนเห็นถึงความน่าเชื่อถือและน่าเข้าหา...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 7, วันที่ 5 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...มัคคุเทศก์ควรคุณลักษณะที่รักในวิชาชีพ มีจรรยาบรรณในการทำงาน ไม่หวังแก่ผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 8, วันที่ 5 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...คุณลักษณะ เรื่องนี้สำคัญและ บ่งบอกการเป็นไกด์ได้ชัดเจน แค่เห็นเพียงวินาทีแรกทุกคนจะรู้ได้ทันทีว่าคนนี่คือไกด์ คำพูดที่ชัดเจน แค่นอบน้อม มีจุดเด่น เป็นคนตัวเอง มีการวางตัวที่ดี ตามสถานการณ์ของ ลูกค้าในกรู๊ปนั้น เพราะการเป็นไกด์นั้น ไม่สามารถเลือก ลูกค้าได้ ไกด์จะยิ้ม เสมอไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นก็ตาม...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 9, วันที่ 7 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...มัคคุเทศก์ควรจะมีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่ดี มีความรักในอาชีพ การบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และควรมีศิลปะในการพูดที่ดี...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 10, วันที่ 7 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

สรุป จากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ในด้านคุณลักษณะ พบว่า ความรักต่อ อาชีพมัคคุเทศก์ ความสำนึกรักในงานและความอดทนอดกลั้นต่อความรู้สึกที่หลากหลายของ นักท่องเที่ยว และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจโอบอ้อมอารี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อนักท่องเที่ยว ส่งผลถึงคุณลักษณะที่ดีของตัวมัคคุเทศก์เอง

#### 4. ศักยภาพในด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์

ศักยภาพในด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ เป็นกิริยาอาการที่มัคคุเทศก์ แสดงออกให้เห็นได้ชัดเจนเมื่อได้รับสิ่งเร้าจากทั้งภายนอกและภายใน

“...ด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ จะต้องวางตัวให้เหมาะสม และปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ ยิ้มแย้ม ร่าเริงแจ่มใส และปฏิบัติตามกฎระเบียบ จรรยาบรรณของ มัคคุเทศก์...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 1, วันที่ 3 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)



“...พฤติกรรมนั้น มัคคุเทศก์ควรมีการบริการด้วยใจจริงและรักในวิชาชีพ มัคคุเทศก์คือคนที่สร้างความสุขและความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว ให้ระลึกไว้เสมอว่า ความรู้คู่ รอยยิ้ม...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 2, วันที่ 3 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...พฤติกรรมไม่ทำตัวดิฉันมีหน้าที่อื่นมีความสุข เป็นแบบอย่างที่ดีต่อ นักท่องเที่ยว ควรคำนึงถึงความถูกต้องมากกว่าผลประโยชน์..”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 3, วันที่ 3 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...พฤติกรรมยิ้มแย้มแจ่มใส คิดบวก ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 4, วันที่ 3 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...พฤติกรรมของมัคคุเทศก์ต่อหน้าลูกค้าหรือต่อหน้าสาธารณชน เป็นเรื่องจำเป็นต่อมัคคุเทศก์ที่สุด เพราะลูกค้าหรือผู้พบเห็นนั้นเกิดความน่าเชื่อถือ...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 5, วันที่ 5 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...มัคคุเทศก์ควรมีการวางตนให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า สามารถปรับตัว ให้เข้ากับสถานการณ์ แต่ต้องอยู่บนความเหมาะสม ไม่ควรสนิทสนมหรือให้ความสำคัญต่อกลุ่มใด กลุ่มหนึ่ง เพื่อไม่ให้กลุ่มลูกค้านำมาเปรียบเทียบหรือว่ามัคคุเทศก์ไม่ใส่ใจดูแลไม่ทั่วถึง ควรพูดจา สุภาพอ่อนน้อมให้เกียรติโดยเสมอภาคกัน ไม่แบ่งชนชั้นของกลุ่มลูกค้า ไม่ควรพูดหรือแสดงพฤติกรรม ที่ส่อไปในทางชู้สาว หรือเรียกร้อยอยากได้สิ่งของจากลูกค้า เพราะถือเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และไม่ควรปฏิบัติเป็นอย่างยิ่ง...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 6, วันที่ 5 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...พฤติกรรมนั้นการแสดงออกต่าง ๆ ของมัคคุเทศก์ คือ รอยยิ้มทั้งสีหน้า และแววตาความหวังใจ เราสามารถแสดงออกได้ด้วยความจริงใจ ฉันทึ่งอย่างหนึ่งว่า นักท่องเที่ยวที่ เดินทางกับเรานั้นรับรู้ได้ถึงความจริงซื่อสัตย์ว่า มัคคุเทศก์นั้น มี Service Mild มากน้อยแค่ไหน อีกอย่างหนึ่ง มัคคุเทศก์เองก็ต้องเข้าใจและยอมรับถึงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวประเทศนั้น ๆ ให้ได้อย่างถ่องแท้ด้วย...”

(มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 7, วันที่ 5 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...พฤติกรรม ควรทำหน้าที่เป็นผู้ให้การต้อนรับแขกผู้ที่มาเยือนบ้านเรา สร้างความประทับใจทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับไกด์รุ่นหลัง...”

(มีคฤเทศก์ทั่วไปคนที่ 8, วันที่ 5 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...พฤติกรรม อันนี้พูดยาก เพราะไกด์ทุกวันนี้ สืบทอดมาจากรุ่นสู่รุ่น แบ่งกันหลากหลายกลุ่ม ทำงานหลากหลายรูปแบบแบ่งแยกกันอย่างชัดเจน เรื่องนี้จึงยากที่จะพูด แต่ถ้าขึ้นชื่อว่าไกด์และได้ทำงาน ภาวะการเป็นผู้นำจะเข้าสิ่งทันที ส่วนพฤติกรรมต่าง ๆ จะเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ของกลุ่มลูกค้าที่เราพาท่องเที่ยว...”

(มีคฤเทศก์ทั่วไปคนที่ 9, วันที่ 7 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

“...มีคฤเทศก์ควรทำตัวให้มีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ ควรสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการเดินทาง เพื่อแสดงออกถึงความใส่ใจที่มีต่อนักท่องเที่ยว แสดงออกในเรื่องรักใคร่ที่มีต่อหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นที่มาของความน่าเชื่อถือจากนักท่องเที่ยว...”

(มีคฤเทศก์ทั่วไปคนที่ 10, วันที่ 7 เมษายน 2561 : การสัมภาษณ์)

สรุป จากการสัมภาษณ์มีคฤเทศก์ในด้านพฤติกรรม ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าการแสดงออกทางด้านกิริยาท่าทาง ทั้งภายนอกคือร่างกายสีหน้า ภายใน คืออารมณ์เป็นสิ่งที่สื่อ และส่งผลต่อนักท่องเที่ยวได้ ดังนั้นการที่มีคฤเทศก์มีพฤติกรรมที่อ่อนโยนต่อลูกค้า การทำตัวเองให้เกิดความน่าเชื่อถือ มีความจริงใจต่อการทำงานจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่ออาชีพมีคฤเทศก์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่และค่าเฉลี่ยปรากฏดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและค่าเฉลี่ยคุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
1. เพศ		
หญิง	212	53.00
ชาย	188	47.00
รวม	400	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	14	3.50
21 - 30 ปี	113	28.50
31 - 40ปี	124	31.00
41ปีขึ้นไป	149	37.25
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	244	61.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	78	19.50
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	47	11.75
สูงกว่าปริญญาตรี	27	6.75
ประถมศึกษา	4	1.00
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	142	35.50
พนักงานเอกชน/ลูกจ้าง	73	18.25
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	73	18.25
เกษียณอายุราชการ	36	9.00
นักเรียน/นักศึกษา	47	11.75
อื่นๆ	9	7.25
รวม	400	100.00
5. รายได้		
น้อยกว่า 10,000 บาท	92	23.00
10,000 - 20,000 บาท	133	33.25
20,001 - 30,000 บาท	90	22.50
30,001 บาทขึ้นไป	85	21.25
รวม	400	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
6. ประเภทการเดินทางมา		
มากับบริษัททัวร์	255	63.75
มากับครอบครัว	99	24.75
มากับเพื่อน	30	7.50
มาคนเดียว	16	4.00
รวม	400	100.00
7. ระยะเวลาท่องเที่ยว ในจังหวัดอุบลราชธานี		
น้อยกว่า 1 สัปดาห์	358	89.50
1 - 2 สัปดาห์	18	4.50
3 - 4 สัปดาห์	16	4.00
มากกว่า 1 เดือน	8	2.00
รวม	400	100.00
8. ค่าใช้จ่ายส่วนตัวเฉลี่ยต่อวัน		
น้อยกว่า 1000	123	30.75
1,001 - 2,000	127	31.75
2,001 - 3,000	89	22.25
มากกว่า 3,000	61	15.25
รวม	400	100.00
9. วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาท่องเที่ยว		
ท่องเที่ยวเพื่อความสำราญ	262	65.50
ท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา/ศิลปะ/วัฒนธรรม	103	25.75
ท่องเที่ยวเชิงศาสนา/แสวงบุญ	15	3.75
ท่องเที่ยวเยี่ยมญาติ/เพื่อน	11	2.75
ท่องเที่ยวเพื่อมารักษาสุขภาพ	8	2.00
อื่นๆ	1	0.25

## ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
10. จำนวนครั้งที่เดินทางเข้าจังหวัดอุบลราชธานี		
ครั้งแรก	283	70.75
ครั้งที่ 2	68	17.00
ครั้งที่ 3	12	3.00
มากกว่า 3 ครั้ง	37	9.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน (ร้อยละ 53.00) และเพศชาย จำนวน 188 คน (ร้อยละ 47.00) โดยมีอายุระหว่าง 41 ปีขึ้นไป มากที่สุดจำนวน 149 คน (ร้อยละ 37.25) รองลงมา คือ 31-40 ปีจำนวน 124 คน (ร้อยละ 31.00) อายุ 21-30 ปี จำนวน 113 คน (ร้อยละ 28.25) และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.50) และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 244 คน (ร้อยละ 61.00) รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. จำนวน 78 คน (ร้อยละ 19.50) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน 47 คน (ร้อยละ 11.75) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.75) และระดับประถมศึกษา จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมากที่สุด จำนวน 142 (ร้อยละ 35.50) รองลงมา คือ พนักงานเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 73 คน (ร้อยละ 18.25) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 73 คน (ร้อยละ 18.25) เกษียณอายุราชการจำนวน 36 คน (ร้อยละ 9.00) อื่น ๆ จำนวน 47 คน (ร้อยละ 11.75) และนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.25) และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 133 คน (ร้อยละ 33.25) รองลงมา คือ น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 92 คน (ร้อยละ 23.00) รายได้ 20,001-30,000 บาทจำนวน 90 คน (ร้อยละ 22.50) และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 85 คน (ร้อยละ 21.00) ส่วนประเภทการเดินทางมาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มากับบริษัททัวร์มากที่สุด จำนวน 255 คน (ร้อยละ 63.75) รองลงมาคือ มากับครอบครัว จำนวน 99 คน (ร้อยละ 24.75) มากับเพื่อน จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.50) และมาคนเดียว จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.00) และมีระยะเวลาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มาเที่ยวน้อยกว่า 1 สัปดาห์ จำนวน 358 คน (ร้อยละ 89.50)

รองลงมา คือ 1-2 สัปดาห์ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.50) ระยะเวลา 3-4 สัปดาห์ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.00) และมากกว่า 1 เดือน จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.00) ส่วนค่าใช้จ่ายส่วนตัว เฉลี่ยต่อวันของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จำนวน น้อยกว่า 1000 บาทจำนวน 123 คน (ร้อยละ 30.75) รองลงมา คือ จำนวน 1,001-2,000 บาท จำนวน 127 คน (ร้อยละ 31.75) จำนวน 2,001-3,000 บาท จำนวน 89 คน (ร้อยละ 22.25) และมากกว่า 3,000 บาท จำนวน 61 คน (ร้อยละ 15.25) โดยมีวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาท่องเที่ยว พบว่า มาท่องเที่ยวเพื่อความปลอดภัยมากที่สุด จำนวน 262 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 65.50 รองลงมา คือ ท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา/ศิลปะ/วัฒนธรรม จำนวน 103 คน (ร้อยละ 25.75) ท่องเที่ยวเชิงศาสนา/แสวงบุญ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.75) อื่น ๆ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.75) ท่องเที่ยวเยี่ยมญาติ/เพื่อน จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.00) และท่องเที่ยวเพื่อมารักษาสุขภาพ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.25) และยังพบว่า จำนวนครั้งที่เดินทางเข้าจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย ของผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมาครั้งแรกมากที่สุด จำนวน 283 คน (ร้อยละ 70.75) รองลงมา คือ ครั้งที่ 2 จำนวน 68 คน (ร้อยละ 17.00) ครั้งที่ 3 จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.00) และมากกว่า 3 ครั้ง จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.25) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาศักยภาพมัคคุเทศก์มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของมัคคุเทศก์โดยรวมและรายด้าน ที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี

ศักยภาพมัคคุเทศก์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรู้	4.49	0.82	มาก
2. ด้านทักษะ	4.43	0.82	มาก
3. ด้านคุณลักษณะ	4.57	0.75	มากที่สุด
4. ด้านพฤติกรรม	4.57	0.76	มากที่สุด
รวม	4.51	0.70	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับศักยภาพมัคคุเทศก์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันสองด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะและด้านพฤติกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านความรู้ (Knowledge) ที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี

ศักยภาพมัคคุเทศก์ด้านความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความรู้ด้านประวัติศาสตร์	4.46	0.922	มาก
2. ความรู้ด้านภูมิศาสตร์ของไทย	4.43	0.912	มาก
3. ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม	4.58	0.721	มากที่สุด
4. ความรู้เฉพาะสถานที่ท่องเที่ยว	4.59	0.734	มากที่สุด
5. ความรู้ทั่วไป	4.40	0.823	มาก
รวม	4.49	0.82	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงานด้านความรู้ (Knowledge) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรกพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อความรู้เฉพาะสถานที่ท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือ ข้อความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.58) และข้อความรู้ด้านประวัติศาสตร์ (ค่าเฉลี่ย 4.46) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านทักษะ (Skill) ที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี

ศักยภาพมัคคุเทศก์ด้านทักษะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ทักษะด้านการสื่อสาร	4.61	0.742	มากที่สุด
2. ทักษะการถ่ายทอดความรู้	4.54	0.714	มากที่สุด

ตาราง 4 (ต่อ)

ศักยภาพมัคคุเทศก์ด้านทักษะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ทักษะด้านการสื่อสาร	4.61	0.742	มากที่สุด
2. ทักษะการถ่ายทอดความรู้	4.54	0.714	มากที่สุด
3. ทักษะการบริการ	4.39	0.897	มาก
4. ทักษะความเป็นผู้นำ	4.15	0.955	มาก
5. ทักษะเฉพาะภาษาเวียดนาม	4.44	0.776	มาก
รวม	4.43	0.82	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านทักษะ (Skill) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้งด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรกพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อทักษะการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.61) ข้อทักษะการถ่ายทอดความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และข้อทักษะเฉพาะภาษาเวียดนาม (ค่าเฉลี่ย 4.44) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านคุณลักษณะ (Attributes) ที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม

ศักยภาพมัคคุเทศก์ด้านคุณลักษณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความอดทนต่อการทำงาน	4.57	0.726	มากที่สุด
2. บุคลิกภาพ	4.63	0.699	มากที่สุด
3. ศิลปะในการพูด	4.48	0.779	มาก
4. ความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น	4.57	0.776	มากที่สุด
5. เคารพความแตกต่างทางศาสนา	4.58	0.759	มากที่สุด
รวม	4.57	0.75	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านคุณลักษณะ (Attributes) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้งด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ข้อ



ด้านบุคลิกภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.63) ข้อทักษะด้านเคารพความแตกต่างทางศาสนา (ค่าเฉลี่ย 4.58) และ ข้อทักษะด้านความอดทนต่อการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.57) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านพฤติกรรม (Behaviors) ที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางผ่านมาท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี

ศักยภาพมัคคุเทศก์ด้านพฤติกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความอ่อนน้อมถ่อมตน	4.44	0.924	มาก
2. ความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.70	0.608	มากที่สุด
3. ความยืนหยุ่นต่อนักท่องเที่ยว	4.60	0.698	มากที่สุด
4. การแสดงอาการท่าทาง	4.42	0.863	มาก
5. การตรงต่อเวลา	4.68	0.705	มากที่สุด
รวม	4.57	0.76	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านพฤติกรรม (Behaviors) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้งด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ข้อ ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.70) ข้อทักษะด้านการตรงต่อเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.68) และด้านความยืนหยุ่นต่อนักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางผ่านเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี

พูนุ ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม ที่มีต่อมัคคุเทศก์ชาวไทยโดยรวมและรายด้าน

ความชอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์	4.29	0.900	มาก
2. ด้านการนำเสนอตนเอง	4.49	0.807	มาก
3. ด้านการแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง	4.57	0.748	มากที่สุด
รวม	4.45	0.80	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผลการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่มีต่อมัคคุเทศก์ชาวไทยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) รายด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดมีเพียงด้านเดียว คือ การแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง(ค่าเฉลี่ย 4.57) ส่วนด้านการนำเสนอตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.49) และด้านลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม ที่มีต่อมัคคุเทศก์ชาวไทย ด้านลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ (Physical Appearance of the Guide)

ความชอบด้านลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.36	0.859	มาก
2. รูปร่างของมัคคุเทศก์	3.97	1.080	มาก
3. การจัดแต่งทรงผม หนวดเคราของมัคคุเทศก์	4.23	0.926	มาก
4. ความสะอาดของร่างกายมัคคุเทศก์	4.36	0.867	มาก
5. การรู้จักกาลเทศะ	4.53	0.769	มากที่สุด
รวม	4.29	0.900	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผลการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่มีต่อมัคคุเทศก์ชาวไทยด้านลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ค่าเฉลี่ยโดยรวม

อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านการรู้จักกาลเทศะ (ค่าเฉลี่ย 4.53) ด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และด้านความสะอาดของร่างกายมัคคุเทศก์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่มีต่อมัคคุเทศก์ชาวไทยด้านการนำเสนอตนเอง (Self-Presentation)

ความชอบด้านการนำเสนอตนเอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การพูดในเชิงสร้างสรรค์ เช่น เรื่องที่สนุกสนาน	4.51	0.864	มากที่สุด
2. มัคคุเทศก์มีวิธีการสร้างความประทับใจพิเศษ	4.38	0.820	มาก
3. การรักษาผลประโยชน์ ให้กับลูกค้า	4.54	0.775	มากที่สุด
4. มัคคุเทศก์นำเสนอตัวเองให้เกิดความประทับใจ	4.31	0.920	มาก
5. มีความเป็นกันเอง	4.70	0.656	มากที่สุด
รวม	4.49	0.807	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผลการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม ที่มีต่อมัคคุเทศก์ชาวไทยด้านการนำเสนอตนเอง (Self-Presentation) ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านมีความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.70) ข้อทักษะด้านการรักษาผลประโยชน์ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.54) และด้านการพูดในเชิงสร้างสรรค์ เช่น เรื่องที่สนุกสนาน (ค่าเฉลี่ย 4.51) ตามลำดับ

พหุบัณฑิต ชีวะ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม ที่มีต่อมัคคุเทศก์ชาวไทย ด้านการแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง (Exemplification)

ความชอบด้านการแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การแสดงความช่วยเหลือต่อนักท่องเที่ยว	4.57	0.726	มากที่สุด
2. ความมีคุณธรรมและจริยธรรมของมัคคุเทศก์	4.63	0.699	มากที่สุด
3. ความจริงใจที่มีต่อมัคคุเทศก์มีต่อนักท่องเที่ยว	4.48	0.779	มาก
4. การแสดงตัวอันเป็นแบบอย่างของสังคม	4.57	0.776	มากที่สุด
5. มัคคุเทศก์แสดงถึงความห่วงใยในแหล่งท่องเที่ยว	4.58	0.759	มากที่สุด
รวม	4.57	0.748	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ผลการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่มีต่อมัคคุเทศก์ชาวไทยด้านการแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง (Exemplification) ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความมีคุณธรรมและจริยธรรมของมัคคุเทศก์ (ค่าเฉลี่ย 4.63) ข้อทักษะด้านมัคคุเทศก์แสดงถึงความห่วงใยในแหล่งท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.58) ด้านการแสดงความช่วยเหลือต่อนักท่องเที่ยวและการแสดงตัวอันเป็นแบบอย่างของสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.57) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การทดสอบความสัมพันธ์ของศักยภาพมัคคุเทศก์และความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามโดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)

พหุคูณ ปณ ภิโต ชีเว

ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ระหว่าง  
ศักยภาพมัคคุเทศก์และความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม

ตัวแปร	ความรู้	ทักษะ	คุณลักษณะ	พฤติกรรม	ลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์	การนำเสนอตนเอง	การแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง	ศักยภาพมัคคุเทศก์	ความชอบของนักท่องเที่ยว
$\bar{X}$	4.49	4.42	4.56	4.57	4.29	4.49	4.61	4.51	4.46
S.D.	0.67	0.65	0.62	0.63	0.75	0.68	0.62	0.57	0.63
ความรู้	-	.725**	.639**	.629**	.493**	.470**	.531**	.850**	.539**
ทักษะ		-	.706**	.692**	.569**	.527**	.537**	.884**	.591**
คุณลักษณะ			-	.885**	.622**	.692**	.736**	.907**	.737**
พฤติกรรม				-	.615**	.654**	.684**	.901**	.703**
ลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์					-	.773**	.714**	.648**	.909**
การนำเสนอตนเอง						-	.847**	.659**	.944**
การแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง							-	.700**	.915**
ศักยภาพมัคคุเทศก์								-	.723**
ความชอบของนักท่องเที่ยว									-

Note: Two-Tail Probability  $p < .05$

จากตาราง 11 พบว่า พบว่าศักยภาพมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับความชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า คุณลักษณะ พฤติกรรม ลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ การนำเสนอตนเอง การแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับความชอบของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่ทำแบบสอบถาม

นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ที่ส่งผลต่อระดับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

1. ควรมีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวตลอดทั้งปีโดยเน้นให้กิจกรรมนั้น ๆ จัดตามวงรอบประเพณีไทยในแต่ละเดือน
2. มัคคุเทศก์ควรเน้นการให้ความรู้ด้านวัฒนธรรมประเพณีไทยแก่นักท่องเที่ยวเวียดนาม
3. มัคคุเทศก์ควรเน้นใช้ความเป็นเอกลักษณ์ของชาติดึงดูดนักท่องเที่ยวเวียดนาม
4. มัคคุเทศก์ควรแต่งกายด้วยชุดพื้นเมืองอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของท้องถิ่นอย่างน้อย 1 วันในการทำงาน เพื่อสื่อถึงวัฒนธรรมพื้นเมืองของคนในท้องถิ่นให้นักท่องเที่ยวได้เห็น



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของมัคคุเทศก์และระดับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย ครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพมัคคุเทศก์และระดับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย

#### สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ทั่วไปที่นำเที่ยวชาวเวียดนาม เกี่ยวกับข้อเสนอแนะศักยภาพมัคคุเทศก์ที่มีผลต่อความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามและการให้บริการในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการสัมภาษณ์ มีดังนี้
  - 1.1 ศักยภาพในด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์ควรจะเป็นผู้ที่มีความรู้ต่อแหล่งท่องเที่ยวทั่วทั้งพื้นที่ต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และต้องหมั่นแสวงหาความรู้ให้กับตัวเองอย่างสม่ำเสมอ
  - 1.2 ศักยภาพในด้านทักษะของมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์ควรมีทักษะในการพูด การอธิบายข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้รับฟัง เช่น การพูดจาสอแตรกรเรื่องขบขัน และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

1.3 ศักยภาพในด้านคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ พบว่า ความรักต่ออาชีพมัคคุเทศก์ ความสำนึกรักในงานและความอดทนอดกลั้นต่อความรู้สึกที่หลากหลายของนักท่องเที่ยว และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจโอปออารี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อนักท่องเที่ยว ส่งผลถึงคุณลักษณะที่ดีของตัวมัคคุเทศก์เอง

1.4 ศักยภาพในด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์พบว่า การแสดงออกทางด้านกริยาท่าทาง ทั้งภายนอกคือร่างกายสีหน้า ภายใน คืออารมณ์เป็นสิ่งที่ดี แล้วจะส่งผลต่อนักท่องเที่ยวให้รับรู้ได้ ดังนั้นการที่มัคคุเทศก์มีพฤติกรรมที่อ่อนโยนต่อลูกค้า การทำตัวเองให้เกิดความน่าเชื่อถือ มีความจริงใจต่อการทำงานจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่ออาชีพมัคคุเทศก์

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.00 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 37.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 61.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ร้อยละ 35.50 รายได้เฉลี่ย 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 33.25 เดินทางมากับบริษัททัวร์ ร้อยละ 63.75 ส่วนใหญ่ มาเที่ยวไม่น้อยกว่า 1 สัปดาห์ ร้อยละ 89.50 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวัน น้อยกว่า 1000 บาท ร้อยละ 30.75 วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาคือ มาท่องเที่ยวเพื่อความสำราญ ร้อยละ 65.50 จำนวนครั้งที่เดินทางเข้าจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า เดินทางมาครั้งแรก ร้อยละ 70.75

3. ผลการศึกษาศักยภาพมัคคุเทศก์นำเที่ยวมีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางผ่านมาท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ (Knowledge) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยรายข้อที่อยู่ระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรู้เฉพาะสถานที่ท่องเที่ยว และความรู้ด้านศิลปะ วัฒนธรรม ปัจจัยรายข้อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ความรู้ด้านภูมิศาสตร์ของไทย และความรู้ทั่วไป ปัจจัยด้านทักษะ (Skill) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 4.43) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยรายข้อที่อยู่ระดับมากที่สุด ได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะการถ่ายทอดความรู้ ปัจจัยรายข้อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทักษะเฉพาะภาษาเวียดนาม ทักษะการบริการ และทักษะความเป็นผู้นำ ปัจจัยด้านคุณลักษณะ (Attributes) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 4.57) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยรายข้อที่อยู่ระดับมากที่สุด ได้แก่ บุคลิกภาพเคารพความแตกต่างทางศาสนา ความอดทนต่อการทำงาน และความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น ปัจจัยรายข้อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ศิลปะในการพูด ปัจจัยด้านพฤติกรรม (Behaviors) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 4.57) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยรายข้อที่อยู่ระดับมากที่สุด ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการทำงาน การตรงต่อเวลา และความเย็นหยุ่นต่อนักท่องเที่ยว ปัจจัยรายข้อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความอ่อนน้อมถ่อมตน และการแสดงอาการท่าทาง



4. ผลการศึกษาความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางผ่านเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีพบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ (Physical Appearance of the Guide) ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 4.29) พิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การรู้จักกาลเทศะ และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ความสะอาดของร่างกายมัคคุเทศก์ การจัดแต่งทรงผม หนวดเคราของมัคคุเทศก์ และรูปร่างของมัคคุเทศก์ ด้านการนำเสนอตนเอง (Self-Presentation) ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 4.49) พิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเป็นกันเอง การรักษาผลประโยชน์ให้กับลูกค้า และการพูดในเชิงสร้างสรรค์ เช่น เรื่องที่สนุกสนาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มัคคุเทศก์มีวิธีการสร้างความชอบพิเศษ และมัคคุเทศก์นำเสนอตัวเองให้เกิดความประทับใจด้านการแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง (Exemplification) ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 4.57) พิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีคุณธรรมและจริยธรรมของมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์แสดงถึงความห่วงใยในแหล่งท่องเที่ยว การแสดงตัวอันเป็นแบบอย่างของสังคม และการแสดงความช่วยเหลือต่อนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความจริงใจที่มัคคุเทศก์มีต่อนักท่องเที่ยว

5. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของศักยภาพมัคคุเทศก์และความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามโดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) พบว่าศักยภาพมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับความชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณลักษณะ พฤติกรรม ลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ การนำเสนอตนเอง การแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กับความชอบของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

6. ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม เกี่ยวกับ ศักยภาพมัคคุเทศก์ที่มีผลต่อความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามและการให้บริการในจังหวัดอุบลราชธานีพบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพมัคคุเทศก์ที่มีผลต่อความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามและการให้บริการในจังหวัดอุบลราชธานี เพิ่มเติม คือ ควรมีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ตลอดทั้งปีโดยให้เข้ากับประเพณีไทยในแต่ละเดือน รองลงมา คือ มีการให้ความรู้ด้านวัฒนธรรมประเพณีไทยแก่นักท่องเที่ยวเวียดนาม และใช้ความเป็นเอกลักษณ์ของชาติดึงดูดนักท่องเที่ยวเวียดนาม

## อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของมัคคุเทศก์และระดับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย ผู้วิจัยพบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ศักยภาพในด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความรู้ในเรื่องเฉพาะของสถานที่ท่องเที่ยว และความรู้ด้านศิลปะ วัฒนธรรม ซึ่ง สุภัทร ศรีจงแสง และคณะ (2558) มีความคิดเห็นตรงกันว่า คุณสมบัติต่าง ๆ ของมัคคุเทศก์ เช่น ด้านความรู้ ภาพรวมของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ความสามารถของมัคคุเทศก์ในด้านภาษา ด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง บทบาทของมัคคุเทศก์ต่าง ๆ อาทิ เช่น บทบาทของครูภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ Kevin and John (2001) ยังกล่าวอีกว่า มัคคุเทศก์เป็นสิ่งสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในฮ่องกง และมัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้มีความรู้ เพื่อทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องของชาติและวัฒนธรรม ต้องมีทักษะด้านการสื่อสาร และมีความเป็นมืออาชีพในการบริการ เพื่อนำไปสู่การสร้างมาตรฐานในระดับที่สูงขึ้นในการบริการ อย่างมืออาชีพ

2. ศักยภาพในด้านทักษะของมัคคุเทศก์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะทักษะด้านการสื่อสารและทักษะการถ่ายทอดความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ วันวิวิทย์ แซ่ซัน (2560) ที่ทำการศึกษาทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน ทัศนศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้านการสื่อสารและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และนอกจากนี้นันทชา โสภภาพร (2556) ยังกล่าวอีกว่า ผู้จัดการควรให้ความสำคัญต่อศักยภาพของบุคลากรในด้านทักษะในการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยเน้นให้พนักงานมีความรู้ในตำแหน่งงานนั้น ๆ ประกอบกับ จรินทร์ พักประไพ (2558) ยังมีความคิดเห็นตรงกันอีกว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของมัคคุเทศก์ที่สำคัญ คือ สมรรถนะทักษะในเรื่องการทำงาน ที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาการทำงานของวิชาชีพมัคคุเทศก์ได้จริง

3. ศักยภาพในด้านคุณลักษณะของมัคคุเทศก์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ปัจจัยรายชื่อที่อยู่ระดับมากที่สุด ได้แก่ บุคลิกภาพเคารพความแตกต่างทางศาสนา ความอดทนต่อการทำงาน และความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น ซึ่ง ศันสนีย์ วงศ์สวัสดิ์ (2557) ก็มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า นอกจากมัคคุเทศก์จะพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ และความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยวแล้ว มัคคุเทศก์ควรตระหนักความสัตย์สุจริต มีความประมาทตน และเข้าใจเพื่อนมนุษย์ เคารพความแตกต่างทางศาสนา ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์

อาเซียนด้วย นอกจากนี้ผลการวิจัยในด้านปัจจัยรายชื่อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ศิลปะในการพูด ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เรื่องคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 1 ที่ให้เห็นเกี่ยวกับบุคคลที่เป็นมัคคุเทศก์นั้นจะต้องมีคุณสมบัติอยู่หลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นความอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดขึ้น มีความยืดหยุ่นในการทำงานและสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เรื่องคุณลักษณะของ มัคคุเทศก์ทั่วไปคนที่ 2 ที่กล่าวว่าคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นั้น ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพที่ดี มีความรู้ความสามารถรักงานบริการ มีความอดทน มีความเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ ตลอดมีน้ำใจ มีความซื่อสัตย์และเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่นนั้น เป็นสิ่งสำคัญต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์

4. ศักยภาพในด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ปัจจัยรายชื่อที่อยู่ระดับมากที่สุด ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการทำงาน การตรงต่อเวลา และความยืดหยุ่นต่อนักท่องเที่ยว ปัจจัยรายชื่อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความอ่อนน้อมถ่อมตน และการแสดงอาการท่าทาง สอดคล้องกับวันวิวาท் แซ่ซัน (2560) ได้ทำการศึกษาทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทย พบว่ามัคคุเทศก์ต้องมีความตรงต่อเวลาและกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ Marukatat (2002) และ จรินทร์ พักประไพ (2558) ยังมีผลการศึกษาดังกล่าว พฤติกรรมของมัคคุเทศก์คือ การแสดงออกทางด้านกิริยาท่าทาง ทั้งภายนอก คือ ร่างกาย สีหน้า ภายใน คืออารมณ์ เป็นสิ่งที่สื่อสาร และส่งผลต่อนักท่องเที่ยวได้ดีมาก ดังนั้น การที่มัคคุเทศก์มีพฤติกรรมที่อ่อนน้อมต่อลูกค้า การทำตัวเองให้เกิดความน่าเชื่อถือ มีความจริงใจต่อการทำงาน จะเป็นปัจจัยที่สำคัญต่ออาชีพมัคคุเทศก์ และการสร้างความชอบให้เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อวงการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย และตัวของมัคคุเทศก์เอง เพราะหากนักท่องเที่ยวเกิดความชอบแล้วประทับใจในตัวมัคคุเทศก์แล้วจะทำให้เกิดการบอกต่อและการกลับมาเที่ยวซ้ำ และมัคคุเทศก์จะเป็นผู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหลักการประเมินผลของความชอบในอาชีพของมัคคุเทศก์ต้องอาศัยการศึกษาแนวความคิด 3 ด้าน คือ 1. ด้านลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์ (Physical Appearance of the Guide) 2. ด้านการนำเสนอตนเอง (Self-Presentation) และ 3. ด้านการแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง (Exemplification) จาก 3 แนวความคิดที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้นักท่องเที่ยวผู้ที่เคยมาใช้บริการในตัวของมัคคุเทศก์สามารถ นำไปตัดสินใจได้ว่ามีความชอบในตัวของมัคคุเทศก์มากน้อยเพียงใด

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ที่มีผลต่อความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม พบว่าพฤติกรรมที่นักท่องเที่ยวชอบมากที่สุดคือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน การตรงต่อเวลา

และความยื่นหยุ่นต่อนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ มัคคุเทศก์จำเป็นที่จะต้องมีความอ่อนน้อมถ่อมตน แสดงอาการท่าทางที่เป็นมิตรต่อผู้อื่น เพื่อสร้างความชอบใจแก่นักท่องเที่ยว แล้วผลของการทำงานก็จะนำไปสู่ความสำเร็จในวิชาชีพมัคคุเทศก์

1.2 คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดี คือ ต้องมีใจรักต่ออาชีพมัคคุเทศก์ สำนึกรักในงาน และมีความอดทนอดกลั้นต่อความรู้สึกและอารมณ์ที่หลากหลายของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจที่โอบอ้อมอารี ยิ้มแย้มแจ่มใสแก่นักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงคุณลักษณะที่ดีของตัวมัคคุเทศก์เองด้วย

1.3 ศักยภาพในด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ที่ดีนั้น มัคคุเทศก์ควรจะเป็นผู้ที่มีความรู้ต่อแหล่งเที่ยวนั้น ๆ เป็นอย่างดี ศึกษา หมั่นแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ให้กับตัวเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อก้าวทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน แล้วนำมาถ่ายทอดสู่นักท่องเที่ยวได้

1.4 การพัฒนาศักยภาพในด้านทักษะของมัคคุเทศก์ เริ่มต้นจากการเรียนรู้ภาระหน้าที่ และขอบเขตงานของตน รวมไปถึงการปฏิบัติเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ จนเกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการนำเที่ยว รวมไปถึงการมีทักษะในการการพูด การอธิบายข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้รับฟัง เช่นการพูดจาสอดแทรกเรื่องขบขัน และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการทำตลาดสินค้ารองรับนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม

2.2 ควรศึกษานักท่องเที่ยวชาติอื่นที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทยที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น เช่นนักท่องเที่ยวจากราชอาณาจักรกัมพูชา หรือ นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อเพิ่มการรองรับการเจริญเติบโตด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด

2.3 ควรศึกษาเกี่ยวกับการกลับมาเที่ยวซ้ำ ของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เคยเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

2.4 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเส้นทางเชื่อมโยงในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคในลุ่มแม่น้ำโขง เพื่อเชื่อมโยงเส้นทางท่องเที่ยวระหว่างกัน

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2557). *กองทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์*. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://newdot2.samartmultimedia.com>. [สืบค้นเมื่อ วันที่ 12 มีนาคม 2560].
- กรมการท่องเที่ยว. (2560). *สถิตินักท่องเที่ยวปี 2560*. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.Tourism.go.th>. [สืบค้นเมื่อ วันที่ 20 กันยายน 2560].
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *ฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยว*. [ออนไลน์]. ได้จาก: [http://secretary.mots.go.th/main.php?filename=graph\\_main](http://secretary.mots.go.th/main.php?filename=graph_main). [สืบค้นเมื่อ วันที่ 20 กันยายน 2560].
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). *สถิติด้านการท่องเที่ยว ปี 2560*. [ออนไลน์]. ได้จาก : <https://webcache.googleusercontent.com>. [สืบค้นเมื่อ วันที่ 12 มีนาคม 2560].
- กิตติวัฒน์ รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2551). *สรุปลงสารสำคัญพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551. วารสารข่าวกฎหมายใหม่*, 6(1), 32-49.
- เกื้อจิตร ชีระกาญจน์. (2555). *สมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จรินทร์ พักประไพ. (2558). *การพัฒนารูปแบบสมรรถนะความเป็นผู้นำของมัคคุเทศก์อาชีพในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชาติชาย เทพแปง. (2550). *มัคคุเทศก์อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย. กระแสวัฒนธรรม*, 8(13), 53-56, มกราคม-มิถุนายน.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ*. กรุงเทพฯ : เอชอาร์ เซ็นเตอร์.
- เทศบาลนครอุบลราชธานี. (2560). *การท่องเที่ยว*. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.cityub.go.th>. [สืบค้นเมื่อ วันที่ 8 มีนาคม 2560].
- นันทา โสภภาพร. (2556). *ศักยภาพบุคลากรที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นนท์วัฒน์ พินิจพรม. (2556). *การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เพื่อการเตรียมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- นิชา ชัชกุล. (2554). *อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ธุรกิจบริการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก.
- ประณม ถาวรราช. (2560). *การสร้างประทับใจเมื่อแรกพบ*. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.stjohn.ac.th/University/Guidance/First%20Impression.htm>. [สืบค้นเมื่อ วันที่ 24 เมษายน 2560].
- ไพฑูรย์ พงศบุตร และวิลาสวงศ์ พงศบุตร. (2531). *คู่มืออบรมมัคคุเทศก์*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2532). *การจัดการธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รวีวรรณ เผ่ากัณหา. (2548). *สมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารระดับภาควิชา สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุซงฎิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2535*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊ค พลัสลิเคชั่นส์.
- โรจนา ลิ้มสกุลวานิจ. (2552). *คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วันวิวิธ แซ่ซัน. (2560). *การศึกษาเปรียบเทียบ: สำนวนไทยและสำนวนจีน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- วิชัยญา วัฒนโณ. (2552). การแบ่งปันความรู้ : พื้นฐานของการจัดการความรู้ในองค์การ. *มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 28(1), 16-26, มกราคม-มีนาคม.
- ศันสนีย์ วงศ์สวัสดิ์. (2557). *แนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน:กรณีศึกษา อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- สมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย. (2554). *สถานการณ์การท่องเที่ยวและสถิตินักท่องเที่ยว*.  
[ออนไลน์]. ได้จาก : [https://www.drive.google.com/file/d/0B6Xg\\_whojIW8pVzRsRnkyeE54eLU/view](https://www.drive.google.com/file/d/0B6Xg_whjIW8pVzRsRnkyeE54eLU/view). [สืบค้นเมื่อ วันที่ 6 มีนาคม 2560].
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. (2560). *รายงานประจำปี สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย 2560*. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดอุบลราชธานี. (2560). *ประวัติเมืองอุบล*. [ออนไลน์].  
ได้จาก : <http://www.ubonratchathani.go.th/th/index.php?name=aboutus>.  
[สืบค้นเมื่อ วันที่ 8 มีนาคม 2560].
- สุวภัทร ศรีจางแสง และคณะ (2556). *การพัฒนาชุมชนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษาชุมชนบ้านปากน้ำ ตำบลกุดลาด อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี : คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- Association of Thai Travel Agents. (2018). *Tourism Statistics*. [online]. Available from :  
<http://www.atta.or.th/?p=4019>. [accessed 11 June 2018].
- Coelho, P.S. and J. Henseler. (2012). Creating Customer Loyalty through Service Customization. *European Journal of Marketing*, 46(3/4), 331-356.
- Corsini, R.J. (1994). *Encyclopedia of Psychology*. 2nd ed. New York : John Wiley and Sons.
- Dubois, D.D. and J.W. Rothwell. (2004). *Competency-Based Human Resource Management*. California : Davies-Black.
- Jize, L.B. (2004). Tipping Tour Guide Sparks Debate” *China Daily*, 1(2), 63-74.
- Jones, T. and S.F. Taylor. (2007). The Conceptual Domain of Service Loyalty: How Many Dimension?. *Journal of Service Marketing*, 21(1), 36-51.
- Kevin, K.F. Wong and John Ap. (2007). *Tourism Management: Case Study on Tour Guiding : Professionalism*. Holland : Elsevier.
- Krejcie, R.V. and D.W. Morgan (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Marukat, Saritdet P. (2002). Bad Food Poor Guides Hurt Thai Tourism Industry. *Knight Ridder Tribune Business New*, 11(2), 113-145.
- McClelland, D.C. (1973). Testing for Competence Rather than Intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.



Parry, S.B. (1997). *Evaluating the Impact of Training*. Alexandria, Virginia : American Society for Training and Development.

Rebecca, C. (2004). *Successful Interview Skills: How To Present Yourself With Confidence*. London : Kogan Page.

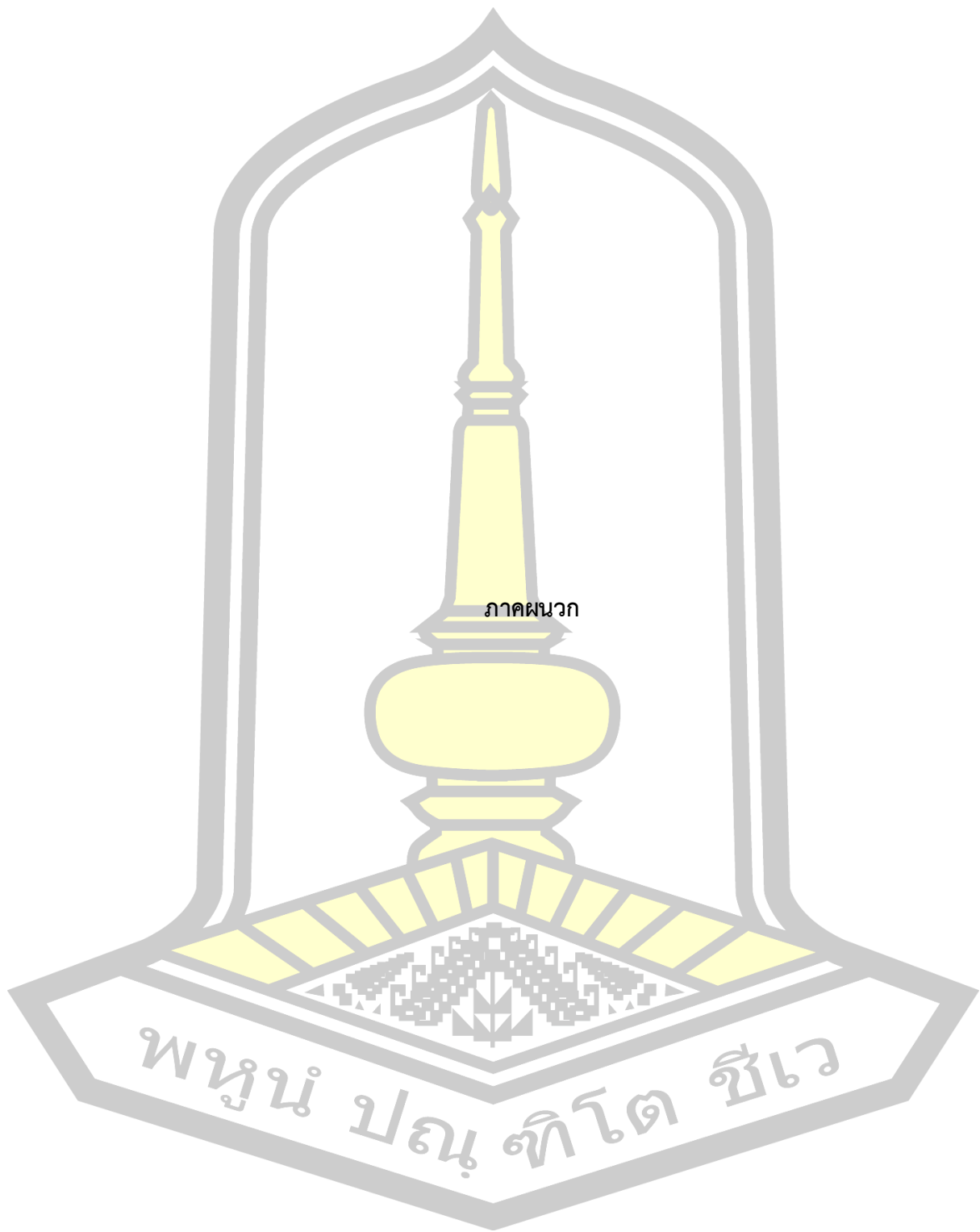
Reber, A.S. (1985). *Dictionary of Psychology*. London : Penguin Books.

Robin Nunkoo. (2013). *Relationship Between Destination Image and Loyalty: Developing Cooperative Branding for Rural Destinations*. Ph.D. Faculty of Law and Management, University of Mauritius, Korea.

Shermon, G. (2006). *Competency Based HRM*. USA. : McGraw Hill.

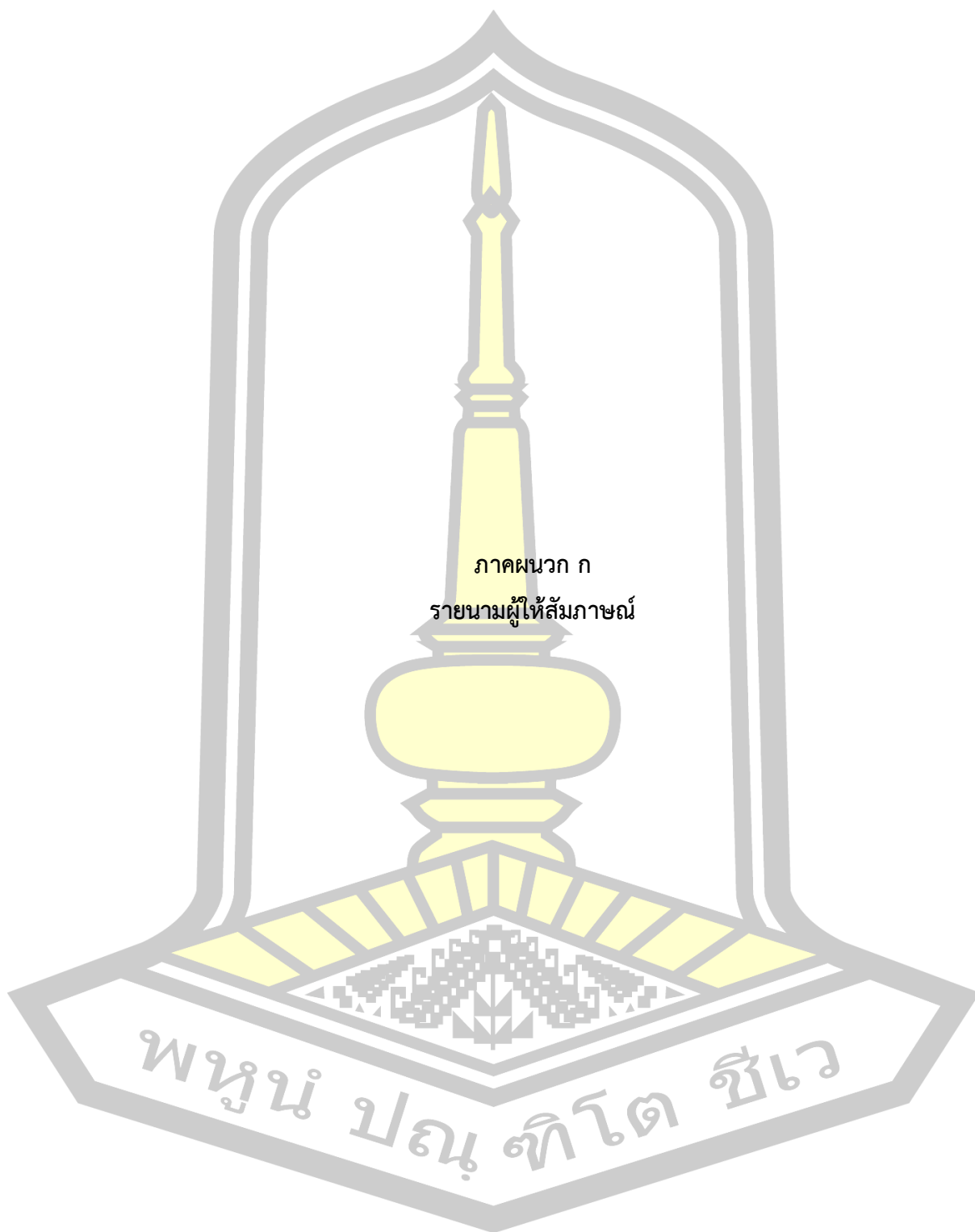
Tsaur, S.H. and Y.C. Lin. (2004). Promoting Service Quality in Tourist Hotels: the Role of HRM Practices and Service Behavior. *Science Direct Tourism Management*, 25(4), 471–481.





ภาคผนวก

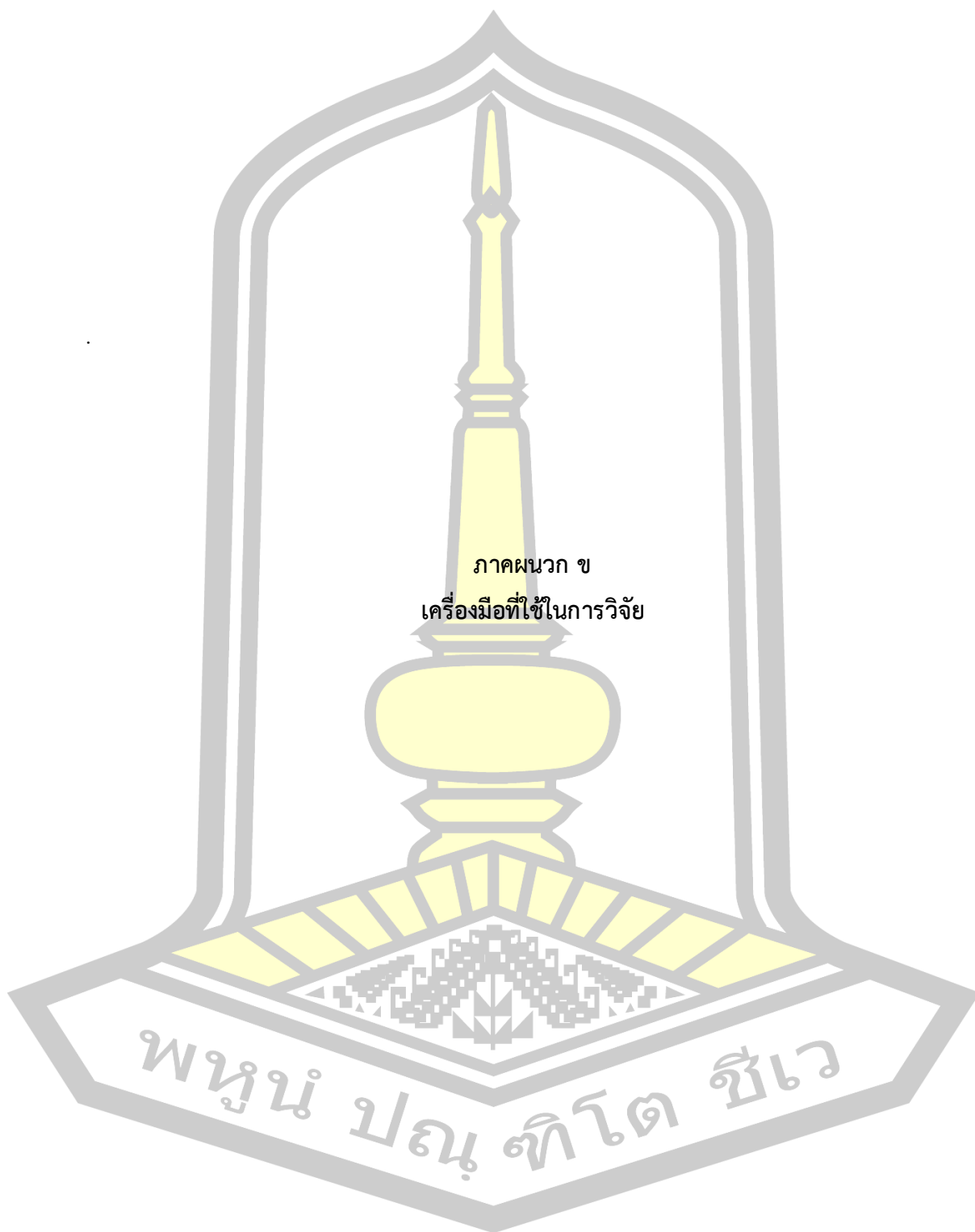
พหุณํ ปณฺ ทิโต ชีเว



ภาคผนวก ก  
รายนามผู้ให้สัมภาษณ์

พหุบัน ปณ ทิโต ชีเว





ภาคผนวก ข  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

พหุบัณฑิต โท ชีวะ

### แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยว

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของมัคคุเทศก์และระดับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานีประเทศไทย”

#### คำชี้แจง

1. จุดประสงค์ของแบบสอบถามชุดนี้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับศักยภาพมัคคุเทศก์ที่จะก่อให้เกิดความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี
2. ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็น โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  สำหรับเลือกตอบ และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมลงในช่อง .....
3. ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งผลการศึกษาก็จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นิสิตปริญญาโทสาขาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรมมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นายไชยปรกรณ์ ป้องญาติ

โทรศัพท์ 082-752-8989 หรือ E-mail: Chaipragron @ gmail.com

ZALO ID : 082-752-8989

พหุบัน ปณุ ทิโต ชีเว

ตอนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  1. ต่ำกว่า 20 ปี  2. 21- 30 ปี  
 3. 30 -40 ปี  4. 41 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  
 1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.  
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวส.  4.ปริญญาตรี  
 5. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ  
 1. นักเรียน/นักศึกษา  2. พนักงานเอกชน/ลูกจ้าง  
 3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  4. ข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ  
 5. เกษียณอายุราชการ  6. อื่นๆโปรดระบุ.....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
 1. น้อยกว่า 10,000 บาท  2. 10,000 – 20,000 บาท  
 3. 20,001 – 30,000 บาท  4. 30,001 บาทขึ้นไป
6. ประเภทการเดินทางมา  
 1. มาคนเดียว  2. มากับครอบครัว  
 3. มากับเพื่อน  4. มากับบริษัททัวร์
7. ระยะเวลาท่องเที่ยว ในจังหวัดอุบลราชธานี  
 1. น้อยกว่า 1 สัปดาห์  2. 1-2 สัปดาห์  
 3. 3 – 4 สัปดาห์  4. มากกว่า 1 เดือน
8. ค่าใช้จ่ายส่วนตัว เฉลี่ยต่อวัน  
 1. น้อยกว่า 1,000 บาท  2. 1,001 – 2,000 บาท  
 3. 2,001 – 3,000 บาท  4. มากกว่า 3,000 บาท
9. วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาท่องเที่ยว  
 1. ท่องเที่ยวเชิงศาสนา /แสวงบุญ  2. ท่องเที่ยวเยี่ยมญาติ/เพื่อน  
 3. ท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา/ศิลปะ/วัฒนธรรม  4. ท่องเที่ยวเพื่อความสำราญ  
 5. ท่องเที่ยวเพื่อมารักษาสุขภาพ  6. อื่นๆโปรดระบุ.....

10. จำนวนครั้งที่เดินทางเข้าจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย

1. ครั้งแรก                       2. ครั้งที่ 2  
 3. ครั้งที่ 3                       4. มากกว่า 3 ครั้ง

ตอนที่ 2 : ท่านคิดว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน  
 ดังต่อไปนี้ มีความสำคัญในระดับใด

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านที่สุดในแต่ละคำถาม

ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>1. ด้านความรู้ (Knowledge)</b>					
1.1 ความรู้ด้านประวัติศาสตร์					
1.2 ความรู้ด้านภูมิศาสตร์ของไทย					
1.3 ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม					
1.4 ความรู้เฉพาะสถานที่ท่องเที่ยว					
1.5 ความรู้ทั่วไป					
<b>2. ด้านทักษะ (Skill)</b>					
2.1 ทักษะด้านการสื่อสาร					
2.2 ทักษะการถ่ายทอดความรู้					
2.3 ทักษะการบริการ					
2.4 ทักษะความเป็นผู้นำ					
2.5 ทักษะเฉพาะภาษาเวียดนาม					
<b>3 ด้านคุณลักษณะ (Attributes)</b>					
3.1 ความอดทนต่อการทำงาน					
3.2 บุคลิกภาพ					
3.3 ศิลปะในการพูด					
3.4 ความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น					
3.5 เคารพความแตกต่างทางศาสนา					



ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>4. ด้านพฤติกรรม (Behaviors)</b>					
4.1 ความอ่อนน้อมถ่อมตน					
4.2 ความกระตือรือร้นในการทำงาน					
4.3 ความยินยอมต่อนักท่องเที่ยว					
4.4 การแสดงอาการท่าทาง					
4.5 การตรงต่อเวลา					

**ตอนที่ 3.** ท่านคิดว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม ที่มีต่อมัคคุเทศก์ชาวไทย ตามปัจจัยดังต่อไปนี้ มีผลต่อเกณฑ์การตัดสินใจของท่านในการมาท่องเที่ยวประเทศไทยในระดับใด

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านที่สุดในแต่ละคำถาม

ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>1. ลักษณะทางกายภาพของมัคคุเทศก์(Physical Appearance of the Guide)</b>					
1.1 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
1.2 รูปร่างของมัคคุเทศก์					
1.3 การจัดแต่งทรงผม ทนวดเคราของมัคคุเทศก์					
1.4 ความสะอาดของร่างกายมัคคุเทศก์					
1.5 การรู้จักกาละเทศะ					
<b>2. การนำเสนอตนเอง(Self-presentation)</b>					
2.1 การพูดในเชิงสร้างสรรค์ เช่น เรื่องที่สนุกสนาน					

ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.2 มัคคุเทศก์มีวิธีการสร้างความประทับใจพิเศษ					
2.3 การรักษามาตรฐานประโยชน์ ให้กับลูกค้า					
2.4 มัคคุเทศก์นำเสนอตัวเองให้เกิดความประทับใจ					
2.5 มีความเป็นกันเอง					
<b>3. การแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง(Exemplification)</b>					
3.1 การแสดงความช่วยเหลือต่อนักท่องเที่ยว					
3.2 ความมีคุณธรรมและจริยธรรมของมัคคุเทศก์					
3.3 ความจริงใจที่มัคคุเทศก์มีต่อนักท่องเที่ยว					
3.4 การแสดงตัวอันเป็นแบบอย่างของสังคม					
3.5 มัคคุเทศก์แสดงถึงความห่วงใยในแหล่งท่องเที่ยว					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับศักยภาพมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน

ด้านความรู้(Knowledge)

ด้านทักษะ (Skill)

ด้านคุณลักษณะ (Attributes)

ด้านพฤติกรรม (Behaviors)

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณา

## PHIẾU KHẢO SÁT

Mối quan hệ giữa tiềm năng của hướng dẫn viên và mức độ hài lòng của khách du lịch Việt Nam tại tỉnh UbonRatchathani, Thái Lan

### Chỉ dẫn

1. Mục đích của phiếu khảo sát này nhằm yêu cầu bạn bày tỏ quan điểm của mình về Kỹ năng tạo ấn tượng của hướng dẫn viên đối với du khách Việt Nam tại tỉnh Ubonrachathani.

2. Bạn thể hiện quan điểm của mình thông qua việc đánh dấu vào ô phù hợp với câu trả lời của bạn nhất cũng như đề xuất những góp ý của mình vào phần trống

3. Thông tin của Bạn sẽ được giữ bí mật và kết quả của việc nghiên cứu này không có bất cứ ảnh hưởng nào đến người cung cấp thông tin.

Mọi ý kiến đóng góp của bạn sẽ là những đóng góp quý báu giúp tôi hoàn thành nghiên cứu này. Rất chân thành cảm ơn..

Sinh viên Chaiprakron pongzat

Chuyên ngành Thạc Sĩ Quản trị du lịch và khách sạn

Trường đại học Mahasalkham

Số điện thoại :082-752-8989 .

E- mail: Chaipragron @ gmail.com

ZALO ID : 082-752-8989

พหุบัณฑิต ชีเว

## Phần 1 Thông tin cá nhân

Vui lòng đánh dấu vào ô phù hợp với câu trả lời của Bạn nhất

### 1. Giới tính

- Nam  Nữ

### 2. Độ tuổi

- dưới 20 tuổi  21 - 30 tuổi  
 31 - 40 tuổi  Trên 41 tuổi

### 3. Trình độ học vấn

- Trung học cơ sở  phổ thông trung học  
 Trung cấp / Cao đẳng  Đại học  
 Trên đại học

### 4. Nghề nghiệp

- Học sinh/ Sinh viên  Nhân viên văn phòng  
 Kinh doanh  Công nhân viên chức  
 hưu trí  
 Khác (vui lòng điền vào).....

### 5. Mức lương

- Dưới 10,000 bath  
 10,000 bath - 20,000 bath  
 20,001 bath - 30,000 bath  
 Trên 30,001 bath

### 6. Loại hình du lịch

1. Đi một mình  2. Đi cùng gia đình  
 3. Đi cùng bạn  4. Đi theo công ty/tuor

### 7. Thời gian du lịch ở tỉnh Ubonrachathani

1. Dưới 1 tuần  2. 1-2 tuần  
 3. 3 - 4 tuần  4. Trên 1 tháng

### 8. Chi phí cá nhân chia trên 1 ngày

1. Dưới 1,000 bath  2. 1,001 - 2,000 bath  
 3. 2,001 - 3,000 bath  4. Trên 3,000 bath

### 9. Mục đích của chuyến du lịch

1. Du lịch theo kiêu tôn giáo / làm từ thiện
2. Thăm người thân / bạn bè
3. Du lịch để học tập, nghiên cứu, tìm hiểu văn hóa
4. Du lịch để giải trí, tìm niềm vui
5. Du lịch để chữa bệnh
6. Khác (vui lòng điền vào).....

### 10. Số lần đến với tỉnh Ubolrachathani, Thái Lan

1. Lần đầu tiên  2. Lần thứ 2
3. Lần thứ 3  4. Hơn 3 lần

**Phần 2 :** Bạn nghĩ rằng những yếu tố liên quan đến kỹ năng của hướng dẫn viên dưới đây có sự quan trọng ở mức độ nào ?

Đánh dấu  vào  tương ứng với sự tán thành của anh/chị:

Yếu tố	Đánh giá				
	Nhiều nhất 5	Nhiều 4	Trung bình 3	Ít 2	Ít nhất 1
<b>1. Kiến thức (Knowledge)</b>					
1.1 Kiến thức về lịch sử					
1.2 Kiến thức về địa lý của Thái					
1.3 Kiến thức về văn hóa					
1.4 Kiến thức về điểm du lịch					
1.5 Kiến thức chung					
<b>2. Kỹ năng (Skill)</b>					
2.1 Kỹ năng giao tiếp					
2.2 Kỹ năng truyền đạt thông tin					
2.3 Kỹ năng về dịch vụ					
2.4 Kỹ năng lãnh đạo					

Yếu tố	Đánh giá				
	Nhiều nhất 5	Nhiều 4	Trung bình 3	Ít 2	Ít nhất 1
2.5 Kỹ năng về giao tiếp tiếng Việt					
<b>3 Đặc tính (Attributes)</b>					
3.1 Kiên nhẫn trong công việc					
3.2 Có nhân cách					
3.3 Nghệ thuật trong cách nói chuyện					
3.4 Biết giúp đỡ người khác					
3.5 Tôn trọng trong sự khác biệt tôn giáo					
<b>4. Thái độ (Behaviors)</b>					
4.1 Có sự khiêm tốn					
4.2 Sự nhiệt tình trong công việc					
4.3 Có sự linh hoạt trong công việc					
4.4 Thể hiện lập trường vững vàng					
4.5 Đúng giờ					

**Phần 3:** Bạn nghĩ rằng các yếu tố gây ấn tượng cho du khách Việt của hướng dẫn viên Thái dưới đây ảnh hưởng ở mức độ nào đến sự quyết định du lịch Thái? Đánh dấu  vào  tương ứng với sự tán thành của bạn:

Yếu tố	Mức độ				
	Nhiều nhất 5	Nhiều 4	Trung bình 3	Ít 2	Ít nhất 1
<b>1. Ngoại hình của hướng dẫn viên (Physical Appearance of the Guide)</b>					
1.1 Trang phục gọn gàng lịch sự					
1.2 Thân hình của hướng dẫn viên					

Yếu tố	Mức độ				
	Nhiều nhất 5	Nhiều 4	Trung bình 3	Ít 2	Ít nhất 1
1.3 Sự gọn gàng của đầu tóc					
1.4 Cothể sạch sẽ					
1.5 Sự khéo léo					
<b>2. Sự thể hiện bản thân (Self-presentation)</b>					
2.1 Khiếu ảnnói hài hước					
2.2 Hướng dẫn viên có cách gây ẩntượng đặc trưng					
2.3 Chăm sóc quyền lợi cho khách du lịch					
2.4 Có cách giới thiệu bản thân ẩntượng					
2.5 Thân thiện với khách du lịch					
<b>3. Sự thể hiện là hình mẫu (Exemplification)</b>					
3.1 Có biểu ẩnh giúp đỡ khách du lịch					
3.2 Có đạo đức nghề nghiệp					
3.3 Có sự chân thành đối với khách du lịch					
3.4 Biểu ẩnh là người văn minh					
3.5 Hướng dẫn viên có sự quý trọng trong các điểm du lịch					

พหุ ประถมศึกษา

Góp ý khác liên quan đến kỹ năng của hướng dẫn viên trong thực hành

Kiến thức

.....

Kỹ năng

.....

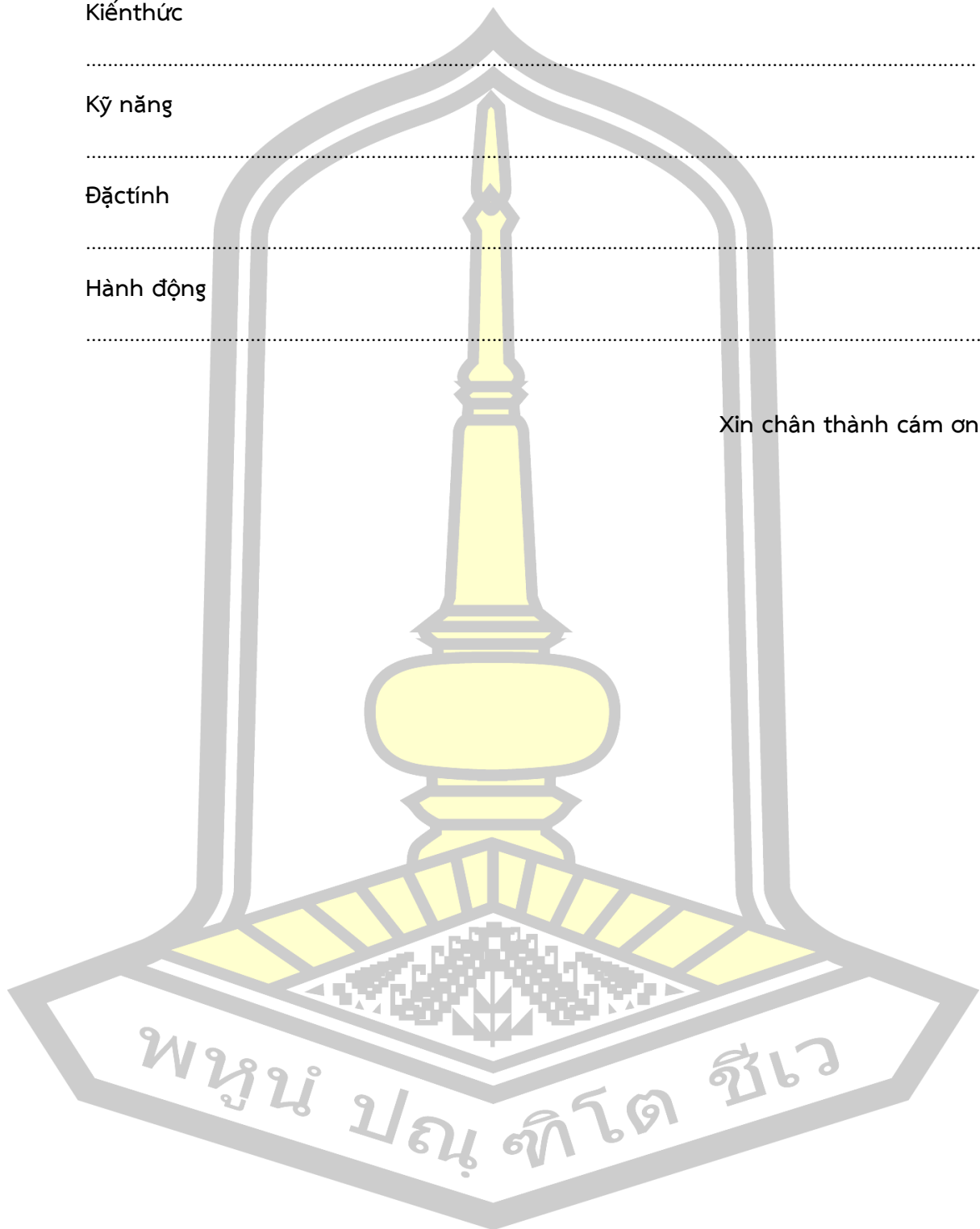
Đặc tính

.....

Hành động

.....

Xin chân thành cảm ơn





ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของมัคคุเทศก์และระดับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม  
ในจังหวัดอุบลราชธานีประเทศไทย

ชื่อ-สกุลผู้ทำการสัมภาษณ์..... วันที่ทำการสัมภาษณ์.....

ชื่อ-สกุลผู้ให้ข้อมูล .....

สถานที่สัมภาษณ์.....

หัวข้อ ในฐานะที่ท่านประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ทั่วไปต่างประเทศ ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
ศักยภาพมัคคุเทศก์ อย่างไร ? หรือ ในความคิดของท่าน ท่านคิดว่ามัคคุเทศก์ควรมีศักยภาพ  
อย่างไรบ้าง (Tour Guide Competency) ภายใต้ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน

1. ความรู้ (Knowledge)

.....

2. ทักษะ (Skill)

.....

3. คุณลักษณะ (Attributes)

.....

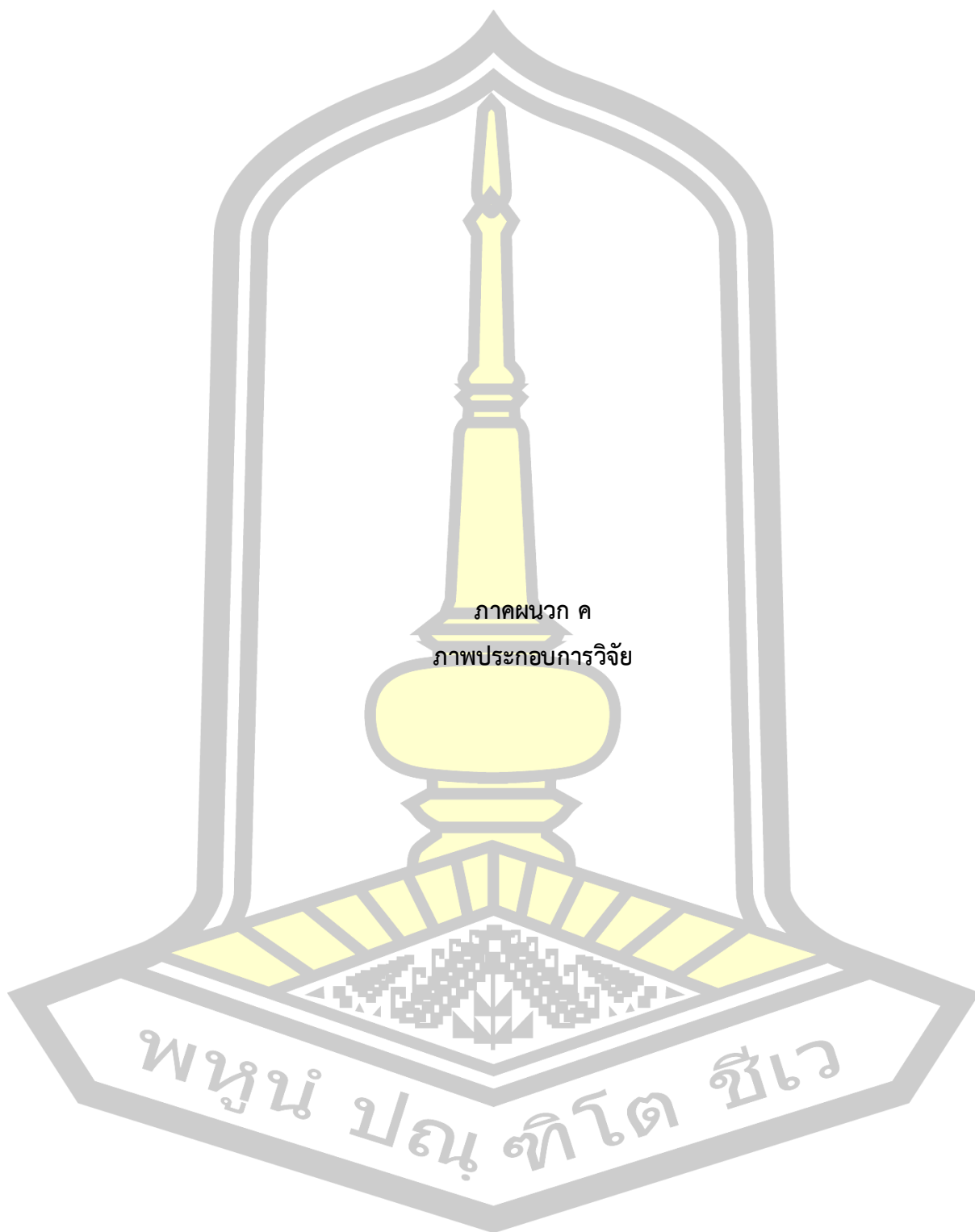
4. พฤติกรรม (Behaviors)

.....

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....





ภาคผนวก ค  
ภาพประกอบการวิจัย

พหุบัน ปณฺ ทิโต ชีเว

ภาพประกอบการวิจัย





## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายไชยปกรณ์ ป้องญาติ
วันเกิด	วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2529
สถานที่เกิด	จังหวัดอุบลราชธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 375 หมู่ที่ 3 ตำบลนาโพธิ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี รหัสไปรษณีย์ 34190
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	มัคคุเทศก์อิสระ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทดอนนาทัวร์ เลขที่ 1576 ถนนบางนาตราด เขตบางนา กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10260
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2546 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนหนองบัวฮีวิทยาคม อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี พ.ศ. 2551 ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พ.ศ. 2562 ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูนัน ปณุกิตโต ชีวะ