แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว

นางสาวนนทิชา เจษฎาเมธีวี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2556
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย
The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

# GUIDELINES FOR DEVELOPMENT OF TOUR LEADER'S COMPETENCIES

Miss Nonthicha Jethsadametheevee

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Sports Science
Faculty of Sports Science
Chulalongkorn University
Academic Year 2013

Copyright of Chulalongkorn University

| | |
|---|---|
| หัวข้อวิทยานิพนธ์ | แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว |
| โดย | นางสาวนนทิชา เจษฎาเมธีวี |
| สาขาวิชา | วิทยาศาสตร์การกีฬา |
| อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล |

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ชัย อินทิราภรณ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณพิสุทธิ์)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพรัตน์ พบลาภ)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

นนทิชา เจษฎาเมธีวี : แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว. (GUIDELINES FOR DEVELOPMENT OF TOUR LEADER'S COMPETENCIES) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผศ. ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล, 91 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์ และเพื่อพัฒนาแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ จำนวน 400 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และผู้นำเที่ยว จำนวนทั้งสิ้น 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และผู้นำเที่ยวด้วยแบบสัมภาษณ์ นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ส่วนข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์นำไปวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา โดยใช้วิธีการจัดกลุ่มสาระข้อมูล แล้วนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือทั้งสองชุด มาร่างเป็นแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้จัดประชุมระดมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 6 คน เพื่อพิจารณาร่างแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว ให้ข้อเสนอแนะ และนำมาสรุปเป็นแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยวที่สมบูรณ์ต่อไป

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับมาก ในด้านความรู้ และด้านทักษะ ยกเว้น ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลจากการวิจัยได้นำไปสู่การพัฒนาแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว ที่สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) ควรคัดสรรบุคคลที่มีคุณภาพ และมีความตั้งใจในการประกอบอาชีพผู้นำเที่ยว

2) ควรจัดการฝึกอบรมบุคคลที่ได้จากการคัดสรรแล้ว ด้วยหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยวที่มีมาตรฐาน

3) ควรพัฒนาบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยวอยู่แล้ว ด้วยการจัดฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ และสนับสนุนให้มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาและอย่างต่อเนื่อง

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2556 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก .....

# # 5578411039 : MAJOR SPORTS SCIENCE
KEYWORDS: DEVELOPMENT / COMPETENCY / TOUR LEADER

NONTHICHA JETHSADAMETHEEVEE: GUIDELINES FOR DEVELOPMENT OF TOUR LEADER'S COMPETENCIES. ADVISOR: ASST. PROF. SUCHART TAWEEPORNPATHOMKUL, 91 pp.

The purposes of this research were: (1) to investigate the desirable characteristics of tour leaders and (2) to create guidelines for the development of tour leaders' competencies. Samples consisted of 400 Thai travelers responding for questionnaires, 20 entrepreneurs and tour leaders for interviewing, and 6 people for focus group. Research instruments, questionnaire and interview form, were used for collecting data. And then, the data were statistically analyzed by means of descriptive statistics in terms of frequency, percentage, mean, and standard deviation. While, the interview and focus group results were qualitatively analyzed by content analysis technique.

The result indicated that:

The respondents had opinions on the desirable characteristics of tour leaders' competencies in the fields of knowledge and skills at high level, but in the fields of personal characteristics was at the highest level. The results were processed to create guidelines for development of tour leaders' competencies. The guidelines were as follows:

1) Good quality and committed persons who show up to be tour leaders should be selected

2) The standard curriculum should be used for training the selected persons.

3) The present tour leaders should be trained for augmenting their knowledge, and should be continuously encouraged for self-development all the time.

Field of Study: Sports Science Student's Signature .....

Academic Year: 2013 Advisor's Signature .....

# กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี อันเนื่องมาจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาและความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของการวิจัยครั้งนี้มาโดยตลอด พร้อมทั้งให้กำลังใจและสร้างแรงผลักดัน ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. ประพัฒน์ ลักษณพิสุทธิ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพรัตน์ พบลาภ กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย ในการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ที่กรุณาให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย อาจารย์อนันต์ ปัญญาคำเลิศ คุณศิษฎ์วัชร ชีวรัตนพร คุณธนา สาธร และคุณวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์ ที่ได้กรุณาสละเวลาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณนักท่องเที่ยว ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และผู้นำเที่ยวที่กรุณาให้สัมภาษณ์และเข้าร่วมการประชุมระดมความคิดเห็นทำให้งานวิจัยสำเร็จไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน บุคลากร พี่ๆ เพื่อนๆ นิสิตทุกคน ภาควิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่คอยช่วยเหลือให้กำลังใจ และอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณนางยวง แย้มเกษม มารดา นายอนุชา เจษฎาเมธีวี บิดา นางสาวณัฐกมล เจษฎาเมธีวี พี่สาว ที่คอยสนับสนุนผู้วิจัย ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจและผลักดันให้งานวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ช่วยเหลือการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านที่กล่าวมาแล้ว และมิได้กล่าวมาในที่นี้ จึงกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย และประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ขอมอบให้แก่ครู อาจารย์ ที่ได้ให้ความรู้ บิดา มารดา โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ หอวัง นนทบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ให้วิชาความรู้และก่อให้เกิดวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

**สารบัญ**

หน้า


บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญ ..... ช
สารบัญตาราง ..... ฌ
บทที่ 1 บทนำ ..... 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ..... 1
วัตถุประสงค์ ..... 2
คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย ..... 3
ประโยชน์ที่ได้รับ ..... 3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 4
แนวคิดเรื่องสมรรถนะ ..... 4
เทคนิคและวิธีการพัฒนาบุคลากร ..... 5
บทบาทหน้าที่และความหมายของผู้นำเที่ยว ..... 9
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้นำเที่ยว ..... 18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 21
กรอบแนวความคิดในการวิจัย ..... 24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย ..... 25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ..... 25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ..... 26
การเก็บรวบรวมข้อมูล ..... 28
การวิเคราะห์ข้อมูล ..... 29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 31
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม ..... 31
ความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์ ..... 35
ผลการสัมภาษณ์ ..... 42
การประชุมระดมความคิดเห็น (Focus Group) ..... 45


จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ..... 49
สรุปผลการวิจัย ..... 50
อภิปรายผลการวิจัย ..... 54
ข้อเสนอแนะ ..... 58
รายการอ้างอิง ..... 59
ภาคผนวก ..... 61
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย ..... 62
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ ..... 64
ภาคผนวก ค เครื่องมือในการทำวิจัย ..... 70
ภาคผนวก ง บทสัมภาษณ์ ..... 77
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ ..... 91

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

# สารบัญตาราง


| ตารางที่ | | หน้า |
|---|---|---|
| 1 | จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... | 32 |
| 2 | จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... | 32 |
| 3 | จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ..... | 33 |
| 4 | จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การศึกษา..... | 33 |
| 5 | จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพ..... | 34 |
| 6 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้นำเที่ยวจำแนกเป็นรายด้าน..... | 35 |
| 7 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้นำเที่ยวด้านความรู้..... | 36 |
| 8 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้นำเที่ยวด้านทักษะ..... | 38 |
| 9 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้นำเที่ยวด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล..... | 39 |
| 10 | การประชุมระดมความคิดเห็นแสดงความคิดเห็นเพื่อสรุปแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว..... | 45 |


จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

# บทที่ 1
# บทนำ

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันคนไทยนิยมเดินทางท่องเที่ยวไปต่างประเทศมากขึ้น อาจเนื่องมาจากเหตุผลหลายประการ ได้แก่ นักท่องเที่ยวต้องการเปลี่ยนบรรยากาศการท่องเที่ยวการได้เดินทางไปต่างประเทศจะให้ความรู้สึกที่แตกต่างไปจากการท่องเที่ยวภายในประเทศ บางคนต้องการไปสัมผัสกับสิ่งมหัศจรรย์ของโลก บางคนต้องการไปสัมผัสอากาศที่หนาวเย็น สัมผัสวัฒนธรรมประเพณี ตลอดจนแหล่งท่องเที่ยวหรือความศิวิไลซ์ต่างๆ ที่ประเทศไทยไม่มี ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของคนไทยบางคนบางกลุ่ม การมีเทศกาลวันหยุดที่เอื้ออำนวย ตลอดจนการได้รับการบอกกล่าวถึงความสวยงามจากผู้ที่เคยเดินทาง การถูกกระตุ้นเชิญชวนประชาสัมพันธ์จากบริษัทนำเที่ยวที่เสนอขายรายการนำเที่ยวที่น่าสนใจ สาเหตุเหล่านี้เป็นเหตุผลของการเลือกไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศของคนไทยนับวันจะมีแนวโน้มมากขึ้นตามลำดับ (ฉันทัช วรรณถนอม, 2552) จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยวระบุว่าในปี พ.ศ. 2555 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศจำนวน 5.72 ล้านคน และหากย้อนไปดูสถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศเมื่อปี พ.ศ. 2550 มีจำนวน 3.85 ล้านคน จะเห็นได้ว่าในระยะเวลาเพียง 5 ปี จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นถึง 1.87 ล้านคน

สิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการได้รับจากการท่องเที่ยว คือ สถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงาม ความสะดวกสบาย ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ได้รับความสนุกสนาน ดังนั้นหากนักท่องเที่ยวคิดที่จะเดินทางท่องเที่ยวเอง ก็เกรงว่าจะต้องพบกับความยุ่งยากจึงมีนักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งหันมานิยมใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว บริษัทนำเที่ยวแต่ละแห่งจะมีโปรแกรมนำเที่ยวหลากหลายลูกค้าสามารถเลือกให้ตรงกับความชอบและวันเวลาว่างของตน (ฉันทัช วรรณถนอม, 2552) ผู้นำเที่ยวเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศเพราะเป็นบุคคลที่จะนำพาและอำนวยความสะดวก เปรียบเสมือนเป็นทูตและเป็นตัวแทนของบริษัททัวร์ นักท่องเที่ยวจะพึงพอใจหรือไม่สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือบริการที่ได้รับจากผู้นำเที่ยว จะเห็นได้ว่าผู้นำเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทหรือทำลายชื่อเสียงได้เช่นกัน ในอดีตผู้ที่จะเป็นผู้นำเที่ยวเพียงแค่มีประสบการณ์เดินทางไปยังต่างประเทศบ่อยๆ และมีความสามารถสื่อสารภาษาประเทศปลายทางก็สามารถทำหน้าที่ผู้นำเที่ยวได้แล้ว อีกทั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬายังไม่มีการดำเนินการควบคุมอย่างจริงจังทำให้เกิดปัญหาผู้นำเที่ยวเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวให้เห็นตามหน้าหนังสือพิมพ์ แต่ในปัจจุบันกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ออกกฎกระทรวง เรื่อง การขึ้นทะเบียนผู้นำเที่ยว พ.ศ. 2555 เพื่อจัดระเบียบผู้นำเที่ยว โดยมีสาระสำคัญระบุว่าผู้ใดประสงค์จะเป็นผู้นำเที่ยว

ต้องยื่นขอขึ้นทะเบียนต่อนายทะเบียน ณ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางหรือสาขา และหนึ่งในคุณสมบัติที่จะสามารถขอขึ้นทะเบียนผู้นำเที่ยวได้ คือ สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าและได้รับวุฒิบัตรหรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวตามหลักสูตรที่คณะกรรมการกำหนดหรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนด (กรมการท่องเที่ยว, 2555) แต่จากคุณสมบัติดังกล่าวในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีหลักสูตรการอบรมผู้นำเที่ยวที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านท่องเที่ยว ตามที่ได้ระบุไว้ในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 ดังนี้ 1.พัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเอกชนในสาขาท่องเที่ยว โดยเฉพาะการพัฒนามัคคุเทศก์ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ รวมถึงศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในด้านอื่นๆ ให้ได้มาตรฐาน เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปิดเสรีภาคบริการด้านการท่องเที่ยว 2. พัฒนาและผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน 3. ผลักดันให้มีการจัดตั้งสถาบันกลางเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมโดยทำหน้าที่ในการกำหนดกำกับ และพัฒนาคุณภาพของบุคลากรและการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวรวมทั้งบูรณาการความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีมาตรฐานตรงตามตำแหน่งที่ตลาดแรงงานต้องการและมีความเพียงพอ 4. ส่งเสริมให้มีการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นทั้งทางด้านการปฏิบัติงานเฉพาะทาง วิชาชีพที่มีความจำเป็นเร่งด่วนสำหรับสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมรวมทั้งหลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้บริหารตั้งแต่ระดับต้นจนถึงระดับสูงสำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและหลักสูตรพัฒนาผู้สอน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสมรรถนะของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลนำไปเป็นแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยวต่อไป

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยว
2. เพื่อสร้างแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว

**คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย**

การพัฒนา หมายถึง การจัดให้เกิดกระบวนการเสริมสร้างความรู้ ทักษะและทัศนคติของผู้นำเที่ยวผ่านการฝึกอบรม การจัดการเรียนรู้หรือการศึกษา หรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรม และนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้นำเที่ยวจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และภารกิจที่รับผิดชอบ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ผู้นำเที่ยว หมายถึง ผู้รับผิดชอบดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ

**ประโยชน์ที่ได้รับ**

1. ทราบถึงสมรรถนะผู้นำเที่ยวที่เป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไปต่างประเทศ (Outbound) และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ
2. ทราบถึงแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไปต่างประเทศ (Outbound) สามารถนำแนวทางไปพัฒนาสมรรถนะของผู้นำเที่ยวได้เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างแท้จริง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

# บทที่ 2
# เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิด หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดดังต่อไปนี้

1.แนวคิดเรื่องสมรรถนะ

2.เทคนิคและวิธีการพัฒนาบุคลากร

3.บทบาทหน้าที่ผู้นำเที่ยว

4.กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้นำเที่ยว

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## แนวคิดเรื่องสมรรถนะ

ความหมายของสมรรถนะ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายของคำว่า “สมรรถนะ” หมายถึง [สะมัดถะนะ] น. ความสามารถ (ใช้แก่เครื่องยนต์) เช่นรถยนต์แบบนี้มีสมรรถนะดี เยี่ยม เหมาะสำหรับเดินทางไกล.

และคำว่า “สมรรถนะ” ตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า “Competency” จากการค้นหาความหมายในพจนานุกรมออนไลน์ฉบับ Longman ได้ให้ความหมายของคำว่า “สมรรถนะ” หมายถึง ทักษะที่จำเป็นเฉพาะงาน

(รวีวรรณ เผ่ากัณหา, 2548) ได้สรุปความหมาย สมรรถนะ ว่าหมายถึง ความสามารถ ของบุคคลที่แสดงถึง ความรู้ เจตคติ ทักษะ ประสบการณ์และคุณลักษณะที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามมาตรฐานขั้นต่ำที่พึงพอใจได้

(ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2549) ให้ความหมายว่า สมรรถนะหมายถึง ทักษะ สมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจหรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

**องค์ประกอบของสมรรถนะ**

(อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์, 2548) ให้ความเห็นว่า Competency หากแปลเป็นภาษาไทยจะหมายถึงความสามารถหรือศักยภาพหรือสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวแทนที่กำหนดรายละเอียดพฤติกรรมและพฤติกรรมการแสดงออก เป็นการตอบคำถามว่า “ทำอย่างไรที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ (How)” มากกว่าการตอบคำถามว่า “อะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้าคาดหวังหรือต้องการ (What)” ทั้งนี้การกำหนด Competency จะแบ่งออกเป็น 3 มุมมอง ได้แก่ KSA ซึ่งมีความหมายที่ต่างกันไป ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรมสัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ

2. ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้นโดยจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกฝนปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทั้งนี้ทักษะจะแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

2.1 ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงาน (Management Skills) หมายถึง ทักษะในการบริหารควบคุมงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการจัดการในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะในการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ซึ่งทักษะดังกล่าวจะแสดงออกถึงการจัดระบบความคิดเพื่อมองไปที่เป้าหมายในอนาคตว่าอยากจะทำหรือมีความต้องการอะไรในอนาคต

2.2 ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills) หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป เช่น งานจัดซื้อจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่แตกต่างไปจากงานผลิต ดังนั้นทักษะที่ต้องการของคนที่ทำงานด้านจัดซื้อได้นั้นจะต้องแตกต่างไปจากงานผลิตเช่นเดียวกัน

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทัศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลตามกาลเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป

**เทคนิคและวิธีการพัฒนาบุคลากร**

(พชรวิทย์ จันทร์ศิริสิร, 2554) ได้สรุปความหมายของ การพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึงกระบวนการที่นำมาฝึกฝนบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ ค่านิยม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและการพัฒนาตนเองเป็นกระบวนการในการเรียนรู้

ซึ่งนำเอาความรู้และแนวคิดที่ได้รับรู้ไปประยุกต์ใช้และสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการเทคโนโลยี ค่านิยม และวัฒนธรรมทางสังคม ให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของสังคม การพัฒนาบุคลากรนั้นมีเทคนิควิธีดำเนินการได้หลายรูปแบบซึ่งในแต่ละรูปแบบก็มีลักษณะเฉพาะที่เป็นความเหมาะสมเฉพาะเรื่องตามสถานการณ์วิธีพัฒนาบุคลากร เช่น การปฐมนิเทศ การอบรม สัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การไปศึกษาดูงาน การไปทัศนศึกษา ซึ่งทุกวิธีการก็มีกระบวนการดำเนินการเป็นขั้นตอน ส่วนการจะใช้วิธีการแบบใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ เช่น ปัญหาในหน่วยงาน งบประมาณ พื้นฐานของบุคลากร ความสามารถของวิทยากร และข้อจำกัดอื่นๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมะสมตามสถานการณ์เป็นส่วนประกอบในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

**การฝึกอบรม และรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะ**

(เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาต, 2554) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมเรียนรู้เฉพาะอย่างของบุคคลเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะหรือความชำนาญและเจตคติที่เหมาะสม จนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และเจตคติเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่เพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นและทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน

(สมคิด บางโม, 2547) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และทัศนคติ (Attitude) อันจะนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการงานให้สูงขึ้นทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะเห็นว่าการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคคลนั่นเอง

**วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม**

1. เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) เพื่อส่งเสริมหรือเสริมสร้างทางปัญญาให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ หน้าที่รับผิดชอบ และการบริหารงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และสามารถขยายไปถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการนำไปใช้ปรับในสถานการณ์จริง

2. พัฒนาทักษะ (Skills) เป็นการพัฒนาทักษะ ความชำนาญ การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า การเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจ ทำให้สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและถูกต้องโดยใช้เวลาที่น้อยลง

3. เปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude) ทำให้มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน สามารถทำงานของตนด้วยความยินดีและพอใจ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข สร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดการใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ

**ประเภทของการฝึกอบรม**

(จงกลนี ชุติมาเทวินทร์, 2542) มีความเห็นว่าประเภทของการฝึกอบรมสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทด้วยกัน คือ

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-entry Training) เป็นการฝึกอบรมให้กับผู้เข้างานใหม่ หรือเพิ่งจะเริ่มโครงการใหม่ โดยทั่วไปผู้เข้าอบรมมักจะอยู่ในระยะทดลองงาน ซึ่งเนื้อหาของการอบรมจะเน้นในเรื่องของภารกิจแรกเริ่ม และภารกิจทั่วไปขององค์กรเนื้อหาทั่วไปจะมีลักษณะผสมผสาน คือ มีทั้งการฝึกอบรมในห้องและการฝึกภาคสนาม ปกติจะมีช่วงเวลาที่ไม่นานนักตั้งแต่ 2-3 วัน หรือบางกรณีอาจจะใช้เวลาเป็นเดือน

2. การฝึกอบรมระหว่างประจำการ (In-service Training) เป็นการฝึกอบรมในช่วงที่เข้าทำงานแล้วหรือผ่านระยะการทดลองแล้ว การฝึกอบรมจะจัดให้เป็นระยะๆ ให้กับระดับบุคลากรที่แตกต่างกัน มีทั้งในเรื่องของการบริหารทั่วไป การอบรม การจัดการ การอบรมเฉพาะเจ้าหน้าที่ หรือการอบรมเฉพาะเรื่อง ซึ่งระยะเวลายืดหยุ่นได้ตามความต้องการส่วนใหญ่จะให้เวลาไม่นานประมาณ 1-3 สัปดาห์

3. การฝึกอบรมในโครงการ (Project Related Training) เป็นการอบรมที่จัดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโครงการ อาทิเช่น โครงการที่ได้รับทุนอุดหนุนจากต่างประเทศซึ่งมีระยะเวลาไม่นานนัก เป็นการอบรมเฉพาะเรื่อง หรือเฉพาะประเภทของบุคลากร มีทั้งการอบรมทางด้านเทคนิคและการอบรมในเชิงจัดการ จัดอบรมโดยผู้ให้ทุน ปกติจะระยะสั้น คือ 1-3 เดือน หรือขึ้นอยู่กับความจำเป็นของโครงการ

4. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง (Self-Development Training) มีความหมายกว้างและครอบคลุม เช่น กรณีบุคคลที่ทำงานมานานและความรู้เริ่มตีบตัน เริ่มจะไม่ทันกับข้อมูลหรือวิทยาการทันสมัย ทำให้เกิดความคิดที่จะพัฒนาตนเอง ซึ่งอาจจะเป็นการอบรมเพื่อฟื้นฟูความรู้ใหม่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการอบรมเต็มเวลาหรือบางส่วนของเวลา โดยหน่วยงานต้นสังกัดจะให้การอนุมัติและสนับสนุนด้านการเงิน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการออกไปอบรมนอกสถานที่ ระยะเวลาจะขึ้นอยู่กับคุณสมบัติที่หน่วยงานต้องการจะพัฒนา มีทั้งระยะสั้นและระยะยาว หรือบางคนอาจจะลาศึกษาต่อ ซึ่งการศึกษาต่อก็คือ การฝึกอบรมอย่างเป็นทางการเช่นกัน

**วิธีการฝึกอบรมจำแนกโดยยึดวัตถุประสงค์และลักษณะการเรียนรู้**

(ชูชัย สมิทธิไกร, 2548) กล่าวว่า ในบางกรณีการเรียนรู้อาจจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นหากผู้รับการอบรมได้เรียนรู้ด้วยตนเองเป็นรายบุคคล ตามความสามารถ ความถนัด และสติปัญญาของแต่ละคน แต่ในบางกรณีการให้เรียนรู้เป็นกลุ่มตั้งแต่สองคนขึ้นไปก็อาจจะให้ประโยชน์มากกว่าการเรียนรู้เป็นรายบุคคล เช่น ในกรณีที่ต้องการให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์

เป็นต้น ดังนั้นประเภทของวิธีการฝึกอบรมซึ่งจำแนกโดยอาศัยลักษณะของการเรียนรู้จึงแบ่งได้เป็นสองประเภท คือ

1. วิธีการที่มุ่งเน้นการเรียนรู้เป็นรายบุคคล (Individual Learning) คือ วิธีการซึ่งจัดให้ผู้รับการอบรมได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ ด้วยตนเองเป็นรายบุคคลโดยอาจจะอาศัยเครื่องมืออุปกรณ์การเรียนต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2. วิธีการมุ่งเน้นการเรียนรู้เป็นกลุ่ม (Group Learning) คือ วิธีการซึ่งจัดให้ผู้รับการอบรมได้เรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่มตั้งแต่สองคนขึ้นไป

หลักเกณฑ์ทั้งสองประการจะช่วยให้สามารถเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และรวดเร็ว และเมื่อประสานหลักเกณฑ์ทั้งสองประการเข้าด้วยกันก็จะได้วิธีการฝึกอบรมแบบต่างๆ 6 ประเภท ด้วยกัน ดังนี้

| **วัตถุประสงค์** | **ลักษณะของการเรียนรู้** | |
|---|---|---|
| | **แบบรายบุคคล** | **แบบกลุ่ม** |
| 1. ความรู้ | - โปรแกรมการเรียนด้วยตนเอง<br>- การสอนโดยคอมพิวเตอร์ | - การบรรยาย<br>- การอภิปรายกลุ่ม<br>- การอภิปรายเป็นคณะ<br>- การระดมสมอง<br>- ทัศนศึกษา |
| 2. ทักษะและความสามารถ | - การฝึกอบรมในงาน<br>- แบบฝึกหัดรายบุคคล<br>- การฝึกโดยใช้อุปกรณ์จำลอง | - การสาธิต<br>- กลุ่มฝึกแก้ไขปัญหา<br>- กรณีศึกษา<br>- การจำลองสถานการณ์<br>- เกมเชิงธุรกิจ<br>- การแสดงบทบาทสมมติ<br>- การแสดงแบบพฤติกรรม |
| 3. ทัศนคติ | - การฝึกอบรมในงาน | - การอภิปรายกลุ่ม<br>- การแสดงบทบาทสมมติ<br>- การแสดงแบบพฤติกรรม |

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**บทบาทหน้าที่และความหมายของผู้นำเที่ยว**

**ความหมายของผู้นำเที่ยว**

ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตราที่ 4 ได้ระบุว่า หมายถึง ผู้รับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ

**ขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้นำเที่ยว**

(พิมพรรณ สุจาริณพงค์, 2554) กล่าวว่า การปฏิบัติงานการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวในประเทศท่องเที่ยวไปยังต่างประเทศ (Outbound tour) จะมี 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเตรียมตัวก่อนการนำเที่ยว

1.1 การประชุมรับงาน

1.2 ต้องทราบจำนวนนักท่องเที่ยว

1.3 ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว

1.4 บุคคลที่สามารถติดต่อได้ในประเทศไทยพร้อมหมายเลขที่สามารถติดต่อได้

1.5 เตรียมรายการนำเที่ยวฉบับสมบูรณ์

1.6 เอกสารต่างๆ ที่จะต้องนำติดตัวไปใช้ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว อาทิ ใบรายชื่อสำหรับจัดที่นั่งบนเครื่องบิน ใบรายชื่อนักท่องเที่ยวสำหรับการจัดเข้า ห้องพักโรงแรม สำเนาจดหมายติดต่อธุรกิจต่างๆ เอกสารเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงินตรา แบบฟอร์มการเข้าและออกประเทศ (ตม.6) เอกสารเดินทางของนักท่องเที่ยว อาทิ หนังสือเดินทาง บัตรโดยสารเครื่องบิน และเอกสารการจ่ายเงิน อาทิ ใบสำคัญแทนการชำระเงิน (Voucher) เครดิตการ์ด

1.7 ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ศึกษาข้อมูลประวัติและประสบการณ์การเดินทางของนักท่องเที่ยว ศึกษาเส้นทางการเดินทาง อาทิ เมืองสำคัญ ถนนหนทาง จุดหยุดพัก ศึกษารายการนำเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวที่จะไปก่อน-หลัง จุดแวะรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เบอร์โทรศัพท์ของสถานที่ที่จะติดต่อ ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประเทศที่จะไปเยือน เช่น ศึกษาประวัติความเป็นมา วิถีชีวิต วัฒนธรรม ประเพณี อากาศ ภาษา เงินท้องถิ่น สินค้าและของที่ระลึก

1.8 การเตรียมอุปกรณ์อื่นๆ เช่น ป้ายชื่อสำหรับผูกติดกระเป๋า ยาทั่วไป เทปเพลงเข็มด้าย ของที่ระลึก

1.9 การเตรียมเครื่องใช้ส่วนตัวของมัคคุเทศก์ อาทิ ตั๋วเครื่องบิน หนังสือเดินทาง เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย นาฬิกาข้อมือ นาฬิกาปลุก

2. การปฏิบัติงานระหว่างนำเที่ยว

การปฏิบัติงานระหว่างนำเที่ยวในต่างประเทศนั้นมัคคุเทศก์คนไทยจะทำหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยว (Tour Leader) และเมื่อไปถึงต่างประเทศก็จะมีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นมาคอยบริการนำเที่ยวต่อ ดังนี้

2.1 มัคคุเทศก์ควรเดินทางถึงสนามบินก่อนนักท่องเที่ยวอย่างน้อย 2 ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกเรื่องจัดกระเป๋า ดูแลเรื่องบัตรขึ้นเครื่องบิน (Boarding Pass) แบบฟอร์มการตรวจคนเข้าเมืองและออกประเทศ แบบฟอร์ม ตม.6 (Immigration From) และแบบฟอร์มการแจ้งรายการสิ่งของต่อศุลกากร (Customs Declaration From)

2.2 บนเครื่องบินมัคคุเทศก์ต้องดูแลที่นั่งของนักท่องเที่ยว ทักทายทำความรู้จักกับนักท่องเที่ยวทุกคนและเมื่อใกล้ถึงจุดหมายปลายทางแจกแบบฟอร์ม ตม.6 (Immigration From) และแบบฟอร์มการแจ้งรายการสิ่งของต่อศุลกากร (Customs Declaration From)

2.3 เมื่อถึงสนามบินมัคคุเทศก์ควรดูแลความสะดวกเรื่องพิธีการตรวจคนเข้าเมือง หลังจากนั้นช่วยนักท่องเที่ยวเรื่องกระเป๋าสัมภาระและนับจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบและหลังจากนั้นจะได้เจอกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ได้ประสานงานกันไว้กับบริษัทนำเที่ยวในต่างประเทศ และแนะนำให้นักท่องเที่ยวรู้จักกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นก่อนรถออก

2.4 ถึงโรงแรมที่พักประสานงานกับแผนกต้อนรับเรื่องการลงทะเบียนของแขก แจกกุญแจให้กับนักท่องเที่ยว พร้อมแนะนำการให้ความปลอดภัยต่างๆ ในขณะที่พักอยู่โรงแรม การปลุกตอนเช้า (Morning Call) และแนะนำอาหารเช้า

2.5 ขณะเดินทางท่องเที่ยวบนรถโค้ช ควรมีการจัดกิจกรรมบนรถเพื่อให้เกิดความรู้ ความบันเทิง และความสนุกสนาน เช่น การเล่นเกม การร้องเพลง การดูวีดีทัศน์ การพูดคุยกัน การเล่าเรื่องตลก การเลือกกิจกรรมมาใช้ให้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของมัคคุเทศก์เพราะขึ้นอยู่กับโอกาส ความชอบของนักท่องเที่ยวและเหมาะสมกับกาลเทศะ

2.6 นำนักท่องเที่ยวเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดในรายการ และตรงตามเวลาที่กำหนด ดูแลอำนวยความสะดวกช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้นักท่องเที่ยว

2.7 พานักท่องเที่ยวเข้าที่พักและนัดหมาย วัน เวลา ครั้งต่อไป ถ้ามีเวลาต่อ

2.8 หากไม่มีรายการอะไรมัคคุเทศก์ควรจะพักผ่อนเพื่อที่จะไม่เหนื่อยเกินไป

2.9 วันสุดท้ายของการเดินทางมัคคุเทศก์เคลียร์ค่าใช้จ่ายต่างๆ อาทิ ค่าโรงแรม ค่ามัคคุเทศก์ท้องถิ่น และช่วยดูสัมภาระ และเตือนนักท่องเที่ยวเรื่องการคืนกุญแจ และของมีค่าในตู้นิรภัย หลังจากนั้นนำนักท่องเที่ยวไปสนามบินก่อน 2 ชั่วโมง ทำพิธีการตรวจคนเข้าเมือง และพิธีการตรวจของศุลกากร

2.10 เมื่อถึงเมืองไทยควรช่วยดูแลเรื่องสัมภาระและกระเป๋าของนักท่องเที่ยวอีกครั้ง กล่าวคำขอบคุณ และดูแลนักท่องเที่ยวจนนักท่องเที่ยวกลับบ้านหมดทุกคน

3. การปฏิบัติหลังการนำเที่ยว

หากไม่เหนื่อยเกินไปมัคคุเทศก์ควรเข้าไปบริษัทเพื่อจัดการเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ และควรทำบันทึกเสนอต่อบริษัท เกี่ยวกับข้อดี-ข้อเสีย และข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริการของบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ท้องถิ่น และการบริการของผู้ประกอบการในต่างประเทศที่บริษัทนำเที่ยวไปใช้บริการ

**คุณสมบัติของหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์**

(สุชาติ ทวีพรปฐมกุล, 2556) กล่าวว่า หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ คือ

1. ความรับผิดชอบ

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรมีความรับผิดชอบสูงในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวทุกคน และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่การงาน ให้บรรลุผลสำเร็จหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่มีความรับผิดชอบจะทำให้ การปฏิบัติงานราบรื่นไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้เป็นอย่างดีและได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากนักท่องเที่ยวและผู้ร่วมงานทุกคน

2. มนุษยสัมพันธ์ดี

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดียิ้มแย้มแจ่มใสมีอัธยาศัยดี มีความสามารถในการผูกมิตรและสร้างความประทับใจให้กับลูกทัวร์ และผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีจะเป็นคนที่คอยดูแลเอาใจใส่และคอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวเหมือนกับญาติพี่น้อง ทำให้ลูกทัวร์เกิดความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัย และเกิดความประทับใจในหัวหน้าทัวร์ มัคคุเทศก์ และการท่องเที่ยว

3. ตรงต่อเวลา

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรตรงต่อเวลา รักษาเวลา มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการเตรียมตัวให้พร้อมอยู่เสมอมารอนักท่องเที่ยวก่อนเวลาเสมอ การตรงต่อเวลาของหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์จะทำให้นักท่องเที่ยวทุกคนเกิดความประทับใจ

4. ความซื่อสัตย์ สุจริต

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรมีความซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงตรง มีความจริงใจในการทำงาน ไม่คดโกง ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยวและผู้ร่วมงานทุกคน

5. มีน้ำใจ

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรมีน้ำใจมีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือลูกทัวร์ทุกคนในทุกเรื่องและทุกกรณี มีความยินดีที่ได้เห็นลูกทัวร์มีความสุข มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความห่วงใย มีความเสียสละ มองโลกในแง่ดี มีทัศนะคติที่ดี มีความยืดหยุ่น ประนีประนอม และมีลักษณะนิสัยที่อบอุ่นเป็นกันเอง โอบอ้อมอารี และเป็นที่ไว้วางใจของลูกทัวร์ทุกคน

6. มีความอดทน อดกลั้น

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรใจเย็นมีความอดทนอดกลั้น อดทนต่ออารมณ์มนุษย์เป็นเลิศยิ้มแย้มเสมอ ต้องมีวิธีการจัดการทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี เช่น “ได้ครับพี่ดีครับท่านเดี๋ยวจัดการให้นะครับ” และไม่ก้าวร้าวทั้งคำพูดและกิริยาท่าทาง

7. ความจำที่ดีเยี่ยม

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรมีความสามารถในการจำเรื่องราวต่างๆได้ดีทั้งสถานที่ท่องเที่ยวเส้นทางในการเดินทาง การบอกเล่าประวัติศาสตร์ของเมือง เรื่องราวระหว่างการเดินทางและจดจำนักท่องเที่ยวให้ได้ครบทุกคนอย่างรวดเร็วเพื่อความสะดวกในการจัดทำทัวร์และสร้างความ ประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวทุกคน

8. มีปฏิภาณไหวพริบ

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เป็นนักแก้ไขปัญหาได้ดีในทุกสถานการณ์เพราะไม่รู้ว่าจะมีอะไรจะเกิดขึ้นบ้าง ถ้ามีปัญหาเกิดขึ้นต้องเป็นคนแก้ไขปัญหาต่างๆได้ดีโดยมีคุณสมบัติดังนี้ คือ

8.1 มีสติสัมปชัญญะ รู้ตัวอยู่ทุกขณะเวลาว่ากำลังทำอะไรอยู่ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีไม่ตื่นตระหนักแก้ไขปัญหาได้อย่างดี และไม่วู่วาม

8.2 มีความคิดที่เป็นระบบ และเป็นลำดับขั้นในการแก้ปัญหาได้ดี

8.3 มีลักษณะรอบรู้ในปัญหามีความเข้าใจลึกซึ้งถึงแก่นแท้ของปัญหาไม่มองปัญหาอย่างผิวเผินและสามารถหาทางออกในการแก้ไขปัญหาได้ในหลายๆ แนวทาง

8.4 มีกำลังใจที่จะเผชิญกับปัญหาอย่างถึงที่สุดแก้ปัญหาได้สำเร็จ

8.5 มีความเข้าอกเข้าใจมองโลกในแง่ดีและเข้าใจทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น หากนักท่องเที่ยวป่วยต้องทำอะไรบ้างหรือถ้าพาสปอร์ตหายต้องทำอย่างไร หรือถ้ามีบางคนติดอยู่ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจะต้องช่วยเหลือเพื่อให้สามารถผ่านเข้าไปได้ และจัดการทุกเรื่องให้เรียบร้อยสำเร็จลุล่วงไป ได้ด้วยดี

9. มีใจรักในการให้บริการงานบริการ

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรเป็นคนที่รักในงานบริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไพเราะอ่อนหวานและมีใจ รักในการบริการนักท่องเที่ยวคอยดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับในทุกๆ เรื่องดูแลเป็นอย่างดีตลอดการเดินทางให้นักท่องเที่ยวมีความสุขตลอดการเดินทาง

10. เป็นผู้สร้างความบันเทิง

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรสร้างความบันเทิงได้ในตลอดการเดินทางสามารถทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสุขสนุกสนานได้ตลอดการเดินทาง

11. รักในการเดินทาง

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรเป็นคนที่รักในการเดินทาง ชอบการเดินทาง เพราะจะทำให้รู้สึกมีความสุขที่ได้เดินทางและมีประสบการณ์ในการเดินทางมาก่อนแล้ว เพราะจะรู้เรื่องราวของประเทศนั้นๆ และเมืองปลายทางได้เป็นอย่างดีเป็นทุนเดิม

12. เก่งภาษา

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรเก่งภาษาและมีความสามารถใน การพูดภาษาของประเทศนั้นๆ และพูดภาษาต่างประเทศได้ดีสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างดีมีประสิทธิภาพ

13. มีความเป็นผู้นำสูง

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรมีความเป็นผู้นำสูง มีความกล้าหาญ มีความรอบคอบและทำงานด้วยความไม่ประมาทสามารถเผชิญสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างสุขุมรอบคอบ

14. มีสุขภาพที่ดี

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรมีสุขภาพที่ดี ดูแลเอาใจใส่ตัวเอง ดูแลความสะอาดของร่างกายอย่างทั่วถึงให้มีสุขภาพร่างกายที่สะอาด แข็งแรง มีพลานามัยที่ดีสมบูรณ์ มีความสดชื่นร่าเริงแจ่มใส อารมณ์ดี และมีความคล่องแคล่วว่องไวกระฉับกระเฉงในการทำงาน

15. มีบุคลิกภาพดี

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรมีบุคลิกภาพที่ดี ดังนี้คือ แต่งกายดูดีสุภาพเรียบร้อยให้เหมาะสมกับกาลเทศะ พูดจาไพเราะ สุภาพอ่อนหวาน มีกิริยามารยาทดี เรียบร้อยอ่อนโยน สง่าผ่าเผย มีอารมณ์มั่นคงเยือกเย็น ไม่หวั่นไหวง่าย มีความยืดหยุ่น ประนีประนอม อบอุ่นโอบอ้อมอารี หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่มีสุขภาพและบุคลิกภาพดีจะช่วยทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือไว้วางใจประทับใจและยินดีให้เป็นผู้นำในการท่องเที่ยว

16. ขยัน ตั้งใจ และกระตือรือร้น

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรมีความขยันขันแข็งกระตือรือร้น และมีความตั้งใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่มีความขยันตั้งใจและกระตือรือร้นในการทำงานจะทำให้นักท่องเที่ยว หัวหน้างานและผู้ร่วมงานชื่นชอบ และเกิดความประทับใจ

17. มีความรู้ดี

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรเป็นผู้ที่มีความรู้ดีในทุกๆ เรื่องและเป็นผู้ที่ขยันขวนขวายศึกหาความรู้สม่ำเสมอ ต้องรู้ข้อมูลของประเทศที่เราจะไปและสามารถบรรยายสถานที่ท่องเที่ยวตามที่ต่างๆ ได้โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ซึ่งมีหน้าที่หลักในการอธิบายและบรรยายสถานที่ ต่างๆที่ได้พานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จึงจำเป็นที่จะต้องมีความรู้อย่างแท้จริงในข้อมูลของสถานที่และประเทศต่างๆ นั้นเป็นอย่างดีเพื่อที่จะสามารถอธิบายสถานที่นั้นๆ ได้อย่างถูกต้องแม่นยำให้ลูกทัวร์เกิดความรู้อย่างแท้จริง หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่มีความรู้อย่างแท้จริงจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และข้อมูลที่ถูกต้องและได้รับประโยชน์อย่างมากจากการท่องเที่ยว

18. การจัดเก็บข้อมูลที่ดี

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรเป็นนักจัดเก็บข้อมูลที่ดีทั้งข้อมูลการท่องเที่ยว ความนิยมความชื่นชอบของนักท่องเที่ยว สนใจสิ่งรอบตัว เป็นคนช่างสังเกต เป็นนักอ่านและนักฟังที่ดี มีความทรงจำที่ดี จดจำรายชื่อนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี มีความคิดสร้างสรรค์ มีปฏิภาณไหวพริบดี รู้จักคิดวิเคราะห์แยกแยะเหตุผลข้อเท็จจริงและความคิดเห็นได้เป็นอย่างดี

19. วาทศิลป์ในการพูด

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีวาทศิลป์มีศิลปะในการพูด มีน้ำเสียงที่ชัดเจนนุ่มนวลชวนฟัง มีจังหวะและลีลาการพูดที่เหมาะสม ใช้ระดับของภาษาได้เหมาะสมกับผู้ฟัง ใช้ภาษาถูกต้องสื่อความหมายได้ชัดเจนตรงประเด็น เป็นนักสื่อสารที่ดี รักการอธิบายและการบรรยายความรู้ต่างๆ มีลำดับการพูดที่ดีเข้าใจง่าย สามารถเร้าความสนใจของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีและทำให้ติดตามฟังจนจบโดยที่ไม่เกิดความเบื่อหน่ายหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่มีวาทศิลป์ในการพูดจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสุขสนุกสนานเพลิดเพลิน ทำให้การท่องเที่ยวเกิดความสุขสนุกสนานและไม่น่าเบื่อหน่าย

20. ความรักในงาน

หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรมีความรักงานที่ทำเพราะความรักงานเป็นหัวใจในการทำงาน บุคคลที่มีความรักงานจะมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานมีความสุขสนุกสนานในการทำงานทำให้งานที่ทำนั้นออกมาดีมีประสิทธิภาพหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีที่มีความรักงานจะรักในการเดินทางท่องเที่ยว รักในงานบริการให้การดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

รักที่จะอธิบาย มีความกระตือรือร้นที่จะนำลูกทัวร์ไปเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ ยินดีที่จะหยิบยื่นประสบการณ์ที่ดีที่มีค่าให้แก่ลูกทัวร์ทุกคนด้วยความเต็มใจและรักที่จะค้นคว้าหาข้อมูลความรู้เพื่อจะให้ผลงานของตนออกมาได้อย่างดีมีประสิทธิภาพพอใจที่จะพัฒนางานของตนและสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวทุกคน

นอกเหนือจากคุณสมบัติดังที่กล่าวไปแล้วนั้นหัวหน้าทัวร์และ มัคคุเทศก์ยังต้องมีความรู้ความสามารถที่จะทำให้คุณสมบัติเหล่านั้นเด่นชัดเป็นที่ประจักษ์ความสามารถของหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ อันประกอบด้วยความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. มีความรู้ความสามารถด้านภาษาด้วยเหตุที่งานของหัวหน้าทัวร์ และมัคคุเทศก์เป็นงานที่จะต้องใช้ภาษาเป็นหลักโดยเฉพาะภาษาต่างประเทศที่ไปท่องเที่ยว เพื่อประสานงานและนำมาพูดสื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจอีกต่อหนึ่งหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาของตน และภาษาต่างประเทศอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์ดีคือมีความสามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่าง คล่องแคล่วและถูกต้องตามระเบียบการใช้ภาษาความสามารถด้านภาษาจึงเป็นความสามารถที่จะได้รับการพิจารณาก่อนเป็นอันดับต้นๆในการรับหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์เข้าทำงานดังหลักเกณฑ์การรับหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์เข้าทำงาน ดังเช่นบริษัทท่องเที่ยวหลายบริษัทได้กำหนดไว้ว่า เนื่องจากงานของหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ต้องใช้ภาษาต่างประเทศเป็นหลักในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว และงานด้านนี้ขึ้นอยู่กับการพูดเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการรับสมัครจึงต้องพิจารณาการพูดภาษาเป็นหลักสำคัญ พร้อมกับมีส่วนประกอบดังต่อไปนี้ คือ

1.1 ผู้ที่เคยผ่านการเป็นหัวหน้าทัวร์ หรือมัคคุเทศก์มาก่อนและมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในขั้นมาตรฐานแล้ว

1.2 ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศไม่ว่าสาขาใดๆก็ตามแต่ผู้นั้นต้องรอบรู้เรื่องของภาษา เช่น ภาษาในการพูดอ่านเขียน และฟังภาษา ต่างๆ เข้าใจได้เป็นอย่างดี

1.3 ผู้ที่ผ่านการอบรมหัวหน้าทัวร์และวิชาชีพมัคคุเทศก์จากสถาบัน ต่างๆ ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยร่วมจัดอบรมด้วย

1.4 ผู้ที่จบการศึกษาจากสาขาวิชาการท่องเที่ยวทั้งของรัฐบาลและเอกชน

1.5 ผู้ที่มีความสามารถในการพูด ฟัง และเข้าใจในภาษาต่างประเทศ (ไม่จำกัดว่าจบการศึกษาในประเทศหรือต่างประเทศ)

1.6 บุคลิกภาพของผู้สมัครเป็นส่วนประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่จะต้องได้รับการพิจารณา

2. มีความรู้ความสามารถด้านวิชาการความรู้ความสามารถด้านวิชาการได้แก่ความรู้ที่หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ต้องใช้เพื่อการประกอบอาชีพดังนี้ คือ

2.1 มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเช่นรู้ถึงที่ตั้งประวัติความเป็นมา สภาพภูมิศาสตร์ ลักษณะทางกายภาพการเข้าถึงที่พักแรม โรงแรม และ กิจกรรมการท่องเที่ยวฯลฯ

2.2 มีความรู้เกี่ยวกับความเป็นเอกลักษณ์ของชาติเช่นรู้เรื่องเกี่ยวกับความเป็นไทย เช่น ศิลปวัฒนธรรมสถาปัตยกรรม ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี วิถีชีวิตศาสนา ความเชื่ออาหาร รวมไปถึงเรื่องการเมืองการ ปกครอง

2.3 มีความรู้รอบตัวเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของการท่องเที่ยว เช่น รู้อัตราการแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่างๆ กับเงินไทยรู้ประวัติศาสตร์ และ วัฒนธรรมของชาติต่างๆ รู้เหตุการณ์ของโลกในปัจจุบันรู้อัตราค่าที่พัก และบริการต่างๆ ของโรงแรม รู้ระเบียบพิธีการศุลกากร แหล่งเริงรมย์ และแหล่งซื้อสินค้าต่างๆ ตลอดจนรู้วิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น

3. มีความรู้ความสามารถด้านการนำเที่ยวคือความรู้ความสามารถ ด้านการนำเที่ยวเป็นหัวใจสำคัญของอาชีพหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์แม้จะมีความรู้ความสามารถครบทั้ง 2 ประการ คือ มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาและมีความรู้ความสามารถด้าน วิชาการเป็นอย่างดีแต่ถ้าหากขาดความรู้ความสามารถด้านการนำเที่ยวก็ไม่อาจประสบความสำเร็จในอาชีพได้ หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความสามารถด้านการนำเที่ยว จะทำให้การท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสุขสนุกสนานเพลิดเพลินประกอบด้วยสาระความรู้และการพักผ่อนอย่างแท้จริง ทำให้ลูกทัวร์ทุกคนมีความสุขสนุกสนานไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย เพราะถูกเร่งรัดและเบื่อหน่ายเพราะถูกยัดเยียดด้วยความรู้มากจนเกินความจำเป็นหรือเบื่อหน่ายเพราะหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ขาดความรู้ความสามารถด้านการนำเที่ยวทำให้ไม่สามารถตอบสนองความสนใจของลูกทัวร์ได้ ความรู้ความสามารถด้านการท่องเที่ยวประกอบไปด้วย

3.1 ความสนใจในการจัดเวลาหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีจะต้อง มีความตรงต่อเวลาและสามารถคำนวณเวลาในการนำเที่ยวแต่ละรายการได้พอเหมาะพอควรและทำให้ลูกทัวร์ได้ท่องเที่ยวครบตามรายการที่จัดให้โดยไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยหรือเบื่อหน่ายการเตรียมการในข้อนี้ทำได้โดยที่หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ต้องสำรวจเส้นทางการท่องเที่ยวก่อนล่วงหน้า แบ่งเวลาในการนำชมแต่ละจุดตามความสำคัญและความน่าสนใจ โดยทั้งนี้จะต้องไม่ลืมคำนึงถึงการให้เวลาส่วนตัวแก่นักท่องเที่ยวอีกด้วย เช่น การปล่อยให้นักท่องเที่ยวเดินเที่ยวชมโดยอิสระในจุดที่แต่ละคนสนใจเป็นพิเศษ การให้เวลาในการถ่ายรูป การทำธุระส่วนตัว การดื่มน้ำ การรับประทานอาหารว่างและการซื้อของที่ระลึก ฯลฯ

3.2 ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยว หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถวิเคราะห์ลูกทัวร์ในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวแต่ละครั้งได้ว่ามีความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องใดเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกทัวร์ได้ถูกต้อง เช่น นักท่องเที่ยวที่สนใจชมศิลปกรรม และสถาปัตยกรรมหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ควรใช้เวลาส่วนใหญ่กับการเที่ยวชมแหล่ง

ศิลปกรรมและสถาปัตยกรรม รวมทั้งให้การบรรยายในแต่ละจุดโดยละเอียดถี่ถ้วน ส่วนลูกทัวร์ที่สนใจเพียงการท่องเที่ยวเพื่อถ่ายรูปและซื้อของที่ระลึก มัคคุเทศก์ก็ควรบรรยายสั้นๆ เฉพาะเรื่องทั่วๆ ไปที่ลูกทัวร์ควรทราบ และให้เวลาอิสระแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้นตามที่ลูกทัวร์พอใจโดยไม่เกินเวลาที่กำหนดไว้ในรายการการ วิเคราะห์ลูกทัวร์ทำได้โดยการศึกษาลักษณะประจำชาติของชนชาติต่างๆ เช่นคนชนชาติฝรั่งเศสมักสนใจประวัติศาสตร์และโบราณคดี ส่วนคนอเมริกันชอบท่องเที่ยวผจญภัย ส่วนคนชาวเอเชีย ชอบการถ่ายรูปและซื้อของเป็นต้น เพศวัยและระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวก็มีส่วนกำหนดความสนใจของตนได้เช่นกัน

3.3 มีความสามารถในการเร้าใจความสนใจ หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถทำให้ลูกทัวร์มีความสุขสนุกสนานเพลิดเพลินตลอดรายการท่องเที่ยวทั้งในระหว่างการเดินทางและจุดแวะชมสถานที่ต่างๆ ดังนั้นนอกจากความรู้เกี่ยวกับจุดท่องเที่ยวและสถานที่ๆ น่าสนใจตามทางผ่านที่หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์อาจชี้ชวนให้ลูกสนใจได้แล้วหากเดินทางเป็นเวลายาวนานหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับ การจัดกิจกรรมนันทนาการ เกมหรือการละเล่นเล็กๆ น้อยๆเพื่อทำให้ลูกทัวร์เกิดความสุขสนุกสนาน คลายความเหงา และช่วยให้เกิดความเป็นกันเองภายในกลุ่มของนักท่องเที่ยวได้อีกด้วย

3.4 มีความสามารถในการบริการและอำนวยความสะดวกหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีต้องดูแลเอาใจใส่ให้นักท่องเที่ยวมีความสุขสนุกสนานเพลิดเพลิน สะดวกสบายและปลอดภัยโดยปราศจากอุปสรรคและข้อขัดข้อง ดังนั้นก่อนท่องเที่ยวทุกครั้งหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ควรตรวจสอบความเรียบร้อยของยานพาหนะแจ้งย้ำสถานที่พักแรมและสถานประกอบการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการท่องเที่ยวนัดหมายและให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่จะไปตั้งแต่กำหนดการข้อปฏิบัติต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบเช่นการเข้าชมพระบรมมหาราชวังต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อย การเข้าชมพระอุโบสถต้องถอดรองเท้า สุภาพสตรีถูกเนื้อต้องตัวพระภิกษุไม่ได้ การอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ถ่ายภาพหรือถ่ายวิดีโอในสถานที่นั้นๆ การเตรียมสัมภาระและข้อควรระวังต่างๆ เอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยวโดยทั่วถึงและสม่ำเสมอ

4. มีความสามารถด้านการแก้ปัญหา หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องโดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกทัวร์เป็นสำคัญ การที่จะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีนั้นหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ต้องมีการเตรียมการที่ดีโดยศึกษาล่วงหน้าถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในการนำชมแต่ละ รายการและศึกษาขั้นตอนของการแก้ปัญหาเหล่านั้นและจัดเตรียมอุปกรณ์หรือวิธีการไว้ล่วงหน้าโดยมีสิ่งสำคัญคือความมีสติมั่นคงและความรอบคอบของมัคคุเทศก์ตัวอย่างปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การนำเที่ยวทางเรืออาจเกิดอุบัติเหตุเรือจมนักท่องเที่ยวที่ว่ายน้ำไม่เป็นทางแก้ปัญหาได้แก่ตรวจสอบเรือที่เป็นพาหนะ

ว่ามีชูชีพหรือเครื่องช่วยชีวิตพร้อมและอยู่ในสภาพที่ใช้การได้หรือไม่หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ควรผ่านหลักสูตรการช่วยชีวิตคนตกน้ำ หรือรู้วิธีช่วยคนตกน้ำและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น

**กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้นำเที่ยว**

**พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 (กรมการท่องเที่ยว, 2551)**

**มาตรา 5 วรรคหนึ่ง**

ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬารักษาการตามพระราชบัญญัตินี้และมีอำนาจออกกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมไม่เกินอัตราท้ายพระราชบัญญัตินี้ยกเว้นค่าธรรมเนียมและกำหนดกิจการอื่นเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวงนั้นเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

**มาตรา 64**

ผู้ใดประสงค์จะเป็นผู้นำเที่ยวต้องขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวไว้กับสำนักงาน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงกฎกระทรวงตามวรรคหนึ่งให้กำหนด คุณสมบัติของผู้นำเที่ยวไว้ด้วย ผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็ มัคคุเทศก์และคุณสมบัติตามวรรคสอง ให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยวได้โดยไม่ต้องขึ้นทะเบียนตามวรรคหนึ่ง แต่ให้แจ้งให้นายทะเบียนทราบเพื่อประโยชน์ด้านข้อมูลของสำนักงาน

**มาตรา 65**

ในการจัดให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปต่างประเทศ ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจัดให้มีผู้นำเที่ยวเดินทางไปด้วย ผู้นำเที่ยวนั้นต้องเป็นผู้ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานตามมาตรา 64 นอกจากหน้าที่ในการนำเที่ยวและอำนวยความสะดวกแล้ว ผู้นำเที่ยวมีหน้าที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรายการนำเที่ยว ตามมาตรา 26 หรือมาตรา 29 แล้วแต่กรณี

**มาตรา 26**

ในการโฆษณาหรือชี้ชวนเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจัดทำเป็นเอกสารซึ่งอย่างน้อยต้องมี รายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ชื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และสถานที่ และเลขใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

2) ระยะเวลาในการใช้นำเที่ยว

3) ค่าบริการ และวิธีการชำระค่าบริการ

4) ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง

5) จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว

6) ลักษณะและประเภทของที่พัก และจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้

7) จำนวนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวในกรณีที่จัดให้เป็นมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว

8) จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยว ในกรณีมีเงื่อนไขว่าต้องมีนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด

**มาตรา 29**

ในระหว่างการนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากนักท่องเที่ยวหรือเป็นเหตุสุดวิสัย การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวตามวรรคหนึ่ง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจ่ายเงินค่าบริการคืนให้แก่นักท่องเที่ยวตามสัดส่วน เว้นแต่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะพิสูจน์ได้ว่าการเปลี่ยนแปลงรายการนั้นทำให้ตนมีค่าใช้จ่ายเท่าหรือสูงกว่าเดิม

**มาตรา 33**

ในการจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวเดินทางไปกับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องใช้มัคคุเทศก์ซึ่งได้รับอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้แล้วแต่กรณี ในการเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวตามวรรคหนึ่งให้ถือว่าเป็นการกระทำในทางการที่จ้างของผู้ประกอบการนำเที่ยว

**กฎกระทรวงการขึ้นทะเบียนผู้นำเที่ยว พ.ศ. 2555**

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 วรรคหนึ่ง และมาตรา ๖๔ วรรคหนึ่งและวรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 33 และมาตรา 43 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ผู้นำเที่ยวต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(1) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ในวันยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว

(2) มีสัญชาติไทย

(3) ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด

(4) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าและได้รับวุฒิบัตรหรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวตามหลักสูตรที่คณะกรรมการกำหนด หรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อ 2 ผู้ใดประสงค์จะเป็นผู้นำเที่ยวให้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนต่อนายทะเบียน ณ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางหรือสาขาที่มีอำนาจหน้าที่ครอบคลุมภูมิลำเนาเฉพาะการของผู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวแล้วแต่กรณีพร้อมด้วยเอกสารและหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(1) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

(2) ใบรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม ซึ่งรับรองว่าผู้ขอขึ้นทะเบียนไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด

(3) ประกาศนียบัตร วุฒิบัตร หรือหนังสือรับรองตามข้อ 1 (4)

ข้อ 3 เมื่อได้รับคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวแล้ว ให้นายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของคำขอขึ้นทะเบียนและเอกสารและหลักฐาน หากไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ให้นายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนแก้ไขเพิ่มเติมคำขอขึ้นทะเบียนหรือจัดส่งเอกสารหรือหลักฐานให้ถูกต้องและครบถ้วนภายในระยะเวลาที่นายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายกำหนด ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอขึ้นทะเบียนหรือไม่จัดส่งเอกสารหรือหลักฐานให้ถูกต้องและครบถ้วนภายในระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าผู้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนไม่ประสงค์จะให้ดำเนินการต่อไป และให้นายทะเบียนจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

ข้อ 4 ในกรณีที่คำขอขึ้นทะเบียนและเอกสารและหลักฐานถูกต้องและครบถ้วน ให้นายทะเบียนพิจารณาขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวหรือให้ผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายเสนอความเห็นไปยังนายทะเบียนเพื่อพิจารณาขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว และออกบัตรประจำตัวผู้นำเที่ยวให้แก่ผู้ยื่นคำขอ

ข้อ 5 ผู้นำเที่ยวผู้ใดประสงค์จะขอออกบัตรประจำตัวผู้นำเที่ยวใหม่เนื่องจากสูญหาย ถูกทำลายชำรุดในสาระสำคัญ หรือเนื่องจากเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล ให้ยื่นคำขอพร้อมด้วยเอกสารและหลักฐานต่อนายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายพร้อมกับส่งมอบบัตรประจำตัวผู้นำเที่ยวนั้น แล้วแต่กรณี ในกรณีที่สูญหายให้แนบหลักฐานการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวนด้วยในการพิจารณาออกบัตรประจำตัวผู้นำเที่ยวใหม่ตามวรรคหนึ่ง ให้นำข้อ 3 และข้อ 4 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ 6 แบบคำขอขึ้นทะเบียน แบบบัตรประจำตัวผู้นำเที่ยว และแบบคำขอออกบัตรประจำตัวผู้นำเที่ยวใหม่ ให้เป็นไปตามที่อธิบดีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ข้อ 7 ให้ผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์และมีคุณสมบัติตามกฎกระทรวงนี้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยวได้โดยไม่ต้องขึ้นทะเบียน แต่ต้องแจ้งให้นายทะเบียนทราบความในข้อ 1 (1) และ (4) มิให้ใช้บังคับแก่ผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์อยู่ในวันก่อนวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ การแจ้งตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่นายทะเบียนประกาศกำหนด

ข้อ 8 ให้ผู้ซึ่งรับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศอยู่ในวันก่อนวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวต่อนายทะเบียน ณ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางหรือสาขาที่มีอำนาจหน้าที่ครอบคลุมภูมิลำเนาเฉพาะการของผู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวแล้วแต่กรณี ภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ

ผู้ขอขึ้นทะเบียนตามวรรคหนึ่งต้องได้รับหนังสือรับรองจากสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว หรือสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด และมิให้นำความในข้อ 1 (4) มาใช้บังคับ

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

**งานวิจัยในประเทศ**

(สมดิษดี พิศาลก่อสกุล, 2549) ได้ศึกษาค้นคว้า เรื่อง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นองค์ประกอบย่อยของคุณลักษณะ พบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัว คือ บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และเจตคติ ส่วนคุณลักษณะทางวิชาชีพของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร บริษัทที่มีขนาดลักษณะประกอบการและระยะเวลาในการประกอบการต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกันแต่ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร บริษัทที่มีรายได้ต่างกันมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีรายได้มากกว่า 2,000,000 บาทต่อปี มีความคาดหวังสูงกว่าบริษัทที่มีรายได้ 1,000,000-2,000,000 บาทต่อปี และรายได้น้อยกว่า 1,000,000 บาทต่อปี

(สิทธิโชค เลิศธีรดา, 2551) ได้ศึกษาค้นคว้า เรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการท่องเที่ยว ณ สถานที่เกี่ยวกับศาสนา ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และมีความต้องการให้มัคคุเทศก์อำนวยความสะดวกในเรื่องการให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าควรพัฒนาในระดับมาก โดยเฉพาะควรพัฒนาในด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือควรพัฒนาด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นของผู้ประกอบการ

ธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าควรพัฒนามัคคุเทศก์อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะควรพัฒนาในด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือควรพัฒนาด้านทัศนคติ ด้านความรู้ และด้านทักษะตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นจากบุคลากรภาครัฐ มีความคิดเห็นว่าควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์เพิ่มประสบการณ์ในการทำงาน และส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมโดยเฉพาะเรื่องความเห็นแก่ตัว

(นรีทิพย์ ประพันธ์วิทย์, 2552) ได้ศึกษาค้นคว้า เรื่อง รูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ พบว่า 1) สภาพปัญหาในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ พบปัญหาที่ควรแก้ไขเร่งด่วน 17 รายการ 2) ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ส่วนใหญ่มีความต้องการพัฒนาบุคลากรอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน 3) รูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ควรมีลักษณะ ดังนี้ 3.1) ด้านการศึกษาดูงานรูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏ คือ การวางแผนการพัฒนาบุคลากร ประเมินความจำเป็นในการศึกษาดูงาน เลือกสถานที่ศึกษาดูงานจัดการศึกษาดูงานและประเมินผลลัพธ์ 3.2) ด้านการศึกษาต่อรูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับมหาวิทยาลัยราชภัฏ คือ ประเมินความจำเป็นในการจัดการศึกษาต่อ การคัดเลือกบุคลากร ส่งบุคลากรไปศึกษาต่อและประเมินผลลัพธ์ 3.3) ด้านการพัฒนาตนเองรูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏ คือ การวางแผน วิธีการพัฒนาตนเองและประเมินผลลัพธ์ 3.4) ด้านการฝึกอบรมรูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏ คือ ประเมินความจำเป็น พิจารณาหลักสูตรการฝึกอบรม เลือกวิธีการและวิทยากรฝึกอบรมและประเมินผลลัพธ์

(โรจนา ลิ้มสกุลวานิจ, 2552) ได้ศึกษาค้นคว้า เรื่อง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า 1) นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ ด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์ และด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์ และด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ (ค่าเฉลี่ย = 4.44, 4.23 และ 4.11 ตามลำดับ) 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านความรู้ของ

มัคคุเทศก์ ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ (จรรยาบรรณ/จริยธรรม) และด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ (มนุษยสัมพันธ์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

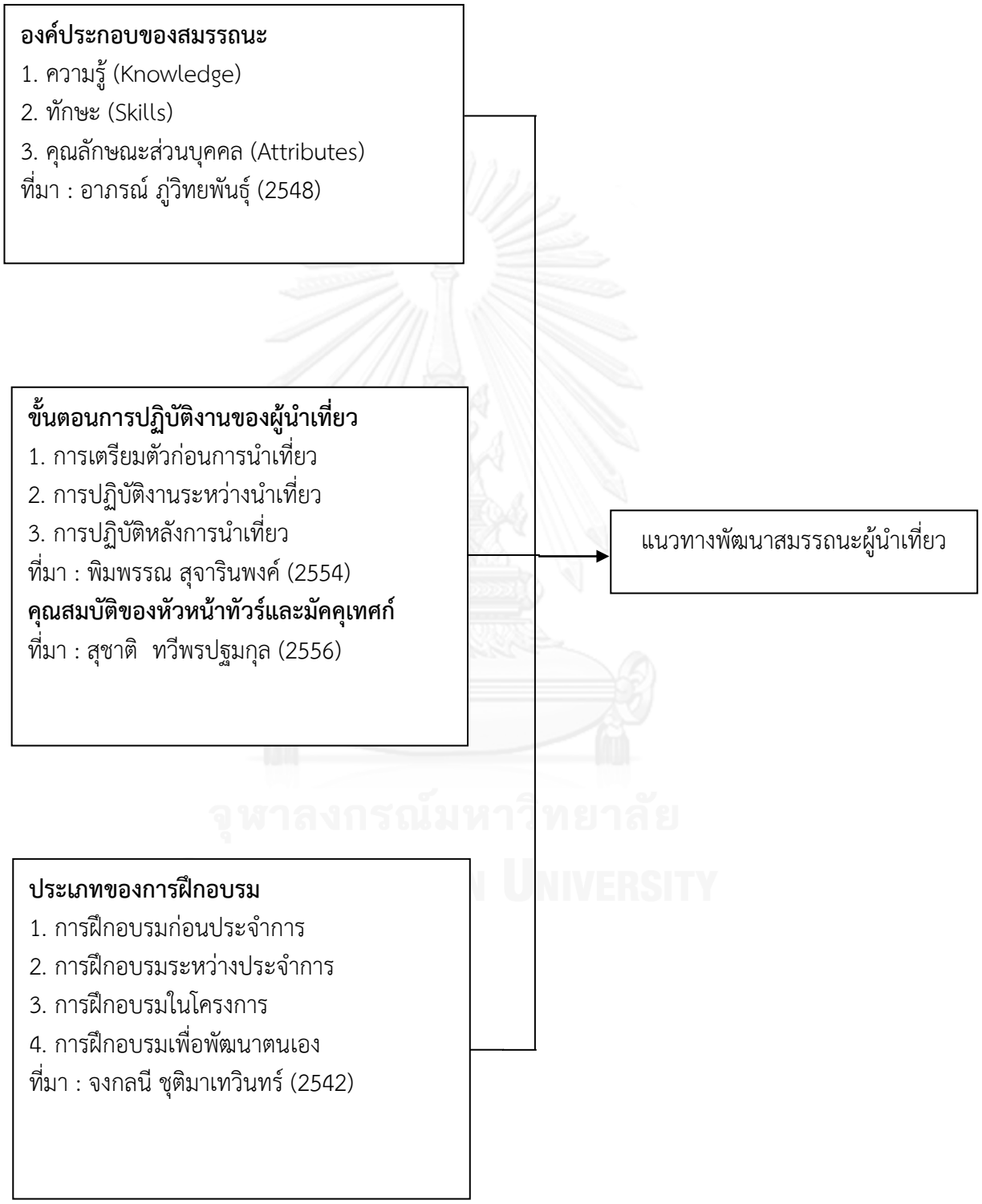
**งานวิจัยต่างประเทศ**

เจงและคณะ (Cheng SY, 2014) ได้ศึกษา เรื่อง ความรู้และทัศนคติของผู้นำเที่ยวเกี่ยวกับวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้าในประเทศไต้หวัน พบว่า ผู้นำเที่ยวในไต้หวัน มีทัศนคติที่ดีต่อการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าแต่มีความรู้เกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้าอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ สะท้อนให้เห็นถึงการให้ข้อมูลความรู้เรื่องโรคพิษสุนัขบ้าที่ไม่เพียงพอให้กับประชาชน ซึ่งหากผู้นำเที่ยวมีความรู้เพียงพอเกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้าอาจสามารถที่จะให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวได้ทันทีเมื่อนักท่องเที่ยวมีการสัมผัสกับเชื้อโรคพิษสุนัขบ้า รัฐบาลควรให้ความสำคัญให้มากขึ้นในการให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับ การแพทย์ การท่องเที่ยว การศึกษา แก่ผู้นำเที่ยวซึ่งไม่เพียงแต่จะปรับปรุงคุณภาพของกรุ๊ปทัวร์เท่านั้น แต่ยังช่วยป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางอีกด้วย

ซู (Tzu-Ching Lai, 2013) ได้ศึกษา เรื่อง ผลของสมรรถนะและพฤติกรรมด้านจริยธรรมของผู้นำเที่ยวเกี่ยวกับเจตนาด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว พบว่า สมรรถนะของผู้นำเที่ยวและพฤติกรรมด้านจริยธรรมมีผลกับความเชื่อมั่นในตัวผู้นำเที่ยว นอกจากนี้ความเชื่อมั่นในตัวผู้นำเที่ยวมีผลต่อเจตนาด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ผลของการวิจัยในครั้งนี้จะส่งผลต่อทิศทางการจัดการเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานท่องเที่ยว

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**กรอบแนวความคิดในการวิจัย**




จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
N UNIVERSITY

# บทที่ 3
# วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว” เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อสอบถามความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้นำเที่ยว ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว โดยมีขั้นตอนดำเนินการวิจัยที่สำคัญดังนี้

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากร แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ ปี 2555 จำนวน 5,721,485 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2556b)

2. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไปต่างประเทศ (Outbound) และได้ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จำนวน 3,048 ราย(กรมการท่องเที่ยว, 2556c)

3. ผู้นำเที่ยว (Tour Leader) ที่ได้ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จำนวน 7,929 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2556a)

กลุ่มตัวอย่าง

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ ปี 2555 จำนวน 5,721,485 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2556b) ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling ) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้เกณฑ์ของตารางสำเร็จรูปในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ยามาเน่ (Yamane 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% โดยมีสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

$$n = \frac{5,721,485}{1 + 5,721,485 \times (0.05)^2}$$

$$= 399.97$$

ดังนั้นจึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวน 400 ราย

เกณฑ์การคัดเข้ากลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

- มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไปทั้งเพศชายและเพศหญิง
- สามารถอ่านออก เขียนได้
- นักท่องเที่ยวให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล

2. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไปต่างประเทศ (Outbound) และได้ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จำนวน 3,048 ราย (กรมการท่องเที่ยว, 2556c) ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling ) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กำหนดคุณสมบัติ คือ ต้องเป็นบริษัทที่ผ่านการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ปี พ.ศ. 2555 ของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จำนวน 10 บริษัท

3. ผู้นำเที่ยว (Tour Leader) ที่ได้ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จำนวน 7,929 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2556a) ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling ) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กำหนดคุณสมบัติ คือ ต้องเป็นผู้นำเที่ยวที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 10 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง นำกรอบแนวคิดที่ได้ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำกลับมาแก้ไข จากนั้นจึงออกแบบสร้างเครื่องมือซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นใช้สำหรับเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้นำเที่ยวด้านต่างๆ ที่พึงประสงค์ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบมาตรวัดของ Likert Scale โดยให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง มีความต้องการน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง มีความต้องการน้อย

ระดับ 3 หมายถึง มีความต้องการปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง มีความต้องการมาก

ระดับ 5 หมายถึง มีความต้องการสูงมาก

และแบบสอบถามแนวทางปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระเพิ่มเติม

1.2 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

สำหรับใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไปต่างประเทศ (Outbound) และผู้นำเที่ยว (Tour Leader) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อ ตำแหน่ง อายุ ระยะเวลาประสบการณ์ด้านการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้นำเที่ยวด้านต่างๆ ที่พึงประสงค์

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยวว่าควรเป็นอย่างไร

1.3 การประชุมระดมความคิดเห็น (Focus Group)

ในการประชุมระดมความคิดเห็นร่วมกันของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไปต่างประเทศ (Outbound) ผู้นำเที่ยว (Tour Leader) และตัวแทนจากภาครัฐ จะนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มาจัดประเด็นในการประชุมระดมความคิดเห็น ผู้วิจัยจะใช้เครื่องบันทึกเสียงและจดบันทึกเพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 นำเครื่องมือไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาที่ใช้ จากนั้นนำเครื่องมือไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในเรื่องผู้นำเที่ยว จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำผลการพิจารณาไปทำการวิเคราะห์โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) ของเครื่องมือ หลังจากนั้นนำผลการพิจารณามาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IIOC) ผู้วิจัยกำหนดค่าดัชนีไว้ไม่ต่ำกว่า 0.5 (วรรณี แกมเกตุ, 2551) การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน มีเกณฑ์ดังนี้

ถ้าแน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ให้ทำเครื่องหมาย / ที่ช่อง +1

ถ้าไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ ให้ทำเครื่องหมาย / ที่ช่อง 0

ถ้าแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ให้ทำเครื่องหมาย / ที่ช่อง -1

นำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนี IOC ตามสูตร ดังนี้

สูตร ค่าดัชนี IOC = $\frac{\sum R}{N}$

เมื่อ IOC แทน ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนข้อคำถาม

ซึ่งจากการคำนวณได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IIOC) เท่ากับ 0.98

2.2 ทดลองใช้เครื่องมือของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้ (Try out) นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach, 1974) ซึ่งต้องได้ค่าไม่ต่ำกว่า 0.75 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554) จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจากการคำนวณได้ค่าเท่ากับ 0.98

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถาม (Questionnaire)

ในส่วนของแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ ได้ไปเก็บข้อมูล ณ สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ ในช่วงเดือนมีนาคม 2557 ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ โดยแบ่งเป็น 2 ช่วงเวลา คือ ช่วงเช้า (08.30 น. – 12.00 น.) และช่วงบ่าย (13.00 น. – 18.00 น.) จนกระทั่งครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

ทำหนังสือจากคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาฯ ติดต่อขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไปต่างประเทศ (Outbound) และผู้นำเที่ยว (Tour Leader) โดยเวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์ตามความสะดวกของผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยทำการสัมภาษณ์คนละ 1 ครั้ง ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง

3. การประชุมระดมความคิดเห็น (Focus Group)

นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามและจากการสัมภาษณ์มาถอดความจัดกลุ่มสาระข้อมูล แล้วจัดการประชุมระดมความคิดเห็น (Focus Group) จำนวน 1 ครั้ง โดยเชิญผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไปต่างประเทศ (Outbound) ผู้นำเที่ยว (Tour Leader) และภาครัฐ เข้าประชุมร่วมกันเสนอแนวทางหรือข้อเสนอแนะที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติในการพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมอย่างน้อย 6 คน และมีผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการประชุม (Moderator)

4. นำข้อมูลทั้งในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ และการประชุมระดมความคิดเห็น (Focus Group) มาสรุปผลและอภิปราย นำมาร่างเป็นแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว และแจ้งผลการวิจัยไปยังผู้ประกอบการและผู้นำเที่ยว

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่เก็บข้อมูลได้จะนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้นำเที่ยวด้านต่างๆ ที่พึงประสงค์ โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยมีเกณฑ์การพิจารณาระดับความต้องการจากการคำนวณอันตรภาคชั้น ดังนี้

สูตรการคำนวณอันตรภาคชั้น

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

จากการคำนวณได้อันตรภาคชั้น = 0.8

คะแนนเฉลี่ย 4.24-5.00 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความต้องการมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.43-4.23 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความต้องการมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.26-3.42 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความต้องการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.61 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความต้องการน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความต้องการน้อยที่สุด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

และแบบสอบถามแนวทางปลายเปิด ใช้การแจกแจงความถี่ และ การจัดกลุ่มสาระข้อมูล

2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการประชุมระดมความคิดเห็น (Focus Group)

วิเคราะห์ผลโดยใช้วิธีการจัดกลุ่มสาระข้อมูล แล้วจึงนำไปปรึกษาและขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามประเด็นตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างครอบคลุมและสมบูรณ์



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

# บทที่ 4
# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์และการจัดประชุมระดมความคิดเห็น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการประชุมระดมความคิดเห็น ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม
    1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
    1.2 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะผู้นำเที่ยว
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประชุมระดมความคิดเห็น

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม**

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ และผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในตารางประกอบความเรียง ดังนี้

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ ดังตารางที่ 1-5

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ**

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ชาย | 124 | 31 |
| หญิง | 276 | 69 |
| **รวม** | **400** | **100** |

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69 และเป็นเพศชายจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31

**ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 15,000 - 30,000 บาท | 240 | 60 |
| 30,001 - 45,000 บาท | 80 | 20 |
| 45,001 - 60,000 บาท | 40 | 10 |
| มากกว่า 60,000 บาทขึ้นไป | 40 | 10 |
| **รวม** | **400** | **100** |

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60

**ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ**

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 20-35 ปี | 292 | 73 |
| 36-50 ปี | 84 | 21 |
| มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป | 24 | 6 |
| **รวม** | **400** | **100** |

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-35 ปี จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73 รองลงมามีอายุ 36-50 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21

**ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา**

| การศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 28 | 7 |
| ปริญญาตรี | 300 | 75 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 72 | 18 |
| **รวม** | **400** | **100** |

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมามีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ**

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ข้าราชการ/พนักงานราชการมหาวิทยาลัย/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 32 | 8 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 268 | 67 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 48 | 12 |
| ค้าขาย/รับจ้าง | 20 | 5 |
| อื่นๆ | 32 | 8 |
| **รวม** | **400** | **100** |

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67 รองลงมามีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**ความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์**

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อสมรรถนะผู้นำเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเป็นรายข้อ ดังตารางที่ 6-9

**ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสมรรถนะของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์ จำแนกเป็นรายด้าน**

| สมรรถนะของผู้นำเที่ยว | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ |
|---|---|---|---|
| ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล | 4.26 | .61 | มากที่สุด |
| ด้านความรู้ | 3.77 | .76 | มาก |
| ด้านทักษะ | 3.85 | .82 | มาก |
| **รวม** | **3.96** | **.68** | **มาก** |

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ารายด้านที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.26

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์ด้านความรู้**

| ด้านความรู้ | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ |
|---|---|---|---|
| 1. ความรู้ด้านภาษา | 3.86 | 0.96 | มาก |
| 2. ความรู้ด้านประวัติศาสตร์ | 3.61 | 1.00 | มาก |
| 3. ความรู้ด้านภูมิศาสตร์ | 3.61 | 0.97 | มาก |
| 4. ความรู้ด้านลักษณะภูมิอากาศ ได้แก่ ฤดูกาล อุณหภูมิ | 3.79 | 0.96 | มาก |
| 5. ความรู้ด้านขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมไทยและต่างประเทศ | 3.90 | 0.92 | มาก |
| 6. ความรู้ด้านสถานที่ท่องเที่ยว | 4.13 | 0.85 | มาก |
| 7. ความรู้เกี่ยวกับพิธีทางการทูต | 3.30 | 1.06 | ปานกลาง |
| 8. ความรู้เรื่องการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว | 3.86 | 1.07 | มาก |
| 9. ความรู้ด้านการปฐมพยาบาล | 3.75 | 1.025 | มาก |
| 10. ความรู้เรื่องสถานการณ์ เศรษฐกิจ สังคมและการเมืองโลก | 3.48 | 0.93 | มาก |
| 11. ความรู้เรื่องการแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ | 3.76 | 0.93 | มาก |
| 12. ความรู้เรื่องระเบียบและข้อปฏิบัติของท่าอากาศยาน | 3.77 | 1.01 | มาก |
| 13. ความรู้และกฎระเบียบต่างๆ ของสายการบิน | 3.80 | 1.01 | มาก |

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้นำเที่ยว ด้านความรู้ (ต่อ)**

| ด้านความรู้ | $\bar{X}$ | S.D | ระดับ |
|---|---|---|---|
| 14. ความรู้เรื่องการอ่านบัตรโดยสารและตารางการบิน | 3.73 | 1.04 | มาก |
| 15. ความรู้ด้านกฎหมายท่องเที่ยว | 3.64 | 1.11 | มาก |
| 16. ความรู้เรื่องการแจ้งความเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในต่างประเทศ เช่น ของหาย นักท่องเที่ยวเสียชีวิต | 3.81 | 1.28 | มาก |
| 17. ความรู้เรื่องการเตรียมตัวสำหรับการเดินทางไปต่างประเทศ เช่น การแต่งกาย | 3.96 | 0.87 | มาก |
| 18. ความรู้การจัดเตรียมเอกสารประกอบการเดินทาง | 4.15 | 0.92 | มาก |
| 19. ความรู้เรื่องของต้องห้ามและของต้องสำแดงการนำเข้า-ออกราชอาณาจักรและประเทศปลายทาง | 3.81 | 0.99 | มาก |
| 20. ความรู้เรื่องการขอคืนภาษี (Vat Refund) | 3.71 | 1.05 | มาก |
| 21. ความรู้เรื่องการดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยว | 3.79 | 0.95 | มาก |
| 22. ความรู้เรื่องการจัดที่นั่งสำหรับผู้โดยสารบนเครื่องบิน | 3.69 | 0.91 | มาก |
| 23. ความรู้เรื่องการซื้อสินค้าปลอดภาษี (Duty Free) | 3.77 | 0.94 | มาก |
| 24. ความรู้เรื่องข้อมูลโรงแรมที่พัก เช่น การใช้บริการต่างๆของทางโรงแรม | 3.82 | 0.90 | มาก |

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยวด้านความรู้ (ต่อ)**

| ด้านความรู้ | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ |
|---|---|---|---|
| 25. ความรู้เรื่องแหล่งช้อปปิ้ง | 4.01 | 0.79 | มาก |
| 26. ความรู้เรื่องระบบคมนาคมของประเทศปลายทาง | 3.87 | 0.92 | มาก |
| 27. ความรู้เรื่องระบบไฟฟ้าของประเทศปลายทาง | 3.66 | 0.96 | มาก |
| **รวม** | **3.77** | **.61** | **มาก** |

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยวในภาพรวมด้านความรู้อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ความรู้เกี่ยวกับพิธีทางการทูต อยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยวด้านทักษะ**

| ด้านทักษะ | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ |
|---|---|---|---|
| 1. มีทักษะการพูดในที่ชุมชน | 3.87 | 1.00 | มาก |
| 2. มีทักษะด้านการสื่อสาร | 4.02 | 0.95 | มาก |
| 3. มีทักษะในการนำเกม | 3.47 | 0.96 | มาก |
| 4. มีทักษะในการเป็นผู้นำกลุ่ม | 3.80 | 0.89 | มาก |
| 5. มีทักษะด้านการบริหารจัดการเวลา | 4.03 | 0.86 | มาก |
| 6. มีทักษะในการจดจำนักท่องเที่ยว | 3.91 | 0.95 | มาก |
| **รวม** | **3.85** | **.82** | **มาก** |

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยวในภาพรวมด้านความทักษะอยู่ในระดับมากทุกประเด็น

**ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยวด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล**

| ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ |
|---|---|---|---|
| 1. รู้จักกาลเทศะ สุภาพ มารยาทดี | 4.38 | 0.76 | มากที่สุด |
| 2. สดชื่น ร่าเริง ยิ้มแย้ม แจ่มใส | 4.35 | 0.79 | มากที่สุด |
| 3. ตรงต่อเวลา | 4.38 | 0.82 | มากที่สุด |
| 4. มีความซื่อสัตย์ สุจริต | 4.51 | 0.68 | มากที่สุด |
| 5. มีน้ำใจ พร้อมให้ความช่วยเหลือ | 4.55 | 0.68 | มากที่สุด |
| 6. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | 4.28 | 0.77 | มากที่สุด |
| 7. มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ | 4.31 | 0.78 | มากที่สุด |
| 8. มีความจำที่ดีเยี่ยม | 4.00 | 0.88 | มาก |
| 9. มีใจรักในการให้บริการ | 4.31 | 0.84 | มากที่สุด |
| 10. มีอารมณ์ขัน | 4.11 | 0.74 | มาก |
| 11. มีความเชื่อมั่นในตนเอง | 4.12 | 0.82 | มาก |
| 12. มีความเป็นผู้นำ | 4.11 | 0.82 | มาก |
| 13. มีสุขภาพที่ดี | 4.08 | 0.83 | มาก |
| 14. มีบุคลิกภาพดี | 4.06 | 0.81 | มาก |

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยวด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)**

| ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ |
|---|---|---|---|
| 15. ขยัน ตั้งใจ และกระตือรือร้น | 4.31 | 0.78 | มากที่สุด |
| 16. มีวาทศิลป์ในการพูด | 4.09 | 0.87 | มาก |
| 17. มีจรรยาบรรณ จริยธรรม และคุณธรรม | 4.36 | 0.83 | มากที่สุด |
| 18. มีความรับผิดชอบ | 4.47 | 0.76 | มากที่สุด |
| 19. มีมนุษยสัมพันธ์ | 4.38 | 0.66 | มากที่สุด |
| 20. เป็นผู้สร้างความบันเทิง | 4.12 | 0.80 | มาก |
| **รวม** | **4.26** | **.61** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยวในภาพรวมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ยกเว้น มีความจำที่ดีเยี่ยม มีอารมณ์ขัน มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความเป็นผู้นำ มีสุขภาพที่ดี มีบุคลิกภาพดี มีวาทศิลป์ในการพูด และเป็นผู้สร้างความบันเทิง อยู่ในระดับมาก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยว**

ในส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะผู้นำเที่ยว ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปความเรียงประกอบความถี่ (จำนวนคน) ดังนี้

1. ด้านความรู้

1.2 นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าผู้นำเที่ยวควรเพิ่มสมรรถนะด้านการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (จำนวน 7 คน)

1.3 ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุผู้นำเที่ยวควรติดตามดูแลการเรียกร้องความเสียหายที่เกิดต่อทรัพย์สินจากบริษัทประกันภัยให้แก่นักท่องเที่ยว (จำนวน 3 คน)

2. ด้านทักษะ

2.1 ในการบรรยายเรื่องเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ต้องการให้ผู้นำเที่ยวใส่อารมณ์ขันในการเล่าเรื่อง (จำนวน 4 คน)

2.2 ผู้นำเที่ยวควรศึกษาข้อมูลของนักท่องเที่ยวทุกคนในกรุ๊ปทัวร์เพื่อจะได้รู้ถึงข้อจำกัดของนักท่องเที่ยวแต่ละคน และให้บริการได้ตรงตามความต้องการ (จำนวน 1 คน)

2.3 ผู้นำเที่ยวต้องมีประสบการณ์ในสถานที่ท่องเที่ยวที่จะไปและบริการนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจมากเกินกว่าราคาที่นักท่องเที่ยวได้จ่ายไป (จำนวน 1 คน)

3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

3.1 มีความเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยวติดตามสอบถามความพึงพอใจหลังบริการนำเที่ยวเสร็จสิ้น (จำนวน 1 คน)

3.2 ให้ข้อมูลจริงแก่นักท่องเที่ยวโดยไม่ปิดบังข้อมูลในส่วนรายละเอียด (จำนวน 1 คน)

3.3 สามารถเก็บอารมณ์ได้ดี (จำนวน 1 คน)

3.4 ไม่ควบคุมเวลาและพฤติกรรมของลูกทัวร์ ไม่มีการกดดันในระหว่างการนำเที่ยว (จำนวน 1 คน)

3.5 อย่าบังคับให้นักท่องเที่ยวขึ้นพูดแนะนำตัวโดยมิได้ถามความสมัครใจเพราะถือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลถ้าไม่สมัครใจ (จำนวน 1 คน)

3.6 มีจิตใจที่ดีและรักงานบริการและสามารถทำงานได้ในทุกสถานการณ์ในเวลานำเที่ยว (จำนวน 1 คน)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**ผลการสัมภาษณ์**

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการจดบันทึกและบันทึกเสียงสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและผู้นำเที่ยว มาจัดกลุ่มสาระข้อมูลสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1. สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยว

1.1 ด้านความรู้ ผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้ข้อมูลทั่วไปในประเทศปลายทาง ได้แก่ ประวัติศาสตร์ ภูมิอากาศภูมิศาสตร์ ศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม กฎหมาย อาหาร เส้นทางการคมนาคม ระบบการขนส่งมวลชน แหล่งซื้อสินค้าของที่ระลึก อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา การแต่งกาย ความรู้เรื่องพิธีทางการทูต ความรู้เรื่องโรงแรมที่พัก ความรู้เรื่องการปฐมพยาบาล ความรู้เรื่องสายการบิน ความรู้เรื่องจิตวิทยาการบริการ ความรู้เรื่องการประกันภัย

1.2 ด้านทักษะ ผู้นำเที่ยวต้องมีทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะการบริหารจัดการเวลา เทคนิคการพูด และทักษะในการจัดกิจกรรมนันทนาการ

1.3 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้นำเที่ยวต้องมีใจรักบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ตรงต่อเวลา มีความอดทนอดกลั้น มีความจำดี มีสัมมาคาราวะ มีปฏิภาณไหวพริบ แต่งกายสุภาพ กระฉับกระเฉง ใฝ่หาความรู้ เชื่อมั่นในตัวเอง บุคลิกภาพดี ช่างสังเกต มีน้ำใจไมตรี มีทัศนคติเชิงบวก มีคุณธรรมจริยธรรม ช่างสังเกต เป็นผู้สร้างความบันเทิง เป็นนักประนีประนอม เป็นนักเจรจาต่อรอง

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้นำเที่ยว

2.1 การเตรียมตัวก่อนการนำเที่ยว

2.1.1 เข้าไปรับงานจากบริษัทก่อนออกเดินทางประมาณ 3 – 5 วัน

2.1.2 ตรวจสอบดูว่าโปรแกรมทัวร์ตรงกับของบริษัทนำเที่ยวของประเทศปลายทางหรือไม่

2.1.3 ตรวจสอบเอกสารการเดินทางของนักท่องเที่ยว ได้แก่ หนังสือเดินทาง ตั๋วเครื่องบิน

2.1.4 ตรวจสอบรายชื่อลูกทัวร์กับหนังสือเดินทาง

2.1.5 ศึกษาโปรแกรมท่องเที่ยวอย่างละเอียดในเรื่องเส้นทางการเดินทาง สายการบิน เวลาลงทะเบียนขึ้นเครื่อง กำหนดเวลาการเดินทาง

2.1.6 ตรวจสอบสภาพอากาศประเทศปลายทาง

2.1.7 จัดเตรียมสัมภาระของตนเอง และสิ่งของที่ต้องเตรียม เช่น น้ำพริก ของแห้ง น้ำปลา ป้ายติดกระเป๋าเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยว

2.1.8 ก่อนเดินทาง 1 วันโทรหาลูกทัวร์ นัดหมายเรื่องกำหนดการเดินทาง สถานที่นัดหมาย และสิ่งของที่นักท่องเที่ยวควรต้องจัดเตรียม

2.2 การปฏิบัติงานระหว่างนำเที่ยว

2.2.1 รอรับนักท่องเที่ยวที่สนามบิน

2.2.2 ตรวจสอบรายชื่อนักท่องเที่ยว

2.2.3 ติดป้ายชื่อที่กระเป๋าเดินทาง

2.2.4 นำกระเป๋าไปเช็คอินให้นักท่องเที่ยว

2.2.5 นำบัตรผ่านขึ้นเครื่องบินมาแจกให้แก่นักท่องเที่ยว

2.2.6 นัดหมายเวลาขึ้นเครื่อง

2.2.7 นำนักท่องเที่ยวผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองขาออก

2.2.8 จัดที่นั่งบนเครื่องบินให้แก่นักท่องเที่ยว

2.2.9 ตรวจสอบรายชื่อนักท่องเที่ยวว่าครบหรือไม่

2.2.10 ดูแลความเรียบร้อยระหว่างอยู่บนเครื่องบิน

2.2.11 เมื่อมาถึงสนามบินประเทศปลายทางผู้นำเที่ยวยืนรอรับบริเวณก่อนผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองประเทศปลายทางนับจำนวนนักท่องเที่ยวอีกครั้ง

2.2.12 นำนักท่องเที่ยวผ่านด่านตรวจคนเข้าเมือง

2.2.13 เมื่อนักท่องเที่ยวครบแล้วนำนักท่องเที่ยวไปรับกระเป๋าเดินทางที่สายพาน

2.2.14 ระหว่างนี้ควรปล่อยให้นักท่องเที่ยวเข้าห้องน้ำให้เรียบร้อย

2.2.15 เมื่อเรียบร้อยแล้วนำนักท่องเที่ยวมาขึ้นรถทัวร์หากมีมัคคุเทศก์-ท้องถิ่นก็แนะนำให้นักท่องเที่ยวทราบ

2.2.16 ดำเนินการนำเที่ยวตามโปรแกรมท่องเที่ยว

2.3 การปฏิบัติหลังการนำเที่ยว

2.3.1 รวบรวมแบบสอบถามไปคืนบริษัททัวร์

2.3.2 เคลียร์เงินและใบเสร็จ

2.3.3 รายงานปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างทัวร์

3. แนวทางพัฒนาสมรรถนะสำหรับผู้ที่ต้องการเป็นผู้นำเที่ยว

3.1 การคัดสรรบุคคล

3.1.1 กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นผู้นำเที่ยว

3.1.2 จัดการสอบข้อเขียนและการสัมภาษณ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

3.2 หลักสูตรฝึกอบรม

3.2.1 ในการร่างหลักสูตรอบรมผู้นำเที่ยวควรให้ผู้นำเที่ยวที่มีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญโดยตรง รวมถึงองค์กร สมาคมที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำ

3.2.2 หลักสูตรอบรมผู้นำเที่ยวควรมีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ภาคทฤษฎีควรเชิญผู้นำเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาสอน ภาคปฏิบัติผู้เข้ารับการอบรมควรติดตามทัวร์จริงในฐานะผู้ช่วยผู้นำเที่ยวออกไปต่างประเทศเพื่อให้ได้รับประสบการณ์ตรง

3.2.3 ระยะเวลาการอบรมควรมีความต่อเนื่อง และใช้ระยะเวลานานพอสมควร

4. แนวทางพัฒนาสมรรถนะสำหรับผู้ที่เป็นผู้นำเที่ยวอยู่แล้ว

4.1 ปรับปรุงข้อมูลความรู้ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

4.2 ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแก่ผู้นำเที่ยว

4.3 สร้างเครือข่ายระหว่างผู้นำเที่ยวด้วยกัน

5. กิจกรรมที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล

5.1 ด้านความรู้ ควรใช้วิธีการบรรยายและการทัศนศึกษาดูงานสถานที่จริง

5.2 ด้านทักษะ ควรใช้วิธีเรียนรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญโดยตรงจากกรณีศึกษา และการฝึกอบรมในงาน

5.3 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ควรใช้วิธีการฝึกอบรมในงาน และการอภิปรายกลุ่ม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**การประชุมระดมความคิดเห็น (Focus Group)**

ผลจากการศึกษาจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์แนวทางพัฒนาเป็นประเด็นต่างๆ และนำเสนอเป็นแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว ภายหลังจากที่ได้มีการประชุมระดมความคิดเห็นจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ผู้นำเที่ยว และภาครัฐ ปรากฏผลดังตารางที่ 10

**1. แนวทางพัฒนาสมรรถนะสำหรับผู้ที่ต้องการเป็นผู้นำเที่ยว**

| หัวข้อ | วิธีดำเนินการ | ผลผลิต |
|---|---|---|
| **1. การคัดสรรบุคคล** | 1. กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นผู้นำเที่ยว<br>1.1 มีอายุไม่ต่ำกว่า 20<br>1.2 มีสัญชาติไทย<br>1.3 ไม่มีลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551<br>1.4 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า รวมถึงผู้ที่จบหลักสูตรปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยวจากสถาบันอุดมศึกษาและได้รับบัตรบรอนซ์เงินก่อนที่จะขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวควรเข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้นำเที่ยวก่อน<br>2. ผ่านการสอบวัดระดับความรู้ภาษาอังกฤษ<br>3. ผ่านการสอบข้อเขียน ดังนี้<br>3.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว<br>3.2 ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์เกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมโลกปัจจุบัน<br>3.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการทำหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยว<br>3.4 ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551<br>3.5 ทักษะการใช้ภาษาไทย<br>3.6 แบบทดสอบบุคลิกภาพ | 1. ได้ผู้ที่มีความเหมาะสมที่จะเข้ารับการอบรม<br>2. ผลจากการอบรมจะได้ไม่สูญเปล่า<br>3.ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ |

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

| หัวข้อ | วิธีดำเนินการ | ผลผลิต |
|---|---|---|
| | หมายเหตุ : โดยข้อสอบในแต่ละปีออกโดยการตั้งคณะกรรมการส่วนกลางที่ประกอบขึ้นมาจากตัวแทนจากทุกภาคส่วนทั้งกรมการท่องเที่ยว สมาคมผู้นำเที่ยวไทย สมาคมผู้ไทยบริการท่องเที่ยว<br>4. ผ่านการสัมภาษณ์โดยตัวแทนของสมาคมผู้นำเที่ยวไทย สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว และกรมการท่องเที่ยว เพื่อพิจารณาทัศนคติ พฤติกรรม และบุคลิกให้สอดคล้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยว คือ มีใจรักในงานบริการ มีบุคลิกภาพดี เป็นต้น | |
| **2. หลักสูตรฝึกอบรม** | 1. ภาคทฤษฎี<br>ประกอบไปด้วยรายวิชาที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานนำเที่ยว<br>1.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ เช่น ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจการบิน ธุรกิจจัดนำเที่ยว ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร<br>1.2 บทบาท หน้าที่ และวิธีการปฏิบัติงานของผู้นำเที่ยว<br>1.3 ความรู้เรื่องพิธีการเข้า-ออกราชอาณาจักรและประเทศปลายทาง<br>1.4 ความรู้เรื่องอารยธรรมตะวันตกและอารยธรรมตะวันออก<br>1.5 ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว<br>1.6 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว<br>1.7 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม<br>1.8 ทักษะการพูดในที่ชุมชน<br>1.9 สถานการณ์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองโลกปัจจุบัน | 1. หลักสูตรมีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้งานได้จริง |

| หัวข้อ | วิธีดำเนินการ | ผลผลิต |
|---|---|---|
| | 1.10 การบริหารจัดการนำเที่ยว<br>1.11 จิตวิทยาการบริการ<br>1.12 พฤติกรรมนักท่องเที่ยว<br>1.13 ทักษะในการนำเกม<br>1.14 จรรยาบรรณและจริยธรรมผู้นำเที่ยว<br>2. ลักษณะของการจัดการเรียนรู้<br>2.1 วิธีการบรรยาย โดยการเชิญหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาให้ความรู้ เช่น การท่าอากาศยาน กรมศุลกากร เป็นต้น<br>2.2 ศึกษาจากกรณีศึกษา โดยเชิญผู้นำเที่ยวที่มีความเชี่ยวชาญมาให้ความรู้ประสบการณ์ แนวทางการแก้ไขปัญหาที่อาจเจอในการนำเที่ยว<br>2.3 ทัศนศึกษาดูงานสถานที่จริง เช่น สนามบิน | |
| | 3. ภาคปฏิบัติ<br>กรมการท่องเที่ยวควรทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้ประกอบการเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ตามทัวร์จริงโดยทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยผู้นำเที่ยว ทั้งนี้ให้ผู้เข้าอบรมออกค่าเดินทางและผู้ประกอบการดูแลเรื่องที่พักและอาหาร<br>4. การควบคุมคุณภาพหลักสูตร<br>มีการควบคุมคุณภาพโดยกรมการท่องเที่ยวตรวจสอบและประเมินผลสถานศึกษาที่นำหลักสูตรไปจัดการอบรมทุกๆ 5 ปี<br>5. การประเมินผลผู้เข้าอบรม<br>มีการจัดสอบวัดระดับความรู้หลังจบหลักสูตรการอบรมโดยต้องผ่านเกณฑ์ตามที่คณะกรรมการกำหนด | 1. ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้จากผู้มีประสบการณ์ เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานที่แท้จริง<br>2. ผู้เข้าอบรมได้รับประสบการณ์และเรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหา |

**2. แนวทางพัฒนาสมรรถนะสำหรับผู้ที่เป็นผู้นำเที่ยวในปัจจุบัน**

| หัวข้อ | วิธีดำเนินการ | ผลผลิต |
|---|---|---|
| 1. ด้านความรู้ | 1. กรมการท่องเที่ยวควรร่วมกับสมาคมผู้นำเที่ยวไทย และผู้ประกอบการ ร่วมมือกันจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้นำเที่ยวให้แก่ผู้นำเที่ยว เช่น<br>- โครงการอบรม เรื่อง การใช้เทคโนโลยีเพื่อการนำเที่ยว<br>- โครงการอบรม เรื่อง ความรู้ภาษาที่ 3<br>- โครงการอบรม เรื่อง การปฐมพยาบาลเบื้องต้น<br>- โครงการอบรม เรื่อง การนำเที่ยวในเส้นทางแปลกใหม่<br>3. กรมการท่องเที่ยวควรจัดทำเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่ผู้นำเที่ยวควรรู้ และมีเว็บบอร์ดสำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันระหว่าง ผู้นำเที่ยวด้วยกัน<br>4. กรมการท่องเที่ยวจัดทำจดหมายข่าวแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ผู้นำเที่ยว | 1. ผู้นำเที่ยวเกิดการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ |
| 2. ด้านทักษะ | 1. กรมการท่องเที่ยวควรร่วมกับสมาคมผู้นำเที่ยวไทย จัดประชุมสัมมนาเพื่อเป็นการพบปะสังสรรค์และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทักษะด้านการนำเที่ยวกันระหว่างผู้นำเที่ยวปีละ 2 ครั้ง เพื่อกระชับสัมพันธไมตรี | 1. เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้นำเที่ยวด้วยกันทำให้เกิดการพัฒนาด้านการบริหารจัดการนำเที่ยว<br>2. เกิดการสร้างเครือข่ายระหว่างกันในหมู่ผู้นำเที่ยว |
| 3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล | 1. กรมท่องเที่ยวควรจัดโครงการอบรมเรื่องคุณธรรม ศีลธรรม และจรรยาบรรณแก่ผู้นำเที่ยวทุกครั้งที่มีการต่ออายุบัตรผู้นำเที่ยว | 1. ผู้นำเที่ยวเกิดการตระหนักรู้ไม่กระทำผิด |

# บทที่ 5
# สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยว
2. เพื่อสร้างแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว

การวิจัยนี้กลุ่มประชากรได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไปต่างประเทศ และผู้นำเที่ยว โดยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว โดยใช้เกณฑ์ของตารางสำเร็จรูปในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ยามาเน่ (Yamane 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยกำหนดค่าของความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไว้ที่ร้อยละ 5

2. การศึกษาแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบไปด้วย

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไปต่างประเทศที่ผ่านการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ปี พ.ศ. 2555 และผู้นำเที่ยวที่ได้ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ โดยใช้หลักการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนทั้งสิ้น 20 ท่าน และการจัดประชุมระดมความคิดเห็น จำนวนทั้งสิ้น 6 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้นำเที่ยว และประเภทของการฝึกอบรม ดังนี้

1. แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้นำเที่ยวด้านต่างๆ ที่พึงประสงค์ในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล

และแบบสอบถามแนวทางปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระเพิ่มเติม

2. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไปต่างประเทศและผู้นำเที่ยว โดยจะสอบถามเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว โดยโครงสร้างคำถามประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะด้านต่างๆ ของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาสมรรถนะของผู้นำเที่ยวควรเป็นอย่างไร

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นผ่านความเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ในเบื้องต้น จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) ของข้อคำถามที่ 0.98 จากนั้นทำการปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มทดลอง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ของ(Cronbach, 1974) ได้ค่าเท่ากับ 0.98 ซึ่งเป็นค่าที่มีความเชื่อมั่นสูงจึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามที่ใช้มีความเที่ยงที่เชื่อถือได้

จากนั้นทำการเก็บข้อมูลจริง ณ สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ ตลอดช่วงเดือนมีนาคม 2557 วันจันทร์ ถึงอาทิตย์ทุกสัปดาห์ จนได้รับแบบสอบถามครบทั้ง 400 ชุด จากนั้นได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง แปลงรหัสข้อมูลสำหรับโปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลทางสถิติ ในการคำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

**สรุปผลการวิจัย**

จากผลการศึกษาแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60 มีช่วงอายุ 20-35 ปี จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73 ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67

**ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยว**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้นำเที่ยวอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ = 3.96) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายด้านที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ( $\bar{x}$ = 4.26) รองลงมา คือ ด้านทักษะ ( $\bar{x}$ = 3.85) และด้านความรู้ ( $\bar{x}$ = 3.77) ตามลำดับ

ด้านความรู้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้เรื่องการจัดเตรียมตัวเอกสารประกอบการเดินทาง ( $\bar{x}$ = 4.15) ความรู้ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ( $\bar{x}$ = 4.13)

ความรู้เรื่องข้อมูลโรงแรมที่พัก เช่น การใช้บริการต่างๆ ของทางโรงแรม ( $\bar{x}$ = 4.01) ความรู้เรื่องการเตรียมตัวสำหรับการเดินทางไปต่างประเทศ เช่น การแต่งกาย ( $\bar{x}$ = 3.96) ความรู้ด้านขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมไทยและต่างประเทศ ( $\bar{x}$ = 3.90) ความรู้เรื่องระบบคมนาคมของประเทศปลายทาง ( $\bar{x}$ = 3.87)

ด้านทักษะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทักษะด้านการบริหารจัดการเวลา ( $\bar{x}$ = 4.03) ทักษะด้านการสื่อสาร ( $\bar{x}$ = 4.02) ทักษะในการจดจำนักท่องเที่ยว ( $\bar{x}$ = 3.91) ทักษะการพูดในที่ชุมชน ( $\bar{x}$ = 3.87) ทักษะในการเป็นผู้นำกลุ่ม ( $\bar{x}$ = 3.80) ทักษะในการนำเกม ( $\bar{x}$ = 3.47)

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{x}$ = 4.55) มีความซื่อสัตย์สุจริต ( $\bar{x}$ = 4.51) มีความรับผิดชอบ ( $\bar{x}$ = 3.47) มีมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{x}$ = 4.38) รู้จักกาลเทศะ ( $\bar{x}$ = 4.38) มีจรรยาบรรณจริยธรรมและคุณธรรม ( $\bar{x}$ = 4.36)

**ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์**

นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้นำเที่ยว โดยได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ผู้นำเที่ยวควรดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น 2) ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุผู้นำเที่ยวควรติดตามดูแลการเรียกร้องความเสียหายที่เกิดต่อทรัพย์สินจากบริษัทประกันภัยให้แก่นักท่องเที่ยว 3) ในการบรรยายเรื่องเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ต้องการให้ผู้นำเที่ยวใส่อารมณ์ขันในการเล่าเรื่อง 4) ผู้นำเที่ยวควรศึกษาข้อมูลของนักท่องเที่ยวทุกคนในกรุ๊ปทัวร์เพื่อจะได้รู้ถึงข้อจำกัดของนักท่องเที่ยวแต่ละคน และให้บริการได้ตรงตามความต้องการ 5) ผู้นำเที่ยวต้องมีประสบการณ์ในสถานที่ท่องเที่ยวที่จะไปและบริการนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจมากเกินกว่าราคาที่นักท่องเที่ยวได้จ่ายไป 6) มีความเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยวติดตามสอบถามความพึงพอใจหลังบริการนำเที่ยวเสร็จสิ้น 7) ให้ข้อมูลจริงแก่นักท่องเที่ยวโดยไม่ปิดบังข้อมูลในส่วนรายละเอียด 8) สามารถเก็บอารมณ์ได้ดี 9)ไม่ควบคุมเวลาและพฤติกรรมของลูกทัวร์ ไม่มีการกดดันในระหว่างการนำเที่ยว 10) ไม่บังคับให้นักท่องเที่ยวขึ้นพูดแนะนำตัวโดยมิได้ถามความสมัครใจเพราะถือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลถ้าไม่สมัครใจ 11)มีจิตใจที่ดีและรักงานบริการและสามารถทำงานได้ในทุกสถานการณ์ในเวลานำเที่ยว

**ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์**

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว และสรุปเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

**สมรรถนะด้านต่างๆ ของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์ ตามความคิดเห็นของผู้นำเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว**

1. ด้านความรู้

- ผู้นำเที่ยวต้องสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เนื่องจากเป็นภาษาสากล ถึงแม้ไม่สามารถสื่อสารภาษาประเทศปลายทางได้ก็ต้องสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้

- ผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้ข้อมูลทั่วไปในประเทศปลายทางอย่างลึกซึ้ง ได้แก่ ประวัติศาสตร์ ภูมิอากาศภูมิศาสตร์ ศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม กฎหมาย อาหาร เส้นทางการคมนาคม ระบบการขนส่งมวลชน แหล่งซื้อสินค้าของที่ระลึก อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา การแต่งกาย

- ผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้เรื่องพิธีทางการทูตรู้ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อที่จะสามารถนำนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าออกด่านตรวจคนเข้าเมืองทั้งในประเทศไทยและประเทศปลายทางได้อย่างถูกต้อง

- ผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้เรื่องโรงแรมที่พัก ชนิดของเตียง การใช้บริการต่างๆ ภายในโรงแรม อัตราค่าบริการ ค่าบริการเสริม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

- ผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้เรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีที่นักท่องเที่ยวเกิดอุบัติเหตุ เช่น ข้อเท้าแพลง กระดูกหัก งูกัด หรือหัวใจวาย เป็นต้น

- ผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้เรื่องกฎเกณฑ์ของแต่ละสายการบิน เช่น สามารถขนสัมภาระน้ำหนักได้เท่าไหร่ ลักษณะของที่นั่งเป็นยังไง ต้องไปถึงสนามบินก่อนกี่โมง

- ผู้นำเที่ยวต้องรู้กฎหมายในประเทศปลายทางเป็นอย่างดี เพราะหากเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น นักท่องเที่ยวเสียชีวิต หรือหนังสือเดินทางหาย ต้องสามารถดำเนินการตามขั้นตอนได้อย่างถูกวิธี

- ผู้นำเที่ยวต้องรู้พฤติกรรมความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวเพื่อที่จะสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวให้ได้รับความพึงพอใจ

- ผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้เรื่องการประกันภัยโดยหากนักท่องเที่ยวเกิดอุบัติเหตุระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวต้องดำเนินการอย่างไร

1.2 ด้านทักษะ

- ผู้นำเที่ยวต้องมีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยความรวดเร็วว่องไว เพื่อให้การนำเที่ยวสามารถดำเนินการลุล่วงต่อไปได้ด้วยดี
- ผู้นำเที่ยวต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการเวลาได้ดีเพื่อนำนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวได้ครบตามโปรแกรมทัวร์ที่จัดไว้
- ผู้นำเที่ยวต้องมีเทคนิคในการพูดให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามได้โดยไม่ขัดข้องหมองใจในสิ่งที่ผู้นำเที่ยวต้องการ เช่น การกำหนดระยะเวลาในการเดินชมสถานที่ท่องเที่ยว
- ผู้นำเที่ยวต้องมีทักษะในการจัดกิจกรรมนันทนาการบนรถเพื่อสร้างความสนุกสนานให้กับคณะทัวร์

1.3 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้นำเที่ยวต้องเป็นผู้ที่มีพื้นฐานรักในงานบริการ มีความสุขที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต ตรงต่อเวลา มีความอดทนอดกลั้น มีความจำดี มีสัมมาคาราวะให้เกียรตินักท่องเที่ยวและเพื่อนร่วมงาน มีปฏิภาณไหวพริบ แต่งกายสุภาพ กระฉับกระเฉง ใฝ่หาความรู้ มีความเชื่อมั่นในตัวเอง บุคลิกภาพดี ช่างสังเกต มีน้ำใจไมตรี มีทัศนคติเชิงบวกมองโลกในแง่ดี มีคุณธรรมจริยธรรม ช่างสังเกต เป็นผู้สร้างความบันเทิง เป็นนักประนีประนอม และเป็นนักเจรจาต่อรอง

**แนวทางพัฒนาสมรรถนะก่อนที่จะเป็นผู้นำเที่ยว**

1. กำหนดคุณสมบัติสำหรับผู้ที่ต้องการจะทำอาชีพผู้นำเที่ยวเพื่อให้ได้บุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้เพื่อนำไปปฏิบัติงานจริงในอนาคต และมีคุณสมบัติเหมาะที่จะเป็นผู้นำเที่ยวโดยเฉพาะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ
2. มีการทดสอบวัดระดับความรู้ด้านภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการนำเที่ยวต่างประเทศ
3. มีการสอบข้อเขียนและการสอบสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลก่อนที่จะเข้ามาอบรมหลักสูตรผู้นำเที่ยว
4. กำหนดให้ผู้ที่จะขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวทุกคนต้องผ่านการอบรมหลักสูตรผู้นำเที่ยวทั้งผู้ที่จบการศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวมาโดยตรง และผู้ที่ไม่ได้จบสาขาวิชาการท่องเที่ยว
5. ในการอบรมภาคทฤษฎีควรเชิญผู้นำเที่ยวที่มีประสบการณ์มาให้ข้อมูลความรู้ด้านการปฏิบัติงาน ข้อควรระวัง ปัญหาที่ต้องเจอและแนวทางการแก้ไข และเชิญตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อห้ามและข้อบังคับต่างๆ
6. ระยะเวลาการอบรมควรมีความต่อเนื่อง และใช้ระยะเวลานานพอสมควร
7. ภาคปฏิบัติผู้เข้ารับการอบรมควรไปเป็นผู้ช่วยผู้นำเที่ยวติดตามทัวร์จริงออกไปต่างประเทศเพื่อให้ได้รับประสบการณ์ตรง

**แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้ที่เป็นผู้นำเที่ยวในปัจจุบัน**

1. กรมการท่องเที่ยวควรร่วมกับสมาคมผู้นำเที่ยวไทย และผู้ประกอบการ ร่วมมือกันจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้นำเที่ยว เช่น 1)โครงการอบรม เรื่อง การใช้เทคโนโลยีเพื่อการนำเที่ยว 2)โครงการอบรม เรื่อง ความรู้ภาษาที่ 3 3) โครงการอบรม เรื่อง การปฐมพยาบาลเบื้องต้น 4) โครงการอบรม เรื่อง การนำเที่ยวในเส้นทางแปลกใหม่

2. กรมการท่องเที่ยวควรจัดทำเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่ผู้นำเที่ยวควรรู้ และมีเว็บบอร์ดสำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันระหว่างผู้นำเที่ยว

3. กรมการท่องเที่ยวจัดทำจดหมายข่าวแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ผู้นำเที่ยว

4. กรมการท่องเที่ยวร่วมกับสมาคมผู้นำเที่ยวไทย จัดประชุมสัมมนาเพื่อเป็นการพบปะสังสรรค์และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทักษะด้านการนำเที่ยวกันระหว่างผู้นำเที่ยวปีละ 2 ครั้ง เพื่อกระชับสัมพันธไมตรี

5. กรมการท่องเที่ยวจัดโครงการอบรม เรื่อง คุณธรรม ศีลธรรม และจรรยาบรรณ แก่ผู้นำเที่ยวทุกครั้งที่มีการต่ออายุบัตรผู้นำเที่ยว

**อภิปรายผลการวิจัย**

ผลการศึกษาแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว จากแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์และการจัดประชุมระดมความคิดเห็น มีประเด็นที่น่าสนใจในการอภิปราย ดังนี้

**สมรรถนะของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์**

นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้นำเที่ยวในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลมากที่สุด สอดคล้องกับ (สมดิษดี พิศาลก่อสกุล, 2549) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นประเภทของคุณลักษณะพบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากคือ คุณลักษณะส่วนตัว และสอดคล้องกับ (โรจนา ลิ้มสกุลวานิจ, 2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์ และด้านความรู้ของมัคคุเทศก์

ด้านความรู้ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยวในประเด็นที่เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ความรู้เรื่องการจัดเตรียมตัวเอกสารประกอบการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหัวหน้าทัวร์ของ (สุชาติ ทวีพรปฐมกุล, 2556) ที่กล่าวว่า หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ควรรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอย่างละเอียด และข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมต้องศึกษากระบวนการลงทะเบียนเข้าพัก การออกจากที่พัก (CheckIn, CheckOut) จะต้องใช้หนังสือเดินทางประกอบในการลงทะเบียนทุกคน หรือบางส่วน หรือ ห้องละคน ลอบบี้อยู่บริเวณไหน ชั้นไหน การใช้สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม โทรทัศน์ช่อง ไหนฟรี ช่องไหนเสียเงิน มีระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต WiFi หรือไม่ เป็นต้น

ด้านทักษะ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยวในประเด็นที่เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ มีทักษะด้านการบริหารจัดการเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหัวหน้าทัวร์ของ (สุชาติ ทวีพรปฐมกุล, 2556) ที่กล่าวว่า หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีจะต้องมีความตรงต่อเวลาและสามารถคำนวณเวลาการนำเที่ยวแต่ละรายการได้พอเหมาะพอควรและทำให้ลูกทัวร์ได้ท่องเที่ยวครบตามตารางที่จัดให้โดยไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยหรือเบื่อหน่าย สามารถใช้ภาษาถูกต้องสื่อความหมายได้ชัดเจนตรงประเด็นเป็นนักสื่อสารที่ดี รักการอธิบายและการบรรยายความรู้ต่างๆ มีลำดับการพูดที่ดีเข้าใจง่าย และสามารถจดจำนักท่องเที่ยวให้ได้ครบทุกคนอย่างรวดเร็วเพื่อความสะดวกในการจัดทำทัวร์และสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวทุกคน

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยวในประเด็นที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับผู้นำเที่ยวของ (สุชาติ ทวีพรปฐมกุล, 2556) ที่กล่าวว่า หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่ดีควรมีน้ำใจมีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือลูกทัวร์ทุกคนในทุกเรื่องและทุกกรณี มีความยินดีที่ได้เห็นลูกทัวร์มีความสุข มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความห่วงใย มีความเสียสละ มองโลกในแง่ดี มีทัศนะคติที่ดี มีความยืดหยุ่น ประนีประนอม และมีลักษณะนิสัยที่อบอุ่น เป็นกันเอง โอบอ้อมอารี มีความซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงตรง มีความจริงใจในการทำงานไม่คดโกงไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยวและผู้ร่วมงานทุกคน มีความรับผิดชอบสูงในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวทุกคน และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่การงานให้บรรลุผลสำเร็จหัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ที่มีความรับผิดชอบจะทำให้ การปฏิบัติงานราบรื่นไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้เป็นอย่างดีและได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากนักท่องเที่ยวและผู้ร่วมงานทุกคน

**ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์**

นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้นำเที่ยว โดยได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้นำเที่ยวควรดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับผู้นำเที่ยวของ (สุชาติ ทวีพรปฐมกุล, 2556) ที่กล่าวว่า หัวหน้าทัวร์และมัคคุเทศก์ มีหน้าที่ดูแลทรัพย์สินและสุขภาพของนักท่องเที่ยวลูกทัวร์ จึงควรศึกษาวิธีการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม และเตรียมวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น เตรียมที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ของศูนย์และสาขาตำรวจท่องเที่ยว โรงพยาบาลประจำท้องถิ่น สำนักงานการท่องเที่ยวประจำเขตรัฐ นอกจากนี้จำเป็นต้องศึกษาวิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและสรรพคุณของยาประจำบ้านที่สามารถจัดจำไปใช้ได้ในระหว่างการเดินทาง เช่น ยาแก้ไข้ แก้ปวด ยาแก้ท้องเดิน ปลาสเตอร์ยา ยาใส่แผลสด ยานวดเคล็ดขัดยอก

**แนวทางพัฒนาสมรรถนะก่อนที่จะเป็นผู้นำเที่ยว**

ในการฝึกอบรมพัฒนาสมรรถนะให้แก่ผู้ที่ต้องการเป็นผู้นำเที่ยวควรมีการคัดสรรให้ได้บุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้เพื่อนำไปปฏิบัติงานจริงในอนาคต และมีการทดสอบวัดระดับความรู้ด้านภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการนำเที่ยวต่างประเทศ สอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับการคัดเลือกผู้เข้าอบรมของ (จงกลนี ชุติมาเทวินทร์, 2542) ที่กล่าวว่า การคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรมก็เป็นสิ่งสำคัญที่ควรจะพิจารณาให้มาก ทั้งนี้เพราะคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมจะมีผลอย่างมากกับความสำเร็จหรือล้มเหลวของหลักสูตรฝึกอบรม เช่นเดียวกับผลประโยชน์ที่องค์กรของผู้เข้าอบรมรวมทั้งผู้เข้าอบรมจะได้รับ ฉะนั้นจึงเป็นการดีถ้าจะมีโอกาสเลือกบุคคลที่มีความต้องการ มีความจำเป็น หรือมีความเหมาะสมในการเข้ารับการอบรมอย่างแท้จริง ซึ่งจะมีส่วนช่วยอย่างมากในความสำเร็จของโครงการฝึกอบรมนั้นๆ ด้วย

ภาคทฤษฎีควรเชิญผู้นำเที่ยวที่มีประสบการณ์มาให้ข้อมูลความรู้ด้านการปฏิบัติงาน ข้อควรระวัง ปัญหาที่ต้องเจอและแนวทางการแก้ไข และเชิญตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อห้ามและข้อบังคับต่างๆ สอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับการสรรหาวิทยากรที่เหมาะสมของ (จงกลนี ชุติมาเทวินทร์, 2542) ที่กล่าวว่า เมื่อออกแบบหลักสูตรเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การสรรหาวิทยากรที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากผลการประเมินการสอนของวิทยากรจากหลักสูตรก่อนๆ หรือจากการรับรองและการแนะนำจากบุคคลที่เชื่อถือได้ โดยพิจารณาจากรายการต่อไปนี้ 1. มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่จะบรรยาย 2. ความมีประสบการณ์ในหัวข้อที่จะบรรยาย 3. มีทักษะและการบรรยายหรือการนำเสนอได้อย่างชัดเจนและน่าสนใจ

ภาคปฏิบัติผู้เข้ารับการอบรมควรไปเป็นผู้ช่วยผู้นำเที่ยวติดตามทัวร์จริงออกไปต่างประเทศ เพื่อให้ได้รับประสบการณ์ตรง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเห็นของ (ผู้นำเที่ยว 2, 2557) ที่กล่าวว่า ควรมีภาคปฏิบัติ และหน่วยงานที่จัดอบรมพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยวควรทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้ประกอบการให้ผู้อบรมไปเป็นผู้ช่วยผู้นำเที่ยวติดตามทัวร์จริงออกไปต่างประเทศ โดยผู้อบรมออกค่าใช้จ่ายเองเพื่อให้ได้รับประสบการณ์จริง ซึ่งจะทำให้ได้รับประสบการณ์ตรงและสามารถนำเที่ยวได้จริงและสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมของ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2548) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมในงาน คือการเรียนรู้งานโดยการสังเกตการทำงานของพนักงานที่มีความชำนาญ และลงมือปฏิบัติจริงตามคำแนะนำของพนักงานเหล่านั้น ข้อดี คือ 1. ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้โดยการปฏิบัติงานจริง ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว 2. องค์กรสามารถพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ภายในระยะเวลาอันสั้น

**แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้ที่เป็นผู้นำเที่ยวอยู่แล้ว**

ผู้ที่เป็นผู้นำเที่ยวอยู่แล้วควรมีการเพิ่มเติมข้อมูลความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ เนื่องจากกฎระเบียบต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยอาจจัดการสัมมนาโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดหัวข้อแล้วให้ผู้นำเที่ยวมาแลกเปลี่ยนข้อมูลกันหรือบรรยายให้ความรู้โดยวิทยากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดการพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว ของ (ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว, 2557) ที่กล่าวว่า ผู้นำเที่ยวที่ทำงานมานานจะเกิด Ego ไม่ปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเล่าแต่เรื่องเดิมๆ ไม่ฟังความคิดเห็นผู้อื่น ดังนั้นต้องอย่าติดกับดักความคิดตัวเอง ต้องยอมรับความคิดเห็นผู้อื่นและพัฒนาระบบความคิด และสอดคล้องกับแนวความคิดการฝึกอบรมของ (จงกลนี ชุติมาเทวินทร์, 2542) ที่กล่าวว่า เมื่อใดก็ตามที่ผู้ปฏิบัติงานมีอาการหมดสภาพ (Obsolete) หลังจากที่ทำงานมาแล้วระยะหนึ่ง นั่นคือความรู้เริ่มตีบตันไม่ทันกับข้อมูลใหม่ๆ ก็จะเริ่มมองเห็นความจำเป็นในการอบรม ซึ่งถึงคราวจะต้องรื้อฟื้นหรือเพิ่มเติมความรู้ใหม่ที่มีการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ซึ่งในการฝึกอบรมนอกจากความรู้ที่จะได้จากเนื้อหาหลักสูตรแล้ว ยังได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้เข้าอบรมด้วยกัน อันเป็นการสร้างทีมทำงาน สร้างเครือข่ายและระบบสนับสนุนที่ดี ซึ่งโดยทั่วไปแล้วผู้คนมักจะยินดีเป็นอย่างยิ่งเมื่อได้มีโอกาสอบรมเพิ่มเติม

**ข้อเสนอแนะ**

จากการวิจัย เรื่อง “แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

**ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย**

จากผลการศึกษาวิจัยแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าผู้นำเที่ยวควรมีสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ ดังนั้นหลักสูตรการอบรมผู้นำเที่ยว ควรเน้นการปลูกฝังด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้นำเที่ยวมากที่สุด

**ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

ควรศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำเที่ยวในแต่ละกลุ่มนักท่องเที่ยวในด้านเพศ อายุ การศึกษา รายได้

**ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

1. กรมการท่องเที่ยว สมาคมผู้นำเที่ยวไทย และผู้ประกอบการ ควรร่วมมือกันกำหนดแนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยวโดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของการดำเนินการ

2. กรมการท่องเที่ยวควรมีการประชาสัมพันธ์ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้นำเที่ยวในเชิงรุกและมีความชัดเจนของข้อมูล

3. กรมการท่องเที่ยวควรขอความร่วมมือจากผู้บังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังกับผู้นำเที่ยวที่กระทำผิด

4. กรมการท่องเที่ยวและผู้ประกอบการควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

# รายการอ้างอิง


Cheng SY. (2014). *Tour leaders' knowledge of and attitudes toward rabies vaccination, Taiwan.*

Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological Testing* (3 ed.). New York: Harper and Row.

Tzu-Ching Lai. (2013). *Effects of Tour Leader's Competency and Ethical Behavior on Tourist's Behavioral Intentions ： Mediating Effect of Tourist's Trust in the Tour Leader.*

Yamane , T. (1973). *Statistics : An introductory analysis* (3 ed.). Tokyo: Harper International Edition.

เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาต. (2554). เรียนรู้และฝึกปฏิบัติการวิจัยในชั้นเรียน (4 ed.). ชลบุรี: งามช่าง.

โรจนา ลิ้มสกุลวานิจ. (2552). คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ), มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

กรมการท่องเที่ยว. (2551). พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. Retrieved 4 สิงหาคม 2556 http://www.tourism.go.th/uploads/Laws/477.pdf

กรมการท่องเที่ยว. (2555). การขึ้นทะเบียนผู้นำเที่ยว. Retrieved 4 สิงหาคม 2556 http://www.tourism.go.th/uploads/Laws/481.pdf

กรมการท่องเที่ยว. (2556a). สถิติจำนวนผู้นำเที่ยว. Retrieved 7 สิงหาคม 2556 http://www.tourism.go.th/index.php?mod=WebGuide&file=details&dcID=2236

กรมการท่องเที่ยว. (2556b). สถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ. Retrieved 7 สิงหาคม 2556 http://www.tourism.go.th/2010/upload/filecenter/file/stat2556/outbound%202012%20JanDec/1.pdf

กรมการท่องเที่ยว. (2556c). สถิติผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไปต่างประเทศ.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559. Retrieved 7 สิงหาคม 2557 http://www.tourismkm-asean.org/wp-content/pdf/Plan-Thailand-Tourism/The-National-Tourism-Development-Plan-2012-2016.pdf

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). หลักสถิติ (6 ed.). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลกรณ์มหาวิทยาลัย.

จงกลนี ชุติมาเทวินทร์. (2542). การฝึกอบรมเชิงพัฒนา (*Training and Development).* กรุงเทพมหานคร: พี เอ ลิฟวิ่ง.

ฉันทัช วรรณถนอม. (2552). การวางแผนและการจัดการนำเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิรัตน์ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2548). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ (4 ed.). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2549). *COMPETENCY ภาคปฏิบัติเขาทำกันอย่างไร?* กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

นรีทิพย์ ประพันธ์วิทย์. (2552). รูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

ผู้นำเที่ยว 2. (2557). สัมภาษณ์.

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว. (2557). สัมภาษณ์.

พชรวิทย์ จันทร์ศิริสิร. (2554). การพัฒนาสมรรถนะทางการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พิมพรรณ สุจาริณพงศ์. (2554). มัคคุเทศก์ *Tour Guiding* (3 ed.). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รวีวรรณ เผ่ากัณหา. (2548). สมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารระดับภาควิชา สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรรณี แกมเกตุ. (2551). วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ *Research Methodology in Behavioral Sciences* (2 ed.). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมคิด บางโม. (2547). การฝึกอบรมและการประชุม (2 ed.). กรุงเทพมหานคร: จูนพับลิชชิง.

สมดิษดี พิศาลก่อสกุล. (2549). คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สิทธิโชค เลิศธีรดา. (2551). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุชาติ ทวีพรปฐมกุล. (2556). กว่าจะเป็นผู้นำเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์. (2548). *Competency Dictionary*. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

# ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

# ภาคผนวก ก
# รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

1. รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย
   รองคณบดี กำกับดูแลหน่วยแผนและงบประมาณ หน่วยประกันคุณภาพและเทคโนโลยีสารสนเทศ
   อาจารย์ประจำแขนงวิชาการจัดการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. อาจารย์อนันต์ ปัญญาคำเลิศ
   ข้าราชการบำนาญอดีตหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษาโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา

3. นายศิษฎ์วัชร ชีวรัตนพร
   นายกสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว

4. นายธนา สาธร
   นายกสมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยวไทย

5. นายวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์
   นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**ภาคผนวก ข**

**หนังสือขอความอนุเคราะห์**

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

# บันทึกข้อความ

**ส่วนงาน** หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา โทร. ๘๑๐๒๔
**ที่** ศธ ๐๕๑๒.๒๔(วช)/๘๒๙ **วันที่** ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖
**เรื่อง** ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

---

**เรียน** รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธัชวิชัย

**สิ่งที่สิ่งมาด้วย** ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวนนทิชา เจษฎาเมธีวี นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว" (GUIDELINES FOR DEVELOPMENTAL COMPETENCIES OF TOUR LEADERS) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ชัย อินทิราภรณ์)
ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๗๓๒

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ กทม. ๑๐๓๓๐

๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์อนันต์ ปัญญาคำเลิศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวนนทิชา เจษฎาเมธีวี นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว"(GUIDELINES FOR DEVELOPMENTAL COMPETENCIES OF TOUR LEADERS) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ในการนี้ คณะฯใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ชัย อินทิราภรณ์)
คณบดี

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๒๔
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๗๒

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ กทม. ๑๐๓๓๐

๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวนนทิชา เจษฎาเมธีวี นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว"(GUIDELINES FOR DEVELOPMENTAL COMPETENCIES OF TOUR LEADERS) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ในการนี้ คณะฯใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ชัย อินทิราภรณ์)
คณบดี

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๒๔
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๗๒

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ กทม. ๑๐๓๓๐

๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายกสมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยวไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวนนทิชา เจษฎาเมธีวี นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว"(GUIDELINES FOR DEVELOPMENTAL COMPETENCIES OF TOUR LEADERS) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ในการนี้ คณะฯใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ชัย อินทิราภรณ์)
คณบดี

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๒๔
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๗๓๒

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ กทม. ๑๐๓๓๐

๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายกสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวนนทิชา เจษฎาเมธีวี นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว"(GUIDELINES FOR DEVELOPMENTAL COMPETENCIES OF TOUR LEADERS) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ในการนี้ คณะฯใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ชัย อินทิราภรณ์)
คณบดี

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๒๔
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

# ภาคผนวก ค
# เครื่องมือในการทำวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

# แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (สำหรับนักท่องเที่ยว)

เรื่อง “แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว”

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา ของนางสาวนนทิชา เจษฎาเมธีวี ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ 2 แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน (จำนวนรวม 58 ข้อ) ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวน 5 ข้อ)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสมรรถนะของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์ (จำนวน 53 ข้อ)

3. ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดพิจารณาและตอบคำถามทุกข้อของแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพราะคำตอบของท่านทุกข้อจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการและเป็นการเสนอแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยว คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

**คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย**

ผู้นำเที่ยว หมายถึง ผู้รับผิดชอบดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้นำเที่ยวจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และภารกิจที่รับผิดชอบ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**
**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ ☐1. ชาย ☐2. หญิง

2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
   ☐1. 15,000 - 30,000 บาท ☐2. 30,001 - 45,000 บาท
   ☐3. 45,001 - 60,000 บาท ☐4. มากกว่า 60,000 บาทขึ้นไป

3. อายุ
   ☐1. 20 - 35 ปี ☐2. 36 - 50 ปี
   ☐3. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา
   ☐1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐2. ปริญญาตรี
   ☐3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ
   ☐1. ข้าราชการ/พนักงานราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
   ☐2. พนักงานบริษัทเอกชน ☐3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
   ☐4. ค้าขาย/รับจ้าง ☐5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้นำเที่ยวด้านต่างๆ ที่พึงประสงค์**
**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตามความคิดเห็นของท่าน

| สมรรถนะของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 |
| **ด้านความรู้** | | | | | |
| 1. ความรู้ด้านภาษา | | | | | |
| 2. ความรู้ด้านประวัติศาสตร์ | | | | | |
| 3. ความรู้ด้านภูมิศาสตร์ | | | | | |
| 4. ความรู้ด้านลักษณะภูมิอากาศ ได้แก่ ฤดูกาล อุณหภูมิ | | | | | |
| 5. ความรู้ด้านขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมไทยและต่างประเทศ | | | | | |
| 6. ความรู้ด้านสถานที่ท่องเที่ยว | | | | | |
| 7. ความรู้เกี่ยวกับพิธีทางการทูต | | | | | |
| 8. ความรู้เรื่องการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว | | | | | |
| 9. ความรู้ด้านการปฐมพยาบาล | | | | | |
| 10. ความรู้เรื่องสถานการณ์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองโลก | | | | | |
| 11. ความรู้เรื่องการแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ | | | | | |
| 12. ความรู้เรื่องระเบียบและข้อปฏิบัติของท่าอากาศยาน | | | | | |
| 13. ความรู้และกฎระเบียบต่างๆ ของสายการบิน | | | | | |
| 14. ความรู้เรื่องการอ่านบัตรโดยสารและตารางการบิน | | | | | |
| 15. ความรู้ด้านกฎหมายท่องเที่ยว | | | | | |
| 16. ความรู้เรื่องการแจ้งความเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในต่างประเทศ เช่น ของหาย นักท่องเที่ยวเสียชีวิต | | | | | |
| 17. ความรู้เรื่องการเตรียมตัวสำหรับการเดินทางไปต่างประเทศ เช่น การแต่งกาย | | | | | |

| สมรรถนะของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 |
| **ด้านความรู้** | | | | | |
| 18. ความรู้การจัดเตรียมเอกสารประกอบการเดินทาง | | | | | |
| 19. ความรู้เรื่องของต้องห้ามและของต้องสำแดงการนำเข้า-ออกราชอาณาจักรและประเทศปลายทาง | | | | | |
| 20. ความรู้เรื่องการขอคืนภาษี (Vat Refund) | | | | | |
| 21. ความรู้เรื่องการดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยว | | | | | |
| 22. ความรู้เรื่องการจัดที่นั่งสำหรับผู้โดยสารบนเครื่องบิน | | | | | |
| 23. ความรู้เรื่องการซื้อสินค้าปลอดภาษี (Duty Free) | | | | | |
| 24. ความรู้เรื่องข้อมูลโรงแรมที่พัก เช่น การใช้บริการต่างๆ ของทางโรงแรม | | | | | |
| 25. ความรู้เรื่องแหล่งช้อปปิ้ง | | | | | |
| 26. ความรู้เรื่องระบบคมนาคมของประเทศปลายทาง | | | | | |
| 27. ความรู้เรื่องระบบไฟฟ้าของประเทศปลายทาง | | | | | |
| **ด้านทักษะ** | | | | | |
| 28. มีทักษะการพูดในที่ชุมชน | | | | | |
| 29. มีทักษะด้านการสื่อสาร | | | | | |
| 30. มีทักษะในการนำเกม | | | | | |
| 31. มีทักษะในการเป็นผู้นำกลุ่ม | | | | | |
| 32. มีทักษะด้านการบริหารจัดการเวลา | | | | | |
| 33. มีทักษะในการจดจำนักท่องเที่ยว | | | | | |
| **ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล** | | | | | |
| 34. รู้จักกาลเทศะ สุภาพ มารยาทดี | | | | | |
| 35. สดชื่น ร่าเริง ยิ้มแย้ม แจ่มใส | | | | | |
| 36. ตรงต่อเวลา | | | | | |
| 37. มีความซื่อสัตย์ สุจริต | | | | | |
| 38. มีน้ำใจ พร้อมให้ความช่วยเหลือ | | | | | |
| 39. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | | | | | |
| 40. มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ | | | | | |

| สมรรถนะของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 |
| **ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล** | | | | | |
| 41. มีความจำที่ดีเยี่ยม | | | | | |
| 42. มีใจรักในการให้บริการ | | | | | |
| 43. มีอารมณ์ขัน | | | | | |
| 44. มีความเชื่อมั่นในตนเอง | | | | | |
| 45. มีความเป็นผู้นำ | | | | | |
| 46. มีสุขภาพที่ดี | | | | | |
| 47. มีบุคลิกภาพดี | | | | | |
| 48. ขยัน ตั้งใจ และกระตือรือร้น | | | | | |
| 49. มีวาทศิลป์ในการพูด | | | | | |
| 50. มีจรรยาบรรณ จริยธรรม และคุณธรรม | | | | | |
| 51. มีความรับผิดชอบ | | | | | |
| 52. มีมนุษยสัมพันธ์ | | | | | |
| 53. เป็นผู้สร้างความบันเทิง | | | | | |

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้นำเที่ยวด้านต่างๆ ที่พึงประสงค์

.....

.....

.....

.....

.....

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ขอขอบพระคุณความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของท่านเป็นอย่างสูง

**แบบสัมภาษณ์ (สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไปต่างประเทศ และผู้นำเที่ยว)**

**ตอนที่ 1**

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ ☐ ผู้ประกอบการ ☐ ผู้นำเที่ยว

ชื่อ – นามสกุล.....

ชื่อสถานประกอบการ.....

ตำแหน่ง.....ประสบการณ์.....ปี

**ตอนที่ 2 สมรรถนะด้านต่างๆ ของผู้นำเที่ยวที่พึงประสงค์**

2.1 ผู้นำเที่ยวควรมีสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลอะไรบ้าง

2.2 ผู้นำเที่ยวควรมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

- การเตรียมตัวก่อนการนำเที่ยว
- การปฏิบัติงานระหว่างนำเที่ยว
- การปฏิบัติหลังการนำเที่ยว

**ตอนที่ 3 แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยวควรเป็นอย่างไร**

3.1 ก่อนที่จะเป็นผู้นำเที่ยวควรพัฒนาสมรรถนะด้านใดบ้าง และควรมีแนวทางอย่างไร โดยแบ่งออกเป็น

- แนวทางสำหรับผู้ที่จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยวมาโดยตรง
- แนวทางสำหรับผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยว

3.2 ผู้ที่เป็นผู้นำเที่ยวอยู่แล้วควรจะพัฒนาสมรรถนะด้านใดบ้าง และควรมีแนวทางอย่างไร โดยแบ่งออกเป็น

- แนวทางสำหรับผู้ที่จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยวมาโดยตรง
- แนวทางสำหรับผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยว

3.3 กิจกรรมที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล ควรมีอะไรบ้าง และควรเป็นอย่างไร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

# ภาคผนวก ง
# บทสัมภาษณ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**บทสัมภาษณ์ “ผู้นำเที่ยว 1”**

**คำถาม** ผู้นำเที่ยวควรมีสมรรถนะด้านความรู้ทักษะและคุณลักษณะส่วนบุคคลอะไรบ้าง

**คำตอบ** ผู้นำเที่ยวควรมีความรอบรู้ในสถานที่ท่องเที่ยว เช่น ด้านประวัติศาสตร์ การกำเนิดสถานที่นั้นๆ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสถานที่นั้น รวมถึงความสำคัญของสถานที่นั้นที่มีต่อประชาชนในประเทศนั้นและทางด้านภูมิศาสตร์ เช่น ขนาด และ ลักษณะของพื้นที่ ฤดูกาล ประชากร ศาสนา และผู้นำเที่ยวควรมีทักษะในด้านการดูแลบริการลูกค้า ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะด้านการพูดเป็นสำคัญ

**คำถาม** ผู้นำเที่ยวควรมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

**คำตอบ** ผู้นำเที่ยวควรทบทวนและศึกษาข้อมูลของเส้นทางท่องเที่ยว ก่อนพาคณะเดินทาง รวมถึงสภาพดินฟ้าอากาศในช่วงที่จะเดินทาง วิธีการติดต่อสื่อสารในระหว่างการเดินทาง แล้วแจ้งให้คณะที่จะเดินทางทราบ เพื่อจะได้เตรียมตัวให้เหมาะสม ให้ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวที่ได้เดินทางไป พร้อมทั้งคอยดูแลอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ที่พึงกระทำ และคอยย้ำเตือนในจุดที่จะก่อให้เกิดอันตราย เกิดความเสียหาย หรืออาจจะสูญเสียทรัพย์สินของมีค่า เมื่อการนำเที่ยวเสร็จสิ้นผู้นำเที่ยวควรจะทบทวนและบันทึกในสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปในเส้นทางท่องเที่ยว เพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเดินทางครั้งต่อไป และควรวิเคราะห์ถึงงานด้านการบริการว่ามีสิ่งใดขาดตกบกพร่อง เพราะเหตุใด และควรจะมีวิธีการแก้ไขอย่างไร เพื่อเป็นการพัฒนาตนเองของผู้นำเที่ยวให้มีมาตรฐานที่ดีขึ้น

**คำถาม** ก่อนที่จะเป็นผู้นำเที่ยวควรพัฒนาสมรรถนะด้านใดบ้าง และควรมีแนวทางอย่างไร

**คำตอบ** ควรศึกษาเส้นทางและข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวให้แม่นยำและชำนาญด้วยการหาโอกาสเดินทางจริง เพื่อให้เกิดทักษะทั้งในด้านการบริการ และทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าควรศึกษาขั้นพื้นฐานของการเป็นมัคคุเทศก์ จรรยาบรรณ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงค่อยศึกษาเส้นทางและข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ปัญหาที่มักจะเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทาง

**คำถาม** ผู้ที่เป็นผู้นำเที่ยวอยู่แล้วควรจะพัฒนาสมรรถนะด้านใดบ้าง และควรมีแนวทางอย่างไร

**คำตอบ** สำหรับผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยวควรมีการติดตามข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวตลอดเวลา เพื่อให้มีข้อมูลในการให้บริการลูกค้าและควรที่จะเป็นสมาชิกสมาคมที่เกี่ยวข้องกับผู้นำเที่ยวเพื่อจะได้มีโอกาสในการเสนอแนะข้อมูลต่างๆในการพัฒนาผู้นำเที่ยวให้มีคุณภาพ และสำหรับผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยวควรเข้ารับการอบรมในหลักสูตร “ผู้นำเที่ยว”ควรมีการติดตามข้อมูล

ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวตลอดเวลาเพื่อให้มีข้อมูลในการให้บริการลูกค้า และควรที่จะเป็นสมาชิกสมาคมที่เกี่ยวข้องกับผู้นำเที่ยวเพื่อจะได้มีโอกาสในการเสนอแนะข้อมูลต่างๆในการพัฒนาผู้นำเที่ยวให้มีคุณภาพ

**คำถาม** กิจกรรมที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคลควรมีอะไรบ้างและควรเป็นอย่างไร

**คำตอบ** ควรจะมีการอบรมในด้าน “SERVICE MIND” และควรจะศึกษาเส้นทางท่องเที่ยวและข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากการได้ออกเดินทางจริง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**บทสัมภาษณ์ “ผู้นำเที่ยว 2”**

**คำถาม** ผู้นำเที่ยวควรมีสมรรถนะด้านความรู้ทักษะและคุณลักษณะส่วนบุคคลอะไรบ้าง

**คำตอบ** ตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์ ชัดเจน มีคุณธรรมจริยธรรม

**คำถาม** ผู้นำเที่ยวควรมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

**คำตอบ** ต้องรู้ก่อนว่าเราจะไปไหน ถ้าเส้นทางนั้นเราชำนาญอยู่แล้วก็ไม่มีปัญหาเพราะว่างานระดับนี้ส่วนใหญ่แล้วมันจะเป็นเรื่องของระบบมากกว่า มันเริ่มต้นจากระบบ ระบบของมันก็คือว่า บริษัทเขาจะติดต่อกับเอเจนซี่ในต่างประเทศจะไปที่ไหนก็แล้วแต่ว่าไป ซึ่งมันก็จะมีไม่กี่แห่ง เราก็ไปดูโปรแกรมที่พักของเราว่าเป็นไงมีอะไรแตกต่างจากเดิมมั๊ย ลูกค้าเรามีเท่าไหร่ต้องไปประชุมกับลูกค้ามั๊ย บริษัทมีเงื่อนไขอะไรยังไงกับลูกค้าบ้าง รับรายละเอียดของลูกค้าให้ได้ทั้งหมดเลย คือรู้ข้อมูลของลูกค้าทั้งหมดได้เท่าไหร่ยิ่งดี จะทำให้เราให้บริการเขาง่ายขึ้น แล้วก็บริษัทมี Advance อะไรให้เราบ้าง เราต้องไปทำอะไรที่ไหน ที่ไหนมีปัญหาอยู่ เช่น โรงแรมได้ตรงไหนครบตรงไหนไม่ครบ รถเป็นยังไง เราต้องเข้าไปเช็คราย ละเอียดของตรงนั้นให้หมด ให้เตรียมพร้อมก่อนการเดินทาง แล้วก็มาเตรียมตัวในส่วนของเราเสื้อผ้า หน้า ผม ก็เตรียมให้เรียบร้อย เตรียมพร้อมก่อนการเดินทาง อันนี้มันเป็น Basic ง่ายๆ อยู่แล้วแหละเรื่องเตรียมพร้อมก่อนการเดินทาง เตรียมพร้อมกับหน่วยงานของบริษัท เตรียมพร้อมกับลูกค้า เตรียมเรื่องการบริหารจัดการเวลา เตรียมพร้อมเรื่องเส้นทาง ตอนนั้นมันเป็นเทศกาลมั๊ย รถติดมั๊ย อะไรมั๊ย? กันเผื่อเวลาอะไรทุกอย่าง เพราะว่าผู้นำเที่ยวหรือคนที่อยู่ในอาชีพนี้มันต้องกินทีหลังอิ่มก่อน ตื่นก่อนนอนทีหลังเป็นเรื่องที่สำคัญมาก และต้องรับผิดขอบทั้งต่อตนเอง ต่อบริษัทและที่สำคัญก็คือต่อลูกค้า 3 อย่างนี้ต้องสำคัญที่สุด และต้องหาข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอว่าสนามบินที่เรากำลังจะไปเนี่ยฤดูไหน มีการเปลี่ยนแปลงอะไรยังไงบ้าง เช่น ติดต่อร่วมกันในกลุ่มเพื่อนร่วมอาชีพ เดียวกันเนี่ยว่าช่วงนี้อิตาลี รถจอดได้มั๊ย รถเข้าได้มั๊ย หาข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา การทำภาษีขั้นตอนทุกอย่างตั้งแต่เริ่มต้นจนจบทัวร์ต้องรู้ทั้งกระบวนการมันมีการทำคืนภาษีให้กับลูกค้า ทุกอย่างตั้งแต่ก่อนทัวร์จะเริ่มจนทัวร์จบเนี่ยเราต้องมโนจนเห็นภาพรวมหมดแล้ว ว่าถึงตรงนี้ เวลานี้ ต้องทำอะไรที่ไหน เวลาไหน ลูกค้าคนนี้มีกินอะไรไม่กินอะไร ใครมีข้อห้ามเรื่องอาหาร คนที่จะพักครอบครัวนี้เรา Reconfirm โรงแรมหรือยัง บริษัททำไปแล้วเรา Reconfirm ได้มั๊ย? เราต้องทำงานล่วงหน้าวันหรือสองวัน และก็ต้องนัดลูกค้าเจอที่สนามบินตรงไหนยังไง หน้าที่สิ้นสุดก็คือลูกค้ารับกระเป๋าออกจาก ตม. ออกศุลกากร จนเขาขึ้นรถกลับบ้านกลับไปหมดแล้ว นั่นน่ะหน้าที่ของเราหมดแล้ว 90% หรืออาจจะน้อยกว่า

นั้นจนเขาเขาถึงเคหะสถานเรียบร้อยข้าวของไม่หาย ไม่โทรกลับมาบริษัทว่าของหาย หลังจากนั้นก็จะเป็นเรื่องของความพึงพอใจอันนั้นก็วัดกันด้วยทั้งระยะสั้น ระยะยาว ระยะสั้นก็คือให้เป็นทิปให้เป็นของให้เป็นอะไร ระยะยาวก็คือเขาย้อนกลับมาใช้บริการที่บริษัทแล้วถามถึงเรา ความรับผิดชอบระหว่างเรากับลูกค้าขั้นตอนอาจจะจบไปช่วงหนึ่งแล้ว แต่มันมีอะไรที่ต้องกลับมาเคลียร์กันเช่นลูกค้าไม่พอใจ ลูกค้ามี Complain อันนั้นคือเราต้องกลับไปรายงานบริษัทด้วยข้อมูลที่ตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์ ชัดเจน ซึ่งอันนี้ควรที่จะมีซื้อสัตย์ คุณธรรม จริยธรรม มันจะได้ถ่ายทอดตรงไปตรงมา แล้วนอกเหนือจากนั้นก็คือทำบัญชีคือบริษัท ทำ Report ส่งบริษัทว่าโรงแรมที่นี่เป็นยังไง เพราะบางทีบริษัทไม่ได้ใช้โรงแรมเดิม ไม่ได้ใช้ร้านอาหารเดิมอะไรอย่างนี้ เส้นทางเป็นยังไงมีการเปลี่ยนแปลงอะไรรายงานให้บริษัทรู้เพื่อทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้มันตรงกับวัตถุประสงค์ของลูกค้าในครั้งต่อไป

**คำถาม** กิจกรรมที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล ควรมีอะไรบ้างและควรเป็นอย่างไร

**คำตอบ** ควรมีภาคปฏิบัติ และหน่วยงานที่จัดอบรมพัฒนาสมรรถนะผู้นำเที่ยวควรทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้ประกอบการให้ผู้อบรมไปเป็นผู้ช่วยผู้นำเที่ยวติดตามทัวร์จริงออกไปต่างประเทศ โดยผู้อบรมออกค่าใช้จ่ายเองเพื่อให้ได้รับประสบการณ์จริง ซึ่งจะทำให้ได้รับประสบการณ์ตรงและสามารถนำเที่ยวได้จริง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**บทสัมภาษณ์ “ผู้นำเที่ยว 3”**

**คำถาม** ผู้นำเที่ยวควรมีสมรรถนะด้านความรู้ทักษะและคุณลักษณะส่วนบุคคลอะไรบ้าง

**คำตอบ** เริ่มต้นเดิมทีคนที่จะมาทำงานด้านผู้นำเที่ยวต้องถามก่อนว่าคุณมีคุณสมบัติด้านไหนบ้าง คุณสมบัติของการที่จะเป็นผู้นำเที่ยวได้ต้องมีใจรักบริการ ดังนั้นเวลาคนที่จะสอนหรือร่างหลักสูตรอะไรเกี่ยวกับด้านนี้คุณควรจะต้องคัด ถ้าคุณคัดไม่ได้คุณควรจะต้องบอกเลยว่าคนที่จะเข้ามาในวงการนี้อย่าเสแสร้งใจรักบริการเป็นเรื่องสำคัญที่สุด คุณต้องคิดว่าคุณทำงานนี้เพื่ออะไร ทำเพราะอะไรต้องถามตัวเองก่อน ฉันชอบบริการ ฉันชอบเห็นคุณมีความสุข ฉันชอบเวลาฉันทำอะไรให้ลูกค้าถูกใจประทับใจแล้วฉันมีความสุขจังเลย ถ้าคนไม่ชอบ เช่น พวกวิศวะกรก็จะเป็นอีก Character หนึ่ง ฉันทำงานแต่ตัวเลขพวกบัญชีทำงานแต่ตัวเลขวันๆ เขามองแต่ตัวเลข เขาไม่มามองหน้าคนหรอก เพราะฉะนั้นคนที่จะเป็นผู้นำเที่ยวต้องมีใจรักบริการ ดังนั้นสิ่งที่เรียงตามคุณสมบัติออกมาเลยเนี่ยคนที่ทำงานด้านบริการ บุคลากรที่ทำงานด้านบริการทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นโรงแรม ท่องเที่ยว ประมาณนี้สิ่งแรกที่ต้องทำคือมีใจรักบริการที่ต้องเน้น เสร็จแล้วงานบริการหลายๆ สาขาที่อาจจะใช้คุณสมบัติจำกัดทักษะและความรู้จำกัดหมายถึงไม่ต้องเยอะ ทำงานโรงแรมแค่มีใจรักบริการไม่ต้องมีความรู้วันๆ แค่แบกหามยิ้ม คุณมีแค่นี้คุณก็จบคุณทำงานได้คุณมีเงินเดือนอันนั้นจะเป็นลักษณะหนึ่ง คุณเป็นพนักงานต้อนรับคุณอยู่ในเคาเตอร์คุณก็เพิ่มทักษะในด้านภาษามีทักษะในด้านภาษาเพิ่มมาอีกอย่างหนึ่งคุณก็เก่งได้ คุณก็ทำงานนี้ได้ แต่ละอย่างจะมีข้อจำกัดขีดงานของมัน ขีดจำกัดจะเพิ่มขึ้นตามลำดับของแต่ละงานเริ่มจากโรงแรมเนี่ยน้อยที่สุดคุณมีแค่พื้นฐานของคุณสมบัติต่างๆ 10 ข้อ 5 ข้อที่มันมีจำกัดอยู่คุณพอแล้ว คุณนำทัวร์คุณก็มีความรู้เกี่ยวกับอาหาร เสริฟคุณก็ต้องเสริฟให้เป็นแต่ว่าด้านอื่นๆ คุณอาจจะไม่ต้องรู้ก็ได้ ไม่ต้องไปรู้ แต่ในลักษณะของงานด้านการท่องเที่ยวนี่คือต้องมีทั้งหมดที่กล่าวมาเลย คุณสมบัติเยอะมาก มีความรู้เรื่องการท่องเที่ยวอย่างเดียวคุณไม่พอคุณต้องมีความรู้เรื่องอื่นๆ ด้วย ถ้าคุณจะมาเป็นผู้นำเที่ยวนะ แต่ถ้าเป็น Guide ในประเทศ Guide Inbound ไม่จำเป็นต้องมีเยอะขนาดนี้ แต่ว่าถ้าเป็นผู้นำเที่ยวคุณต้องมีความรู้เยอะมาก เนื่องจากว่าคุณต้องไปต่างประเทศด้วย คุณจะต้องติดต่อกับคนต่างชาติด้วย ประสานงานกับทุกอย่างที่อยู่นอกประเทศคุณกำลังจะเอาคน 30-40 คน ฝากชีวิตไว้กับคุณเดินทางไปต่างประเทศแล้วเดินทางกลับมาในประเทศโดยสำเร็จลุล่วงปลอดภัย เพราะฉะนั้นการข้ามน้ำข้ามทะเลของคุณน่ะมันไม่ได้ง่าย ถ้าคุณอยู่เมืองไทยคุณก็แค่ไปกรุงเทพไปภูเก็ต แต่อันนี้ไม่ใช่คุณต้องนั่งเครื่องบินไป ไปเจอชาวชาติต่างประเทศคุณจะต้อง

พูดภาษาเขาให้ได้เพราะว่าคุณต้องเป็นล่ามระหว่างกันและกัน ผู้นำเที่ยวต้องเก่ง ต้องมีครบหมด 3 อย่าง ทีนี้มีอะไรที่จำเป็น สิ่งที่จำเป็นที่สุดข้อ 1 คือ ใจรักบริการ ข้อ 2 ความรับผิดชอบ ต้องมีสูงมากไม่งั้นคุณไม่สามารถที่จะดูแลชีวิตคน 30-40 คนได้ ข้อ 3 การตรงต่อเวลา ข้อ 4 มีไหวพริบ คนทำงานทัวร์ต้องมีไหวพริบไม่งั้นไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ ข้อ 5 บุคลิกภาพดี ไม่ใช่สวยหล่อ แต่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ไม่หงุดหงิด นี่คือสิ่งที่คุณจะทำต้องไปควานหามาให้ได้ อารมณ์ดี ข้อ 5 ตรงต่อเวลา ข้อ 6 ความจำดี เพราะต้องพากย์ต้องไปตรงโน่นตรงนี้ ข้อ 7 ซื่อสัตย์ เรื่องสำคัญนะ บางหน่วยงานเนี่ย คือมันเป็นความเสียของผู้นำเที่ยวซะเป็นส่วนใหญ่ที่เกิดมาแล้วไม่ซื่อสัตย์เพราะว่ารายได้จะเยอะไหลมาเทมา เพราะถ้าคนไม่ซื่อสัตย์เข้ามาในวงการนี้มาง่ายตายเร็วโอกาสที่จะล้ม เรื่องซื่อสัตย์เป็นเรื่องใหญ่เพราะว่าบางทีถือเงินเป็นล้านๆ เพื่อไปจ่ายที่ต่างประเทศมันเป็น Cash on departure รายได้เบี้ยใบ้รายทางเยอะ ผลประโยชน์เยอะ ข้อ 8 เป็นคนที่มีจิตวิทยาดี คำว่าจิตวิทยาดีในที่นี้หมายถึงว่ารู้จักมองหน้าคนแล้วรู้ว่าคนนี้ทุกข์หรือสุข พูดยังไงคนถึงจะเชื่อเราบอกยังไงคนถึงจะไม่ทำ คนที่ทำงานด้านนี้ต้องจิตวิทยาดี พูดยังไงให้คน 40 คนเดินตามมาให้ได้รวดเร็ว พูดยังไงให้เค้าเชื่อเรา ข้อ 9 ความอดทน ควบคุมอารมณ์ได้ดี ข้อ 10 สุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง

ในส่วนของเรื่องความรู้ 1.เน้นความรู้ในประเทศที่คุณจะไป คุณจะไปไหน สิ่งแรกที่คุณต้องรู้คือรู้ในประเทศที่คุณจะไปไม่ว่าจะด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ รู้รายละเอียด ความเป็นอยู่ กายภาพ ขนบธรรมเนียมประเพณี อาหารการกิน การแต่งตัว อากาศ โทรศัพท์ อัตราแลกเปลี่ยนเงิน ภาพรวมทั้งหมดของประเทศที่คุณจะไป 2.ความรู้เรื่องการบิน เรื่องตั๋วเครื่องบินทั้งหมดเลย สายนี้ไปยังไงน้ำหนักเท่าไหร่ ขึ้นเครื่องเป็นยังไง ลักษณะของ Seat map เป็นยังไง คนแก่ชอบนั่งยังไง เด็กชอบนั่งยังไง นั่งกับใคร เวลาพ่อแม่ลูก 4-5 คน ไปด้วยกันจะนั่งยังไง คุณจะจัดลักษณะการนั่ง นั่งยังไงต้องรู้หมดเลย แขกตกเที่ยวบิน น้ำหนักขึ้นเครื่องเป็นไง Star Alliance มีทั้งหมดกี่สาย สายนี้ไปจับคู่กับสายนี้ได้มั้ย สายนี้เป็นสายประเภทบินด้วยกันได้มั้ย เที่ยวบินต้องออกกี่โมงถ้าคุณนั่งการบินไทยคุณต้องไปถึงสนามบินก่อนกี่ชั่วโมง แต่ละสายต้องไปถึงสนามบินต่างกัน แล้วถ้าไปแล้วน้ำหนักสัมภาระของแขกที่ได้เนี่ย ถ้ามีบัตรทองเพิ่มกี่กิโล เข้า Lounges ได้มั้ย การสะสมคะแนนการเดินทางลูกค้าอาจสอบถามเรื่องการสะสมคะแนนการเดินทาง หรือแม้กระทั่งฝากให้พนักงานที่ออฟฟิศดำเนินการเรื่องตั๋วฟรีให้ลูกค้าด้วย การ Reconfirm ตั๋วเครื่องบินแขกคนนี้ต้องกลับก่อนทำ Advance ไปหน่อย 3. เรื่องโรงแรม ชนิดของเตียง

อาหารและเครื่องดื่ม พนักงานยกกระเป๋า แม่บ้าน 4.เรื่องประกันชีวิต ลักษณะการประกัน ต้องมีวงเงินเท่าไหร่ ลูกทัวร์เกิดอุบัติเหตุต้องทำไง 5.การปฐมพยาบาล การรักษาเบื้องต้น เช่น คนหัวใจวายต้องทำไง วิธีการปั๊มหัวใจ การใช้ยา 6.กฎหมายเบื้องต้น คุณไปประเทศนี้ลูกค้ากระเป๋าหายคุณทำไง ลูกค้าโดนฆ่าตายคุณต้องเรียกใครเป็นคนแรก โทรเรียกตำรวจหรือว่าพนักงานของโรงแรมเป็นคนแรก และถ้าคุณทำผิดขั้นตอนไปนิดเดียวคุณไม่รู้หรือไม่ศึกษา คุณต้องเข้ามาเป็นคู่ความให้กับตำรวจที่นั่นนะ

ส่วนเรื่องของทักษะสิ่งที่ผู้นำเที่ยวควรมีคือ 1.ทักษะในด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาในประเทศที่คุณจะไป แต่ถ้าคุณไม่รู้คุณก็ต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นตัวกลางก่อน 2.ทักษะในการถ่ายรูป ต้องรู้มุมกล้องในการถ่ายสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ 3.ทักษะในการสร้างความบันเทิง เป็นเรื่องใหญ่ของผู้นำเที่ยวเลย ต้องรู้จักกาลเทศะ ไม่ทำให้เขาขายหน้า

**คำถาม** ผู้นำเที่ยวควรมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

**คำตอบ** เตรียมตัวหาความรู้ รับ Job Order มาศึกษา ศึกษาเสร็จแล้วก็ดูว่าตั๋วเครื่องบินเป็นยังไงบ้าง ใครเป็นใครอายุเท่าไหร่ ชอบอะไร กินไม่กินอะไรยังไง

**คำถาม** ผู้ที่เป็นผู้นำเที่ยวอยู่แล้วควรจะพัฒนาสมรรถนะด้านใดบ้าง และควรมีแนวทางอย่างไร

**คำตอบ** ขีดจำกัดในการทำทัวร์มันไม่มีที่สิ้นสุด มันจะต้องอบรมอัพเดทอยู่บ่อยๆ ข้อมูลในด้านทัวร์เนี่ยแค่อาทิตย์เดียวก็เปลี่ยนแล้ว เช่น การขอวีซ่า ต้องติดตามข่าวสารตลอดเวลา ต้องอัพเดทอยู่ตลอดเวลา เพราะมีข้อมูลที่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อยู่ที่ว่าคุณต้องติดต่อหน่วยงานไหนคุณก็ต้องไปอัพเดทข้อมูลของหน่วยงานนั้นๆ มา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**คำถาม** กิจกรรมที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล ควรมีอะไรบ้างและควรเป็นอย่างไร

**คำตอบ** ทางที่ดีที่สุดคือการสาธิตให้ดู ลงทุนลงแรงให้เขาไปอยู่ในประสบการณ์จริง อย่างน้อยสุดทำให้เขาดูก่อนแล้ว กันข้อผิดพลาดคือทำให้เขาดูโดยการบอกข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นแล้วให้เขาลองทำ แล้วติดตามผล

**บทสัมภาษณ์ “ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 1”**

**คำถาม** ผู้นำเที่ยวควรมีสมรรถนะด้านความรู้ทักษะและคุณลักษณะส่วนบุคคลอะไรบ้าง

**คำตอบ** ด้านความรู้ อย่างแรกเลยที่ต้องมีก็คือ 1.ใจรักบริการ ถ้าไม่มีใจรักบริการจะทำงานลำบากเพราะต้องคอยดูแลลูกค้าตลอด ไม่ว่าจะเรื่องอาหารที่พักที่นั่ง เรื่องรถ เรื่องการดูแลต่างๆ อาทิเช่น ถ้าเกิดปัญหาต่างๆ ขึ้นมา 2. ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ อย่างเช่นรถเสียต้องทำยังไง อย่างรถยังไม่มาตามเวลานัดต้องทำยังไงต้องคอยพูดคอยอธิบายให้ลูกค้าฟังอยู่ตลอด 3.ภาษา อย่างแรกเลยโซนเอเชียต้องมีทั้งภาษาไทยและอังกฤษ เช่น รัสเซียเราต้องใช้ภาษาอังกฤษอย่างเดียวเลยอันนี้เราต้องเก่งจริงๆ ถึงจะไปได้เพราะว่าทุกอย่างอยู่ที่เรา ไกด์ท้องถิ่นจะพูดแต่ภาษาอังกฤษ คนขับรถจะพูดภาษาอังกฤษ ไกด์ท้องถิ่นจะไม่พูดภาษาไทยเลยทุกอย่างจะเป็นภาษาอังกฤษหมด คือเราต้องรู้ทั้งเรื่องสถานที่ เส้นทางที่ไปว่าโรงแรมอยู่ที่ไหนและประวัติของแต่ละจุดที่เราไปเที่ยว ถ้าเราไม่มีความรู้ด้านนี้เลยก็อาจจะหลงหรือเข้าที่พักผิดจุดได้ ด้านทักษะ ต้องสามารถจัดกิจกรรมนันทนาการได้ อย่างเช่นเราไปอยู่บนรถเราเปิดหนังให้ลูกค้าดู แต่ลูกค้าบอกว่าเบื่อเราก็ต้องมีอะไรตอบแทนให้ลูกค้า เช่น ก่อนกลับเราก็มีซื้อของแจกบ้างหรือว่าเล่นเกมต่างๆ นาๆ หรือร้องเพลงให้ลูกค้าฟังก็แล้วแต่ผู้นำเที่ยว บางคนอาจจะร้องเพลงไม่เป็นแต่เก่งด้านกิจกรรมนันทนาการก็เล่นเกมก็ต้องมีอย่างใดอย่างหนึ่ง

**คำถาม** ผู้นำเที่ยวควรมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

**คำตอบ** การจัดเตรียมเอกสารต่างๆ และข้อมูลของประเทศปลายทาง อย่างเช่นเราไปประเทศจีนอย่างน้อยเราก็ต้องมีวีซ่าต่างๆ ของลูกค้าอยู่ที่ตัวแล้วเราก็ทำการยื่นวีซ่าทั้งหมดก่อนการเดินทางตลอดและก่อนเดินทางเนี่ยเราก็ต้องมีเอกสารเพื่อแจ้งให้ลูกค้าได้ทราบรายละเอียดของประเทศที่เราจะเดินทางไป เช่นอุณหภูมิเท่าไหร่ ไกด์ชื่ออะไร เบอร์โทรติดต่ออะไร แล้วก็ภาษาที่ใช้ เงินยังไง โทรศัพท์ที่ใช้ยังไง ปลั๊กเป็นยังไง เพราะเราต้องบอกให้ลูกค้าทราบ โดยการส่งแฟกซ์หรือโทรบอกว่าลูกค้าต้องเตรียมตัวอะไรบ้าง ระหว่างการนำเที่ยวเราก็ต้องอธิบายโปรแกรมทัวร์ทั้งหมด เช่น การข้ามด่านต้องทำยังไงบ้าง จะเดินตรงไหน เป็นสิ่งที่ต้องอธิบายให้ลูกค้าฟังเพราะบางท่านก็อาจจะเคยเดินทางแล้วบางท่านก็อาจจะยังไม่เคยเดินทาง เขาอาจจะทำอะไรไม่ถูก เช่น ห้ามซื้อของจำนวนเกินตามที่กฎหมายกำหนด หลังการนำเที่ยวเสร็จสิ้น เราก็จะกล่าวขอโทษในบางสิ่งบางอย่างตลอด เราอาจจะบริการดีลูกค้าไม่บ่นไม่ด่าก็ตามแต่มันอาจจะมีบางสิ่ง อย่างไป 30 คนอย่างน้อยต้องมี 1 ใน 30 ที่อาจจะไม่พอใจแต่เขาอาจจะไม่แสดงออกมาแต่การขอโทษก็เป็นมารยาทในการทำ

ทัวร์ และสุดท้ายก็ต้องขอบคุณลูกทัวร์ที่มาใช้บริการบริษัทของเรา และเมื่อเดินทางกลับมายังประเทศไทยผู้นำเที่ยวก็ต้องกลับมาเคลียร์เอกสารทางการเงิน เช่น ค่าข้ามด่านผ่านประเทศ ค่าล่วงเวลา ส่วนไหนเกินส่วนไหนขาดเราก็ต้องเขาไปคุยกับบัญชีเอาเงินไปคืน

**คำถาม** ก่อนที่จะเป็นผู้นำเที่ยวควรพัฒนาสมรรถนะด้านใดบ้าง และควรมีแนวทางอย่างไร

**คำตอบ** 1.ด้านภาษา เราต้องรู้เพื่อสื่อสารให้รู้เรื่อง 2.การพูด 3.การสร้างความบันเทิงให้แก่ลูกค้าซึ่งการฝึกฝนสิ่งต่างๆ เหล่านี้แรกๆ ก็ให้เป็นผู้ช่วยผู้นำเที่ยวไปก่อนเมื่อมั่นใจในตัวเองแล้วก็เป็นผู้นำเที่ยวเอง

**คำถาม** กิจกรรมที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล ควรมีอะไรบ้างและควรเป็นอย่างไร

**คำตอบ** ส่วนใหญ่ในการอบรมจะเป็นเชิงวิชาการผู้อบรมก็จะใช้การจดจำไม่ค่อยเห็นภาพมากเท่าไหร่ ถ้าเกิดว่าจะให้เขาเห็นก็ใช้วิธีกาแสดงบทบาทสมมติให้เหมือนเป็นการเล่นละครให้เราเป็นคนพูดแบบว่าให้เขาเป็นลูกค้าแล้วให้ผู้สอนคอยพูดคอยแสดงเหตุการณ์สมมติอะไรให้เขาฟัง สมมติโปรแกรมขึ้นมาโปรแกรมหนึ่ง สมมติให้เขาเป็นลูกค้าแล้วให้เขาดูลักษณะของเรา ของบุคลิกของผู้นำเที่ยวว่าต้องมียังไง ห้ามจับยังไง ต้องยืนยังไง แล้วพูดออกมาเพื่อให้เขาเห็นภาพ เพราะถ้าเป็นเชิงวิชาการอย่างเดียวเนี่ย อธิบายโดยขึ้นแต่หน้าจอเขาไม่รู้หรอก เพราะว่าสถานการณ์ทุกอย่างเนี่ยไม่ว่าจะการเดินทางทางเครื่องบินทางรถ มันพลิกแพลงได้ตลอด เช่น เราไม่รู้หรอกว่าจะเกิดอะไรขึ้น ไปทางรถ รถยางแตก ยางเสีย ผ้าใบหมดอายุ ผ้าใบเหม็นไหม้ ร้านอาหารโต๊ะไม่พอ เราก็ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้โดยตรง แต่ว่าเกิดเรามานั่งฟังบรรยายอย่างเดียวเนี่ย ปัญหาพวกนั้นเราไม่รู้หรอกว่ามันจะเกิดขึ้นหรือเปล่า แล้วเราก็จะแก้ปัญหาไม่ได้ โดยสรุปก็คือให้ผู้เข้าอบรมแสดงบทบาทสมมติก่อน แล้วก็ไปปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยผู้นำเที่ยวให้เรียนรู้จุดแต่ละจุดก่อนว่ามันเป็นยังไงเมื่อเก่งแล้วก็ค่อยปฏิบัติงานจริง

**บทสัมภาษณ์ “ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 2”**

**คำถาม** ผู้นำเที่ยวควรมีสมรรถนะด้านความรู้ทักษะและคุณลักษณะส่วนบุคคลอะไรบ้าง

**คำตอบ** ควรมีความรู้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวสภาพภูมิอากาศ เรื่องของบริเวณภูมิประเทศที่เราไปพักโรงแรมเป็นอย่างไรดีหรือไม่ต้องหาข้อมูลให้ครบถ้วนเผื่อลูกค้าถาม ด้านทักษะ 1.ต้องรู้จักสังเกต อย่างเช่นคนที่ไม่เคยไปมาก่อนต้องสังเกตว่าลักษณะทางเป็นเช่นไร เช่น สถานที่ที่เราไปเนี่ยมีมิจฉาชีพมั๊ย เพราะเราต้องยึดความปลอดภัยเป็นหลัก 2.การเอาใจใส่ เพราะลูกค้าชอบการดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา 3.ทักษะการพูด การนำเสนอ เราต้องมีความเชื่อมั่น ถ้าลูกค้ามาถามปุ๊บเราไม่รู้เราก็บอกว่าจะหาคำตอบมาให้ ห้ามปฏิเสธลูกค้าโดยเด็ดขาด ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล 1.ต้องเป็นคนที่กระตือรือร้น ที่จะคอยดูแลลูกค้าตลอดเวลา การเอาใจใส่ แค่เพียงช่วยถือกระเป๋าเล็กๆ น้อยๆ แค่นี้ลูกค้าก็ดีใจแล้ว 2.ความเชื่อมั่นในตัวเอง ถ้าเราขาดความเชื่อมั่นในตัวเองลูกค้าจะไม่ไว้วางใจเรา อันนี้คือจุดเด่นๆ ที่สำคัญ 3.การตรงต่อเวลาก็สำคัญ ถ้าเรามาหลังลูกค้า ลูกค้าก็จะว่าเราได้ 4.ความซื่อสัตย์ ถ้าเราพาไปที่ร้านที่โกง ถึงลูกค้าไม่รู้แต่เราก็รู้อยู่แกใจ เราก็ควรแนะนำลูกค้าว่าอย่าซื้อ 5.การเอาใจใส่ 6.ใจรักบริการ

**คำถาม** ผู้นำเที่ยวควรมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

**คำตอบ** ต้องศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ สนามบินหรือแม้แต่แหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ พิธีการตรวจคนเข้าเมือง ตรวจสอบสภาพภูมิอากาศที่เราจะไป ณ วันนั้น ตรวจสอบจากบริษัททัวร์ที่ประเทศปลายทางด้วย และก็ต้องแจ้งเขาก่อนออกเดินทางทุกครั้งเป็นการยืนยันว่าตอนนี้เราอยู่ที่สนามบินแล้วนะ กฎระเบียบต่างๆ ของประเทศที่เราไป หรือแหล่งท่องเที่ยวที่เราไป เช่น กฎจราจร เตรียมอุปกรณ์ป้ายติดกระเป๋า ตรวจสอบรายชื่อลูกค้าก่อนที่จะ ออกทัวร์ โทรนัดหมายลูกค้าหรือส่งอีเมล์ เตรียมยาสามัญที่จำเป็น เตรียมกิจกรรมไปเล่น บนรถ ด้านความรู้ระหว่างการนำเที่ยวสิ่งสำคัญคือเราจะต้องรู้ว่าสถานที่ต่างๆ นั้นอยู่ตรงไหน เช่น อยู่ที่สนามบินก็จะต้องรู้ว่าห้องน้ำอยู่ตรงไหน หรือประตูขึ้นเครื่องอยู่ตรงไหน บางท่านอาจจะไม่เคยเดินทางมาก่อนเข้าไปต้องทำอย่างไร ขั้นตอนขึ้นเครื่องทำอย่างไร กฎระเบียบของสายการบินมีอะไรบ้าง อาจจะอธิบายข้อมูลคร่าวๆ ให้ลูกค้าฟังระหว่างที่กำลังเช็คอิน และระหว่างการเดินทางเราก็ต้องมีหนังสือคู่มือรวบรวมข้อมูลข้อมูลประเทศปลายทาง เวลาเรานั่งเครื่องบินหรือนั่งรถ หากสงสัยตรงไหนก็จะได้อ่านจากหนังสือ เรื่องของความปลอดภัยพยายามอย่าให้ลูกค้ากระจายกลุ่มให้รวมเป็นกลุ่มเดียวกัน หรือถ้าไปแหล่งท่องเที่ยวไหนที่คนเยอะๆ จริงๆ ก็จะต้องใช้

ธงนำและเมื่อเรานำเที่ยวเสร็จสิ้นแล้วนั้นต้องกลับมารายงานความเรียบร้อยให้กับบริษัททัวร์ทราบมีปัญหาอะไรเกิดขึ้นระหว่างทัวร์มั๊ย โทรไปสอบถามความพึงพอใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคลเพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุง และคอยหมั่นสอบถามลูกค้าเสมอๆ แล้วก็สอบถามว่าลูกค้าสนใจจะไปเที่ยวไหนมั๊ยช่วงนี้ แล้วเราก็เสนอโปรโมชั่นที่เรามี

**คำถาม** ก่อนที่จะเป็นผู้นำเที่ยวควรพัฒนาสมรรถนะด้านใดบ้าง และควรมีแนวทางอย่างไร

**คำตอบ** ควรมีการอบรมเรื่องจรรยาบรรณ และอบรมเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมดที่ผู้นำเที่ยวต้องทำทั้งหลักการนำเที่ยว รูปแบบการนำเที่ยวทำยังไงบ้าง การนำเสนอการบรรยาย รวมถึงข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ด้วย เรื่องสำคัญก็คือภาษาอังกฤษควรจะต้องรู้ไว้

**คำถาม** ผู้ที่เป็นผู้นำเที่ยวอยู่แล้วควรจะพัฒนาสมรรถนะด้านใดบ้าง และควรมีแนวทางอย่างไร

**คำตอบ** อยากให้เน้นเรื่องจรรยาบรรณสำหรับผู้ที่จบด้านการท่องเที่ยวมาโดยตรง และรูปแบบควรจะมีการบรรยายนัดมาปีละ 2 ครั้ง เชิญชวนมาให้ฟังบรรยายเรื่องจรรยาบรรณ เพราะมีข่าวออกมาเรื่องของบริษัททัวร์หลอกลวงพานักท่องเที่ยวมาซื้อของอย่างเดียว และควรจะอบรมฟื้นฟูข้อมูลความรู้อย่างเช่นเราไปยุโรปนานๆ ไม่เคยมาเอเชียนานอาจจะลืมเรื่องของแหล่งท่องเที่ยวว่ามีอะไรบ้าง หรือจัดสัมมนาเชิงท่องเที่ยว โดยอาจตั้งหัวข้อขึ้นมาแล้วพาผู้นำเที่ยวไปอบรม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

**บทสัมภาษณ์ “ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 3”**

**คำถาม** ผู้นำเที่ยวควรมีสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะส่วนบุคคลอะไรบ้าง

**คำตอบ** ความรู้ด้านสถานที่ท่องเที่ยวที่จะนำเที่ยวไป ความรู้ด้านสายการบิน โรงแรมที่พัก และความรู้รอบตัวทุกๆ เรื่อง รู้ไว้เพื่อคุยกับลูกค้าได้ ต้องมีความรู้เรื่องข่าวสารบ้านเมืองนอกจากความรู้ในอาชีพแล้ว ด้านทักษะผู้นำเที่ยวควรมีทักษะของความเป็น Entertainer อย่างพี่ทำทัวร์ญี่ปุ่นเป็นหลัก ผู้นำเที่ยวไม่ใช่มีความรู้เรื่องภาษาญี่ปุ่นอย่างเดียวก็จะทำทัวร์ประสบความสำเร็จได้ มันมีเรื่องของนันทนาการต้องเล่นเกมได้พูดคุยได้ชวนคุยเรื่องตลกได้ มีสาระบ้างไม่มีสาระบ้าง คุยเรื่องสองแง่สองง่ามบ้างแต่ไม่ใช่คุยเป็นเรื่องหลัก ในเรื่องขงลักษณะส่วนบุคคลผู้นำเที่ยวต้องมีใจรักงานบริการ รักการที่จะดูแลลูกค้าและก็มีความสุขกับงานที่เขาทำหลายคนคิดว่าการทำทัวร์ดีได้ไปเที่ยวแต่จริงๆ ไม่ได้ไปเที่ยวไปทำงาน ต้องตั้งสติมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งบางทีน้องใหม่ๆ ก็คิดไม่ทันแต่พอทำไปนานๆ ก็จะชินแก้ปัญหาได้ดีคล่องขึ้น

**คำถาม** ก่อนที่จะเป็นผู้นำเที่ยวควรพัฒนาสมรรถนะด้านใดบ้าง และควรมีแนวทางอย่างไร

**คำตอบ** ก่อนที่จะเป็นผู้นำเที่ยวควรจะต้องมีการฝึกอบรมหลักสูตรมันจะต้องกว้าง เพราะมันเป็นอาชีพที่กว้างมากมันมีอะไรเล็กๆ น้อยๆ ที่คนไม่รู้ อย่างเช่นขึ้นเครื่องปุ๊บคุณก็รัดเข็มขัด กินข้าวอะไรก็ว่าไปแต่ว่าตอนเครื่องจะลงบางประเทศเราต้องแจก ตม. ก่อนเครื่องลง คุณแจกตอนไหนแค่เนี่ย ถ้าไม่เคยบินก็จะไม่รู้แจกตอนไหน อีกนานมั๊ยกว่าเครื่องจะลง แต่ถ้าคุณบินคุณจะรู้จังหวะหลังอาหารเช้า พอแอร์โฮสเตสเก็บอาหารเช้าลูกค้าไปเข้าห้องน้ำห้องท่าเราเริ่มเดินแจก ตม. แหละ เออ เรื่องอย่างนี้บางทีเราไม่รู้จริงๆ นะว่า Timing มันควรจะเป็นยังไง และก็อย่างเรื่องพาสปอร์ตหายต้องทำยังไง กระเป๋าตังค์หายต้องทำยังไง มันมีเกิดเยอะเรื่องพวกนี้ ลูกค้าเค้าเกิดการผิดพลาดของเขาเองแต่เราต้องแก้ปัญหา เช่น ถ้าช่วงท่องเที่ยวคนแน่นๆ หากไประเทศฝรั่งเศสต้องวิ่งแย่งร้านอาหารกัน คือแบบรถโค้ชฉันมาก่อนผู้นำเที่ยวรีบวิ่งไปจองที่ก่อน ไม่งั้นลูกค้าเราต้องยืนรอ คือมีจองไว้แต่ร้านอาหารไม่สนใจใครมาก่อนก็ได้กินก่อนที่เหลือยืนรอเขาไม่สนอยู่แล้วเพราะเขาขายได้ไง คือเรื่องพวกนี้ผู้นำเที่ยวต้องบริหารจัดการเวลาดีๆ แต่มันไม่ได้ขึ้นกับผู้นำเที่ยวอย่างเดียว แผนกที่จะทำให้ทัวร์ออกมาดีหรือไม่ดีที่ช่วยผู้นำเที่ยวด้วยคือแผนก Operation คือเราต้องดูให้ทะลุก่อนว่าร้านนี้คนเยอะก็ไม่ควรจัดให้ลูกทัวร์ไปกินร้านนั้นคือเราต้องช่วยผู้นำเที่ยวในระดับหนึ่งแล้วผู้นำเที่ยวเป็นฝ่ายออกทัวร์ก็ต้องช่วยเราต่างคนต่างช่วยกัน

**คำถาม** ผู้ที่เป็นผู้นำเที่ยวอยู่แล้วควรจะพัฒนาสมรรถนะด้านใดบ้าง และควรมีแนวทางอย่างไร

**คำตอบ** คนที่ทำหน้าที่ผู้นำเที่ยวมานานๆ แล้วส่วนใหญ่ทำมาก็จะเกิด Ego เล่าแต่เรื่องเดิมๆ ให้ลูกทัวร์ฟังไม่เรียนรู้ข้อมูลใหม่ๆ รุ่นน้องบอกอะไรก็ไม่ฟังเพราะว่าสิ่งที่น้องรู้ก็คือสิ่งที่ตัวเองไม่รู้ก็เลยคิดว่าน้องไม่รู้ นี่คือสิ่งที่ผู้นำเที่ยวรุ่นเก่าๆ ต้องพิจารณามากๆ เลยก็คือความคิดของตัวเอง ต้องอย่าติดกับดักความคิดตัวเองอย่าหลง Ego ตัวเอง อันนี้สำคัญ

**คำถาม** กิจกรรมที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคลควรมีอะไรบ้างและควรเป็นอย่างไร

**คำตอบ** ถ้าจะมีหลักสูตรการอบรมควรจะต้องเอาคนที่มีอยู่ในอาชีพผู้นำเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปเป็นอาจารย์ เช่น คนทำตั๋วก็จะบอกจัดที่นั่งยังไงอะไรแบบนี้แล้วอาจารย์บางท่านไม่รู้รายละเอียดหรอก อย่างในปัจจุบันบางมหาวิทยาลัยเขาก็จะเชิญผู้นำเที่ยวไปบรรยายเพราะบางอย่างมันไม่ได้อยู่ในตำราน่ะ ในการที่จะฝึกอบรมเป็นผู้นำเที่ยวควรจะมีภาคปฏิบัติด้วย โดยควรจะไปออกทัวร์สัก 10 วัน ควรจะวนกันแบ่งกลุ่ม แล้วแบ่งหน้าที่กันทำและผลัดกันเป็นผู้นำเที่ยว ควรจะเริ่มฝึกจากในประเทศก่อน แล้วค่อยไปเอเชีย ไปยุโรป ไปอเมริกา อาชีพผู้นำเที่ยวต้องอาศัยประสบการณ์มากกว่าเพราะปัญหาที่เจอไม่เหมือนกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ นางสาวนนทิชา เจษฎาเมธีวี เกิดเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2530 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ หอวัง นนทบุรี เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จากนั้นเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University