

ปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์: กรณีศึกษา นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

Promoting Learning Factor of Professional Tour Guides: Case Study of Students in Bachelor of Arts, Tourism and Hospitality Industry Program, Suan Dusit University, Trang Campus.

ธนะวิทย์ เพียรดี^{1*}

Thanawit Piandee^{1*}

¹ อาจารย์, สาขาวิชาการท่องเที่ยว โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

¹ Lecturer, Department of Tourism, School of Tourism and Hospitality, Suan Dusit University,
Trang Campus.

*Corresponding author, E-mail: balljolie@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง 2. เพื่อเสนอแนะแนวทางที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 23 คน และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 13 คน รวม 36 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 วิธี ดังนี้ 1. วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม และ 2. วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การประชุมกลุ่มย่อย สถิติที่ใช้ในงานวิจัย คือ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยมีดังนี้ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 22 – 25 ปี และมีเกรดเฉลี่ยสะสมระหว่าง 2.01 – 2.50 2. ปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ของนักศึกษา พบว่าในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านที่สูงที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ด้านทักษะการสื่อสาร การใช้วาทศิลป์และภาษาต่างประเทศ และด้านจิตวิทยาการบริการและมนุษยสัมพันธ์ ตามลำดับ 3. ข้อเสนอแนะแนวทางที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้แก่ ควรมีการสร้างสถานการณ์จำลอง ควรส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ควรจัดกิจกรรมการปฏิบัติงานภาคสนาม และควรส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ 4. ผลการวิเคราะห์จากการประชุมกลุ่มย่อย พบว่า 1. นักศึกษามีความพึงพอใจในการเรียนการสอนบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอน และเพื่อนร่วมชั้นเรียน 2. นักศึกษามีแรงจูงใจในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ คืออาชีพมัคคุเทศก์มีรายได้และค่าตอบแทนที่ดี มีความก้าวหน้าและความมั่นคง และมีความประสบความสำเร็จในวิชาชีพสูง และ 3. ปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์

คือ ด้านความรู้ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ด้านทักษะการสื่อสาร การใช้วาทศิลป์และภาษาต่างประเทศ และด้านจิตวิทยาการบริการและมนุษยสัมพันธ์

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ วิชาชีพมัคคุเทศก์

Abstract

This paper has the following objectives: 1. to study the promoting learning factor of professional tour guides of students in Bachelor of Arts, Tourism and Hospitality Industry Program, Suan Dusit University, Trang Campus. 2. to suggest the promoting learning factor of professional tour guides of students in Bachelor of Arts, Tourism and Hospitality Industry Program, Suan Dusit University, Trang Campus. Population in this paper was 23 person of the third year students and 13 person of the fourth year students, including 36 person. The research tool used in the research are two ways:

1. quantitative research by using the questionnaire and qualitative research by using the focused group. The statistics in the research was the percentage and the mean and standard deviation. The results was as follows: 1. overview of the respondents was mostly female, aged between 22-25 years and the average score between 2.01 to 2.50, 2. promoting learning factor of professional tour guides of students in Bachelor of Arts, Tourism and Hospitality Industry Program, Suan Dusit University, Trang Campus found that overall opinion is a high level, The highest is personality, knowledge of tourism and hospitality, communication skills, using forensic and foreign languages and services psychology and human services, respectively, 3. guideline recommendations to professional tour guides of students in Bachelor of Arts, Tourism and Hospitality Industry Program, Suan Dusit University, Trang Campus should include the creation of scenarios, encouragement and development English skills, practical activities of field trip and encouragement a good relationship. and 4. the results of analysis in the focused group found that 1. students have satisfaction in teaching and learning, the atmosphere and environment for teaching and learning and classmates, 2. students have motivation to pursue a career guide, professional tour guides has revenue and good returns, progress and stability and A highly successful career, and 3. promoting learning factor of professional tour guides are knowledgeable on tourism and services, communication skills, using forensic and foreign languages and services psychology and human relations.

Keywords: Promote Learning Factor, Professional Tour Guide

บทนำ

มัคคุเทศก์ เป็นงานที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยมีหน้าที่ต้องนำพานักท่องเที่ยวไปตามรายการที่กำหนดไว้ให้ครบถ้วนตั้งแต่เริ่มจนจบ มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคล โดยได้รับค่าตอบแทน และต้องใช้ความรู้ ทักษะ และ



ความสามารถเฉพาะด้าน รวมทั้งการตัดสินใจแก้ปัญหาที่มีผลดีที่สุดสำหรับนักท่องเที่ยว (วิฑูรย์ หินแก้ว, 2555)

ดังนั้นในฐานะที่นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ แขนงธุรกิจท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้ศึกษาในรายวิชาการท่องเที่ยว การบริการ ภาษาต่างประเทศ และความรู้ด้านมัคคุเทศก์ และที่สำคัญนักศึกษาจะได้รับบัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) แลกสัปรอนซ์เงิน สามารถนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศสามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร (สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว, 2556) โดยการเรียนรู้วิชาชีพนักมัคคุเทศก์นั้นอีกนัยหนึ่งคืออาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพสงวนสำหรับคนไทย ซึ่งกำลังถูกแทรกแซงโดยชาวต่างชาติ โดยกลุ่มทัวร์ที่เข้ามาแสวงหาผลประโยชน์ทางด้านการประกอบธุรกิจนำเที่ยว โดยให้มีมัคคุเทศก์คนไทยไปด้วย แต่เป็นเพียงฉากบังหน้าให้กับมัคคุเทศก์ต่างชาติที่ให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวชาติดินเอง นอกจากนี้ยังมีมัคคุเทศก์ชาวต่างชาติที่เข้ามาแฝงตัวเป็นนักท่องเที่ยวและกลายมาเป็นมัคคุเทศก์ในประเทศไทย มีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะจังหวัดท่องเที่ยว เช่น ภูเก็ต เชียงใหม่ หรือพัทยา (วิโรจน์ สิตประเสริฐนนท์, 2558) ดังนั้นนักศึกษาควรเล็งเห็นว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญอย่างมากต่อประเทศไทย การมีมัคคุเทศก์ไม่ถูกต้องตามกฎหมายจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศไทย และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยอย่างผิด ๆ จะทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดต่อแหล่งท่องเที่ยว ขนบธรรมเนียมประเพณี และกิจกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย ทั้งนี้ทำให้การประกอบอาชีพมัคคุเทศก์จะต้องสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าว และส่งผลต่อการดำเนินการด้านธุรกิจนำเที่ยว (เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2558) ซึ่งทำให้นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของการได้รับบัตรดังกล่าว และทั้งนี้ นักศึกษาได้ออกปฏิบัติการภาคสนาม ว่าด้วยการศึกษานอกสถานที่ 12 เส้นทาง ซึ่งการได้รับมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) แลกสัปรอนซ์เงิน ระบุไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 (หลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไป (ฉบับปรับปรุงใหม่), 2551)

ผู้วิจัยในฐานะผู้สอน และได้ดูแลกิจกรรมพัฒนานักศึกษาและแผนการเรียนของนักศึกษาเห็นว่า นักศึกษาจะต้องทราบถึงปัจจัยต่างที่นักศึกษาต้องนำไปประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในอนาคต ซึ่ง นักศึกษาสามารถเรียนรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ และเรียนรู้ผ่านรายวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับวิชาชีพนักมัคคุเทศก์ โดยผู้วิจัยจะบูรณาการการเรียนการสอนและการทำกิจกรรมในโครงการทัศนศึกษานอกสถานที่กับนักศึกษาและสามารถพัฒนาทักษะ ความรู้ และบุคลิกภาพของนักศึกษาที่สามารถเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพนักมัคคุเทศก์ของนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพนักมัคคุเทศก์: กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

2.2 เพื่อเสนอแนวทางที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพนักมัคคุเทศก์: กรณีศึกษานักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง



แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับมัคคุเทศก์

1.1 นิยามของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ คืออาชีพของผู้ทำหน้าที่นำเที่ยวและให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ต่าง ๆ รวมทั้งเป็นนักประชาสัมพันธ์และนักประวัติศาสตร์ในเวลาเดียวกัน และเป็นนักบริการที่ให้ความสุขความสำราญแก่นักท่องเที่ยวทุกคน (ฐิรัชญา มณีเมตร, 2551)

มัคคุเทศก์ คืออาชีพที่เปรียบเสมือนทูตวัฒนธรรม มีหน้าที่คอยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ แก่นักท่องเที่ยว โดยมัคคุเทศก์จะต้องดูแลความเรียบร้อยในการดำเนินการ ท่องเที่ยว ตลอดจนดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางจนกว่าการเดินทาง (ดลฤทัย โกวรรณะกุล, 2552)

มัคคุเทศก์ คือผู้นำทาง หรือผู้พื่อนำเที่ยว โดยจะบรรยายให้ทราบถึงประวัติและความสำคัญของสถานที่หรือสิ่งที่น่าสนใจ และอธิบายเกี่ยวกับประเพณีนิยม ศิลปวัฒนธรรมต่าง ๆ นอกจากนี้จะต้องทำหน้าที่นัดหมายเวลา จัดหาเครื่องดื่มหรืออาหารสำหรับนักท่องเที่ยว รับนักท่องเที่ยวไปและส่งถึงที่พักตามกำหนดเวลา (กุลวรา สุวรรณพิมล, 2548)

1.2 ความสำคัญของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์นับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติในหลายๆด้านไม่ว่าจะเป็นความสำคัญที่มีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ต่อสังคมวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี ต่อนักท่องเที่ยว เป็นผู้ชี้แนะอธิบายสิ่งต่างๆสร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ตอบคำถามทุกอย่างที่นักท่องเที่ยวสงสัยอยากรู้ ตลอดจนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายอุ่นใจ และป้องกันดูแลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ลุล่วงด้วยดี

1.3 คุณสมบัติโดยพื้นฐานของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์จะต้องมีความสามารถด้านการสื่อสาร ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศต่าง ๆ มีความรู้ด้านประวัติศาสตร์ของสถานที่สำคัญต่าง ๆ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความชื่นชอบในงานบริการ มีความอดทนสูง มีบุคลิกภาพดีและแต่งกายเหมาะสม และมีอารมณ์ขัน สนุกสนาน ร่าเริง แจ่มใส (ฉันทิช วรรณถนอม, 2546)

คุณลักษณะที่ดีของมัคคุเทศก์ ได้กำหนดคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดี ได้แก่ 1. มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความเป็นผู้นำ 2. มีความรู้ทางด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีของประเทศและท้องถิ่น 3. มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความสามารถในการสร้างความประทับใจได้ 4. มีจิตวิญญาณของความเป็นมัคคุเทศก์ 5. เป็นคนช่างสังเกต และช่างจดจำสิ่งต่างๆให้ได้อย่างรวดเร็ว และ 6. มีความอดทนอดกลั้น รับได้ทุกสถานการณ์ (วิฑูรย์ หินแก้ว, 2555)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการสร้างการเรียนรู้ของมัคคุเทศก์

2.1 บทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์จะต้องมีการแสดงออกได้ในหลายบทบาท ได้แก่ บทบาทครู บทบาทนักวิชาการ บทบาทนักจิตวิทยา บทบาทนักแสดง บทบาทนักการทูต บทบาทนักบริหาร บทบาทนักการตลาด บทบาทนักการขาย บทบาทนักการประชาสัมพันธ์ และบทบาททักบริการ ซึ่งมัคคุเทศก์จะต้องดึงความสามารถในแต่ละบทบาทออกมาใช้ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามสถานการณ์ต่าง ๆ (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552)



2.2 การปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์

โดยทั่วไปแล้วมัคคุเทศก์ในฐานะผู้นำเที่ยวประเภทนี้จะมีหน้าที่หลัก 3 ประการ คือ 1. หน้าที่การรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer – In) 2. หน้าที่การนำเที่ยว (Tourist Guide) และ 3. หน้าที่การส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer – Out)

2.3 คุณสมบัติ มารยาทการวางตัว และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ (สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว, 2551) ได้นิยามไว้ดังนี้

1. มีบุคลิกภาพที่ดี คือ มีร่างกายสุขภาพแข็งแรง และมีการแต่งกายที่ดี สะอาดเรียบร้อย
2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสร้างสรรค์นันทนาการต่อนักท่องเที่ยว คือ การมองโลกในแง่ดี มีศิลปะในการชนะใจผู้อื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีอัธยาศัยดี ความจำแม่นยำ และเป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟังที่ดี
3. มีความรู้ดี คือ มีความรู้เกี่ยวกับภาษา การนำเที่ยวและการสื่อสารกับชาวต่างประเทศ ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับสภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิต อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ การปกครอง เศรษฐกิจ ศาสนา การศึกษา การประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น การแลกเปลี่ยนเงินตรา สถานที่พักแรม ร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก กฎหมาย การเข้า-ออกประเทศ สถานที่สำคัญต่าง ๆ การปฐมพยาบาล การถ่ายภาพ และเหตุการณ์โลกในปัจจุบัน
4. มีวาทศิลป์ และการสื่อสารที่ดี คือ มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องอาศัยการพูดเป็นเครื่องมือในการนำพาไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นจึงต้องใส่ใจในการฝึกฝนด้านการพูดและการสื่อสารอยู่เสมอ ต้องเป็นคนช่างพูด ช่างเจรจา ช่างเล่า เพื่อให้นักท่องเที่ยวติดตามสนใจฟังและเกิดบรรยากาศที่ดีในการท่องเที่ยว
5. มีสติปัญญาไหวพริบดี มีความจำที่ดี มีความกระตือรือร้นตลอดเวลา และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
6. มีประสบการณ์ในการเดินทาง เพราะสามารถสร้างความมั่นใจและความคุ้นเคยให้กับมัคคุเทศก์ได้
7. มีความรับผิดชอบและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเสียสละและอุทิศเวลาของตน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ จะละทิ้ง หรือ ทอดทิ้ง หน้าที่การทำงานมิได้
8. รักษาชื่อเสียงของตน โดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ หรือปฏิบัติอันเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดี หรือเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรี และเกียรติคุณของวิชาชีพมัคคุเทศก์
9. ถือปฏิบัติตามคำสั่ง กฎ ระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมประเพณีงามของสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่งตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ
10. มีจิตวิญญาณและตั้งใจจริงในงานมัคคุเทศก์ คุณสมบัติข้อนี้ถือว่าสำคัญมาก เพราะต้องเป็นผู้ที่มีความรักและเต็มใจให้บริการผู้อื่นอย่างมีความสุข ไม่ใช่ทำเพื่อแสวงหาผลประโยชน์อื่นใด

2.4 เกณฑ์มาตรฐานสำหรับมัคคุเทศก์ (เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2558)

การกำหนดคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคลอย่างมีคุณภาพ โดยมัคคุเทศก์ต้องมีมาตรฐาน 3 ด้าน ดังนี้



1. ด้านความรู้ มัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้ในองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ ข้อมูลของประเทศไทย และประชาคมอาเซียน ประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ ไทย ศิลปวัฒนธรรมไทย พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 การท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

2. ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์จะต้องมีการปฏิบัติก่อนการรับ-ส่งนักท่องเที่ยว การปฏิบัติระหว่างการเดินทางนำเที่ยว การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง การอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและมีใจรักบริการ การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยตลอดเวลาการเดินทางท่องเที่ยว มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามีกิริยามารยาทและการแต่งกายเหมาะสม

3. ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งมัคคุเทศก์จะต้องเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ และไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ ประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริต และมีความปรมาณตน พร้อมทั้งมีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ และรักและศรัทธาในอาชีพมัคคุเทศก์

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

3.1 ความหมายการจูงใจ

การจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็นเครื่องสนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ดังนั้น การเกิดแรงจูงใจจึงส่งผลถึงพฤติกรรมของบุคคลนั้นที่แสดงออกแตกต่างกันไป ซึ่งการศึกษาหาสาเหตุที่อยู่เบื้องหลังของพฤติกรรม การที่บุคคลมีกิจกรรมตลอดเวลาไม่อยู่นิ่งก็เพราะแรงจูงใจ และปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อตอบสนองความต้องการหรือจุดหมายปลายทางที่คาดหวังเป็นการตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคลปัจจัยจูงใจ (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2530; สามารถ แจ่มจำรัส, 2543; อารี พันธมณี, 2546)

3.2 ลักษณะแรงจูงใจ

อารี พันธมณี (2546) ได้แบ่งลักษณะของแรงจูงใจเป็น 2 ประเภท คือ 1 แรงจูงใจปฐมภูมิ (Primary Motives) หมายถึง แรงจูงใจทางร่างกายเกิดขึ้นได้ตามธรรมชาติ หรือตามสัญชาตญาณที่เกิดขึ้นตั้งแต่แรกเกิดจากความต้องการทางด้านร่างกายเช่น ความรัก ความหิว ความกระหาย ความเหน็ดเหนื่อย ความต้องการทางเพศ ความต้องการพักผ่อน เป็นต้น และ 2. แรงจูงใจทุติยภูมิ (Secondary Motives) หมายถึง แรงจูงใจทางสังคม ที่เกิดขึ้นหลังจากการเรียนรู้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้อื่นหรือสังคม เช่น ความต้องการความรัก ความอบอุ่น การเป็นที่ยอมรับของสังคม ต้องการที่จะมีชื่อเสียง ฐานะทางสังคม เกียรติยศความก้าวหน้าความสำเร็จในชีวิต เป็นต้น

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

เครื่องมือการวัดความพึงพอใจ คือ การจะค้นหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ วิธีที่ง่ายที่สุด คือ การถาม ซึ่งการศึกษาในระยะหลัง ๆ ที่ต้องมีผู้บอกข้อมูลจำนวนมาก ๆ มักใช้แบบสอบถาม ที่ใช้มาตราส่วนประมาณการค่าตามส่วนแบบลิเคิร์ท (Likert Scales) ประกอบไปด้วยชุดคำถามและมีตัวเลือก 5



ตัวเลือก ซึ่งความพึงพอใจในการวัดความรู้สึกหรือการวัดทัศนคติ คือ การวัดในลักษณะของทิศทาง มี 2 ทิศทาง คือทางบวกและทางลบ และใช้วิธีการต่าง ๆ ได้แก่ 1. วิธีสังเกต 2. วิธีการสัมภาษณ์ และ 3. วิธีการใช้แบบสอบถาม และความพึงพอใจในการบริการ (Satisfaction Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการเป็นที่พอใจหรือไม่ (โยธิน ศันสนยุทธ, 2546; รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535; ถวิล ชาราโรจน์, 2536)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาพร สุกสีเหลือง, ไสว รักษาชาติ และชวิศร์ อรรถสาสน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นควรประกอบด้วยพื้นฐาน 6 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาความรู้ 2) การให้คำตอบแทน 3) การพัฒนาจริยธรรมและจิตสำนึกสาธารณะ 4) การสร้างแรงจูงใจและสวัสดิการ 5) ควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ในกลุ่มมัคคุเทศก์ และ 6) ควรมีการจัดตั้งกองทุนสงเคราะห์หรือมูลนิธิเพื่อช่วยเหลือมัคคุเทศก์ในยามที่ประสบความเดือดร้อนบาดเจ็บ ทุพพลภาพ การให้กู้ยืมเงินในช่วงที่ไม่มียานพาหนะ หรือจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อรักษาพยาบาลตนเองหรือบุคคลในความดูแล

รุ่งฟ้า กิติญาณสันต์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องการสอนเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองของนิสิต: การสะท้อนจากกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ ได้ศึกษาการวิจัยครั้งนี้ในวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง และเพื่อเสนอแนวทางการเรียนการสอนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า 1. กระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองของนิสิต คือ กำหนดเป้าหมายในการเรียนรู้วางแผนการทำงานและการแก้ปัญหา มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเมินตนเอง เห็นคุณค่าและประโยชน์ของสิ่งที่เรียน และนำไปประยุกต์ใช้ 2. แนวทางการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ การทำงานตามความสนใจ การเขียนบันทึกการเรียนรู้ การตั้งคำถามและตอบคำถามการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และการศึกษางานวิจัย 3. การพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองของนิสิตมีปัจจัยที่ควรคำนึงถึงคือบรรยากาศของการเรียนการสอน บทบาทของอาจารย์ กระบวนการสอน และการสะท้อนการเรียนรู้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 23 คน และ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 13 คน รวมเป็น 36 คน

1.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้แก่ เพศ อายุ และเกรดเฉลี่ยสะสม



ตัวแปรตาม คือ 1. ปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ของนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง และ 2. ข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อเสนอแนะแนวทางที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

2.1 วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในแหล่งข้อมูลต่างๆ และข้อมูลการตอบแบบสอบถามของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์: กรณีศึกษา นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง และ 3) แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางที่มีต่อปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์: กรณีศึกษา นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ทั้งนี้

2.2 วิธีการเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยการประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์: กรณีศึกษา นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยได้จากการรวบรวมข้อมูลเอกสาร งานวิจัยและแนวคิดที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ประกอบกับการศึกษาที่ได้จากการการประชุมกลุ่มย่อย จากนั้นตรวจสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อมูล ก่อนนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์และประมวลผล ซึ่งจะสามารถนำมาสู่ข้อสรุปของการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

2.3 การตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญไม่น้อยกว่า 3 คน พิจารณาโดยตรวจสอบแบบวัดแต่ละข้อว่ามีเนื้อหาหรือสิ่งที่ต้องการวัดหรือไม่ หรือมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่ และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข ไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลอง (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย จำนวน 10 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) เพื่อทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (มนสิข สิทธิสมบูรณ์, 2550)



3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง โดยมีข้อมูลที่เก็บรวบรวมดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง และการประชุมกลุ่มย่อย โดยแยกนักศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม และทำการจัดประชุมกลุ่มย่อย โดยมีการตั้งคำถาม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพ มัคคุเทศก์ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ การศึกษาจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ของนักศึกษา

4. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง คือ เพศ อายุ ระดับชั้น และเกรดเฉลี่ยสะสม

4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean: and Standard Deviation: SD)

ใช้อธิบายปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ของนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

ปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ความรู้ด้านการท่องเที่ยวและบริการ	4.12	0.37	มาก
1.1 มีความรู้เข้าใจในลักษณะธรรมชาติและประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยว	4.00	0.47	มาก
1.2 มีความสามารถในการแนะนำและถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ และวิธีการเดินทางท่องเที่ยว	4.18	0.40	มาก
1.3 มีความรู้เข้าใจในกิจการธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ	4.18	0.40	มาก
2. ทักษะการสื่อสาร การใช้วาทศิลป์ และภาษาต่างประเทศ	4.06	0.29	มาก
2.1 มีความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสารได้ดี	3.91	0.54	มาก
2.2 มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมไทย	4.09	0.54	มาก
2.3 มีการมีปฏิภาณไหวพริบดีและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว	4.18	0.40	มาก



ปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
3. จิตวิทยาการบริการและมนุษยสัมพันธ์	4.06	0.42	มาก
3.1 มีความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน ขยันและอดทนในการทำงาน และมีความซื่อสัตย์สุจริต	4.18	0.60	มาก
3.2 มีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น	4.11	0.33	มาก
3.3 มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ รู้จักให้อภัย ให้โอกาสต่อเพื่อนร่วมงาน และมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น	4.00	0.45	มาก
4. บุคลิกภาพ	4.15	0.23	มาก
4.1 มีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย	4.09	0.54	มาก
4.2 มีมารยาทดี มีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อมและสื่อได้ถึงความเป็นไทย	4.18	0.40	มาก
4.3 มีอารมณ์ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใสในการทำงาน	4.18	0.40	มาก
ภาพรวม	4.10	0.26	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงว่าในภาพรวมปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ด้านความรู้ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 ด้านทักษะการสื่อสาร การใช้วาทศิลป์และภาษาต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 และด้านจิตวิทยาการบริการและมนุษยสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42

ผลการวิเคราะห์การประชุมกลุ่มย่อย

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับความพึงพอใจ แรงจูงใจ และปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

ความพึงพอใจ แรงจูงใจ และปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์	ค่าร้อยละ	ระดับ
1. ด้านความพึงพอใจ	85.00	มาก
1.1 นักศึกษามีความพึงพอใจความพึงพอใจต่อการเรียนการสอน	80.00	มาก
1.2 นักศึกษามีความพึงพอใจในบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์	80.00	มาก
1.3 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์	100.00	มากที่สุด



1.4 ความพึงพอใจกับเพื่อนร่วมชั้นเรียน	80.00	
2. ด้านแรงจูงใจ	83.33	มาก
2.1 นักศึกษามีแรงจูงใจในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์	80.00	มาก
2.2 นักศึกษาคิดว่าอาชีพมัคคุเทศก์มีความก้าวหน้าและความมั่นคง	90.00	มากที่สุด
2.3 นักศึกษาคิดว่าอาชีพมัคคุเทศก์มีความประสบความสำเร็จในวิชาชีพสูง	80.00	มาก
3. ด้านปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ของนักศึกษา	92.50	มากที่สุด
3.1 ด้านความรู้ด้านการท่องเที่ยวและบริการ	80.00	มาก
3.2 ด้านทักษะการสื่อสาร	100.00	มากที่สุด
3.3 การใช้วาทศิลป์และภาษาต่างประเทศ	90.00	มากที่สุด
3.4 ด้านจิตวิทยาการบริการและมนุษยสัมพันธ์	100.00	มากที่สุด

การวิเคราะห์จากการการประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับความพึงพอใจ แรงจูงใจ และปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง พบว่า

ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด และนักศึกษามีความพึงพอใจความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ และเพื่อนร่วมชั้นเรียนอยู่ในระดับมากเท่ากัน

ด้านแรงจูงใจ อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาคิดว่าอาชีพมัคคุเทศก์มีความก้าวหน้าและความมั่นคงอยู่ในระดับมากที่สุด และนักศึกษามีแรงจูงใจในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ และคิดว่าอาชีพมัคคุเทศก์มีความประสบความสำเร็จในวิชาชีพสูง อยู่ในระดับมากเท่ากัน

ด้านปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ของนักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านทักษะการสื่อสาร และการใช้วาทศิลป์และภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน รองลงมาคือด้านความรู้ด้านการท่องเที่ยวและบริการ และด้านจิตวิทยาการบริการและมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากเท่ากัน

ข้อเสนอแนะแนวทางที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ของนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

1. ควรมีการสร้างสถานการณ์จำลองเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวให้มากขึ้น
2. ควรส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ให้ดีขึ้น
3. ควรจัดกิจกรรมการปฏิบัติงานภาคสนามเพื่อให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์มากกว่าการสอนภาคทฤษฎี
4. ส่งเสริมการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักควบคุมอารมณ์ สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้



สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 22 – 25 ปี และมีคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 2.01 – 2.50

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพภาคพิเศษของนักศึกษา พบว่าในภาพรวม นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งเสริมส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพภาคพิเศษของนักศึกษา อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ด้านความรู้ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ด้านทักษะการสื่อสาร การใช้วาทศิลป์และภาษาต่างประเทศ และด้านจิตวิทยาการบริการและมนุษยสัมพันธ์

3. ผลการวิเคราะห์จากการการประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพภาคพิเศษของนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง อยู่ในระดับมาก นักศึกษามีแรงจูงใจในการประกอบอาชีพภาคพิเศษอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพภาคพิเศษของนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง อยู่ในระดับมากที่สุด

4. ข้อเสนอแนะแนวทางที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพภาคพิเศษของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ได้แก่ การสร้างสถานการณ์จำลองเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยว การส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับภาคพิเศษ การจัดกิจกรรมการปฏิบัติงานภาคสนามเพื่อสร้างประสบการณ์ และการส่งเสริมการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

อภิปรายผล

1. นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพภาคพิเศษของนักศึกษา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร สุกสีเหลือง, ไสว รักษาชาติ และชวิศร์ อรรถสาสน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพภาคพิเศษทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นควรประกอบด้วยพื้นฐาน 6 ด้าน ได้แก่ 1. การพัฒนาความรู้ 2. การให้คำตอบแทน 3. การพัฒนาจริยธรรมและจิตสำนึกสาธารณะ 4. การสร้างแรงจูงใจและสวัสดิการ 5. ควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ในกลุ่มมัคคุเทศก์ และ 6. ควรมีการจัดตั้งกองทุนสงเคราะห์หรือมูลนิธิเพื่อช่วยเหลือมัคคุเทศก์ในยามที่ประสบความเดือดร้อน

2. นักศึกษาได้มีข้อเสนอแนะแนวทางที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพภาคพิเศษของนักศึกษา ได้แก่ ควรมีการสร้างสถานการณ์จำลองเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวให้มากขึ้น ควรส่งเสริมและพัฒนา



ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ให้ดีขึ้น ควรจัดกิจกรรมการปฏิบัติงานภาคสนามเพื่อให้ นักศึกษาฝึกประสบการณ์มากกว่าการสอนภาคทฤษฎี และส่งเสริมการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักควบคุม อารมณ์ สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งฟ้า กิติญาณสุนต์ (2552) ได้ศึกษา เรื่องการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองของนิสิต: การสะท้อนจากกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ ผลของการ วิจัยพบว่า 1. กระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองของนิสิต มีรูปแบบการเรียนรู้คือ กำหนดเป้าหมายในการ เรียนรู้วางแผนการทำงานและการแก้ปัญหา 2. แนวทางการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง การทำงานตามความสนใจ การเขียนบันทึกการเรียนรู้ การตั้งคำถามและตอบคำถามการสอนที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ และการศึกษางานวิจัย และ 3. การพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาว่าความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา
2. ควรศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรนำปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิชาชีพมัคคุเทศก์ไปปรับใช้กับนักศึกษาหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอก ที่ตั้ง ตรัง ได้โดยการปฏิบัติจริงและนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

เอกสารอ้างอิง

- เกษณา ศักดิ์ศรี. (2530). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิมิตวิทยา.
- กุลวรา สุวรรณพิมล. (2548). *หลักการมัคคุเทศก์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แสงดาว.
- ฉันทิช วรรณณอม. (2546). *หลักการมัคคุเทศก์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน สุนันทา
- _____. (2552). *การวางแผนและการจัดการนำเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิรัตน์ เอ็ด ดูเคชั่น จำกัด.
- ฐิรัชญา มณีเมตร. (2551). *เอกสารประกอบการสอนวิชาหลักการมัคคุเทศก์*. ขอนแก่น. คณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ดลฤทัย โกวรรณกุล. (2552). *เอกสารประกอบการสอนวิชาหลักการมัคคุเทศก์*. ขอนแก่น. คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ถวิลย์ ธาธาโกชน. (2536). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. ผลกระทบและข้อเสนอแนะในการจัดการท่องเที่ยวไทย. ใน คณะกรรมการวิจัยและ พัฒนาของสถานิติบัญญัติแห่งชาติและคณะอนุกรรมการกลั่นกรองการดำเนินงานด้านการวิจัย ร่วมกับ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 11-16. กรุงเทพมหานคร: สำนักการพิมพ์ สำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสถานิติบัญญัติแห่งชาติ, 2558
- มนสิข สิทธิสมบุญ. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัย*. พิษณุโลก : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- โยธิน ศันสนยุทธ. (2546). *มนุษยสัมพันธ์: จิตวิทยาการทำงานในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริม วิชาการ.



- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม.
- รุ่งฟ้า กิติญาณสุนต์. (2552). การส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองของนิสิต: การสะท้อนจากกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ. ชลบุรี. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วสิน เชียงจินดาگانต์. (2545). มัคคุเทศก์: กระบวนการเข้าสู่อาชีพและความพึงพอใจในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร. คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
- วิฑูรย์ หินแก้ว. (2555). ลักษณะงานของมัคคุเทศก์ที่ดี. [วารสารออนไลน์]. สืบค้นจาก:
<http://www.webboard.bangkoktourguide.net/webboard/index.php?topic=3858.0;wap2>
- วิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์. ผลกระทบและข้อเสนอแนะในการจัดการท่องเที่ยวไทย. ใน คณะกรรมการวิจัยและพัฒนาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติและคณะกรรมการกลั่นกรองการดำเนินงานด้านการวิจัย ร่วมกับ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 25-27. กรุงเทพมหานคร: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ, 2558
- สามารถ แจ่มจำรัส. (2543). แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท: ศึกษาเฉพาะกรณีนักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยเกริก. กรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุภาพร สุกสีเหลือง, ไสว รักษาชาติ และชวิศร์ อรรถสาสน์. (2552). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว. (2551). พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. สืบค้นจาก:
http://www.tourismcentre.go.th/images/law/ACT_T&G_2551.pdf
- หลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไป (ฉบับปรับปรุงใหม่ พ.ศ.2551). (2551). กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สืบค้นจาก:
http://www.tourismcentre.go.th/images/info/General_Guides_Training_Course_.pdf
- หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (หลักสูตรใหม่ พ.ศ.2550). (2553). โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง.
- อารีย์ พันธุ์มณี. (2546). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไยใหม่.