

บทความวิจัย

ศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของจังหวัดภูเก็ต
ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

Foreign Tourists' Perceptions of Tour Guides' Potential in Guiding Phuket's
Historical Attractions

ราตรีญา ธีรภัทร์ตระกูล^{1*}

Ratriya Teerapattrakul^{1*}

Received: 5 December 2024

Revised: 17 September 2025

Accepted: 25 September 2025

Abstract

This study aimed to investigate and compare the opinions of foreign tourists regarding tour guides at historical sites in Phuket. The sample consisted of 424 foreign tourists who visited these attractions with the assistance of tour guides. Data were collected using a questionnaire and analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-tests, and analysis of variance (ANOVA). When differences by pairwise comparisons were found, the LSD method would be used.

The research findings revealed that 1) foreign tourists expressed the highest level of opinions regarding the tour guides' potential in guiding visits to historical tourist attractions in Phuket, both overall and across sub-dimensions. The aspect with the highest mean score was the ability to explain significant events that occurred at the tourist sites. 2) Foreign tourists of both genders and different ages did not differ in their overall opinions on the tour guides' potential. However, those with different nationalities, occupations, marital statuses, and educational levels demonstrated significantly different opinions regarding the tour guides' potential in leading historical tourism in the province. The findings of this study can be

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้ง จังหวัดภูเก็ต

¹ Faculty of Business Administration, Rajaphruk University, Phuket Center

* ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: rakhao@rpu.ac.th)

applied to enhance and refine the training curriculum for tour guides specializing in historical tourism in the province. The results suggest that tour guides should strengthen their knowledge of historical information and improve their English communication skills in order to provide tourists with more comprehensive insights into Phuket's history. Furthermore, relevant agencies can draw on these findings to further develop training programs for tour guides, thereby improving service quality in leading historical tourism in the province and increasing tourist satisfaction.

Keywords: *Touring, Historical Tourist Attractions, Tour Guides, Foreign Tourists*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ที่แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้นโดยใช้บริการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ จำนวน 424 คน ข้อมูลถูกรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน เมื่อมีความแตกต่างโดยเปรียบเทียบรายคู่ วิธีการ LSD จะถูกนำมาใช้

ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ทั้งในภาพรวมและในด้านย่อยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถในการอธิบายเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว 2) นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีสัญชาติ อาชีพ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยของการศึกษานี้ สามารถนำมาใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับมัคคุเทศก์ด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยเสนอแนะว่า มัคคุเทศก์ควรศึกษาเพิ่มเติมข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ และพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อจะสามารถให้ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ของจังหวัดภูเก็ตแก่นักท่องเที่ยวให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยเหล่านี้ไปใช้ต่อยอดพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับมัคคุเทศก์ เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัดภูเก็ต และเพิ่มความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อไป

คำสำคัญ: การท่องเที่ยว, แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์, มัคคุเทศก์, นักท่องเที่ยวต่างชาติ

บทนำ

จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงถึง 127,927 ล้านบาท ถือเป็นจังหวัดที่ทำรายได้ด้านการท่องเที่ยวสูงสุดของประเทศ (Thai PBS, 2022) ซึ่งตลอด พ.ศ. 2565 ภูเก็ตมีรายได้จากการท่องเที่ยวที่เกิดจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสูงถึงร้อยละ 74.40 และรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทยร้อยละ 25.60 ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามามากที่สุด 10 อันดับแรก คือ รัสเซีย อินเดีย ออสเตรเลีย อังกฤษ สิงคโปร์ เยอรมนี มาเลเซีย คาซัคสถาน สหรัฐอเมริกา และอิสราเอล (MGR Online, 2023) เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตมีทรัพยากรท่องเที่ยวที่หลากหลายและสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเหล่านี้ให้เลือกเดินทางมาท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นชายหาดที่มีชื่อเสียง เช่น หาดป่าตอง หาดในหาน หาดสุรินทร์ หาดกะตะ หาดกะรน รวมถึงทรัพยากรท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว เช่น แหล่งท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ของเมืองกลาง วัดพระทอง วัดไชยธาราราม (วัดฉลอง) วัดพระนางสร้าง ประวัติศาสตร์ย่านเมืองเก่าภูเก็ต พิพิธภัณฑ์ภูเก็ตไทยหัว หรือแม้แต่ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของชาวจีนฮกเกี้ยนที่มีความเชื่อเกี่ยวกับเทพเจ้า ส่งผลให้ภายในจังหวัดมีการสร้างศาลเจ้าเป็นจำนวนมาก

ความหลากหลายของทรัพยากรท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ของจังหวัดภูเก็ต ถือเป็นอีกหนึ่งเหตุผลที่ทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวอย่างไม่ขาดสาย อย่างไรก็ตาม การเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ นักท่องเที่ยวต้องได้รับความรู้ที่เป็นข้อมูลที่แท้จริง ไม่ว่าจะเป็นประวัติความเป็นมา ลักษณะสำคัญของแหล่งท่องเที่ยว ความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวต่อจังหวัด ตลอดจนรายละเอียดอื่น ๆ ที่นักท่องเที่ยวควรรู้ เพื่อความเข้าใจต่อประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่ถูกต้องของจังหวัดภูเก็ต ซึ่งบุคคลที่สามารถอธิบายข้อมูลสำคัญและเป็นผู้ใกล้ชิดที่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ดีที่สุด คือ มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว

มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวมีหน้าที่ในการอธิบายข้อมูลและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้ทราบ โดยเฉพาะการนำเที่ยวในเส้นทางที่เน้นโบราณสถาน ประวัติศาสตร์ ประเพณีและวัฒนธรรมของท้องถิ่นจังหวัดภูเก็ต ที่ต้องมีการสื่อสารให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้เข้าใจประวัติศาสตร์และความเป็นมาที่ถูกต้องของจังหวัด หากแต่การศึกษาด้านศักยภาพของมัคคุเทศก์ยังขาดการศึกษาจากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เป็นผู้รับบริการโดยตรง อีกทั้ง งานวิจัยด้านศักยภาพมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่เน้นศึกษาในพื้นที่ท่องเที่ยวหลัก เช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ หรืออุทยานประวัติศาสตร์ต่าง ๆ แต่ภูเก็ตในฐานะแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม-ประวัติศาสตร์ ที่มีความเป็นเอกลักษณ์กลับยังขาดการศึกษาในเชิงลึกด้านทักษะของมัคคุเทศก์ ส่วนใหญ่เน้นศึกษาทักษะทั่วไปของมัคคุเทศก์ เช่น ภาษา บุคลิกภาพ หรือบริการ ยังขาดการวิเคราะห์ศักยภาพเฉพาะด้านการถ่ายทอดข้อมูลทางประวัติศาสตร์อย่างถูกต้องชัดเจน เห็นได้จากงานวิจัยของ Pongyat (2019) ได้ศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพมัคคุเทศก์ที่ก่อให้เกิดความประทับใจหรือความชอบของนักท่องเที่ยวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี เป็นการศึกษาและเปรียบเทียบเกี่ยวกับศักยภาพมัคคุเทศก์ที่ก่อให้เกิดความประทับใจหรือความชอบของนักท่องเที่ยวเวียดนาม ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน การตรงต่อเวลา บุคลิกภาพ ความอดทนต่อการทำงาน ความเป็นกันเอง มีคุณธรรมและจริยธรรม และงานวิจัย

ของ Chalaecharn and Wongphan (2019) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ชาวไทยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ชาวไทยทั้ง 4 ด้านในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านเจตคติ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ ซึ่งยังไม่ครอบคลุมถึงประเด็นที่เกี่ยวกับศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์

หากมีการศึกษาศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จะทำให้ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนามัคคุเทศก์ที่ให้บริการด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัดภูเก็ต ให้มีความรู้ความสามารถและสามารถนำความรู้ที่เป็นข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ของจังหวัดภูเก็ต ตลอดจนการบริการนักท่องเที่ยวในขณะที่เยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของจังหวัดภูเก็ตไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง สามารถยกระดับมาตรฐานของอาชีพมัคคุเทศก์จังหวัดภูเก็ต ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงเป็นการเติมเต็มช่องว่างทางองค์ความรู้ดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของภูเก็ตให้ตอบโจทย์ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพมัคคุเทศก์

Pond (1993) ได้อธิบายถึงศักยภาพของมัคคุเทศก์ ประกอบด้วยคุณลักษณะ ดังนี้

- 1) ความรู้เฉพาะทาง (Specialized Knowledge) คือ มัคคุเทศก์ต้องมีความเข้าใจอย่างครอบคลุมเกี่ยวกับสถานที่ที่ต้องนำชม ได้แก่ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี ศิลปะ เป็นต้น
- 2) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication Skills) คือ มัคคุเทศก์ต้องมีทักษะการสื่อสารด้วยวาจาที่ดีเยี่ยม เพื่อถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ
- 3) บุคลิกภาพที่เหมาะสม (Pleasant Personality) มัคคุเทศก์ต้องมีบุคลิกภาพที่ดี ทั้งบุคลิกภาพภายนอกและบุคลิกภาพภายใน

4) ความรับผิดชอบต่อผู้เดินทางและชุมชน (Responsibility toward Travelers and the Local Community) คือ ในการเดินทางท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ต้องเคารพประเพณีท้องถิ่น สนับสนุนธุรกิจของชุมชน และรับผิดชอบต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวในชุมชน

5) การจัดการกลุ่มนักท่องเที่ยว (Group Management) คือ มัคคุเทศก์ต้องบริการลูกค้าเป็นอย่างดี สามารถดูแลอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ เมื่อเกิดปัญหามัคคุเทศก์สามารถจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ควรมีความเป็นมืออาชีพและมีบทบาทที่หลากหลาย กล่าวคือ มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ถ่ายทอดความรู้ เป็นผู้นำกลุ่ม มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศการนำเที่ยว และเป็นผู้เชื่อมโยงวัฒนธรรม ส่วนลักษณะที่มัคคุเทศก์พึงมี คือ การมีความรู้อย่างลึกซึ้ง เป็นผู้ที่มีมารยาท และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการนำเที่ยวได้

Daratrai, Pinthapataya, and Boonyasopon (2024) ได้ศึกษารูปแบบศักยภาพของมัคคุเทศก์ในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยในยุคดิจิทัล ผลการศึกษา พบว่า องค์ประกอบของการพัฒนารูปแบบศักยภาพของมัคคุเทศก์ในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 12 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การสื่อสารข้อมูลและการประสานงาน 2) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 3) ความรับผิดชอบต่อสังคม 4) มนุษยสัมพันธ์ 5) จรรยาบรรณวิชาชีพ 6) คุณธรรมและจริยธรรม 7) การปรับตัว 8) วิธีการท่องเที่ยว 9) วัฒนธรรมท้องถิ่น 10) การบริหารจัดการ 11) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และ 12) การตัดสินใจ โดยนำองค์ประกอบทั้ง 12 องค์ประกอบมาจัดกลุ่มใหม่ได้ 4 มิติ ประกอบด้วย 1) เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร 2) คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ 3) ความรู้ในวิชาชีพ และ 4) การบริหารองค์กร โดยทั้ง 4 มิติ ได้พัฒนาเป็นคู่มือแนวทางการพัฒนารูปแบบศักยภาพของมัคคุเทศก์ในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยในยุคดิจิทัล

Wanthanom (2008) ได้กล่าวถึงความสำคัญของมัคคุเทศก์ที่มีต่อนักท่องเที่ยว คือ 1) มัคคุเทศก์จะเป็นผู้อธิบายประวัติข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจ 2) นักท่องเที่ยวจะได้ประหยัดเวลา ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการศึกษาแหล่งท่องเที่ยวเนื่องจากมีมัคคุเทศก์คอยอธิบายให้ข้อมูลอยู่แล้ว 3) มัคคุเทศก์เป็นผู้สร้างกิจกรรมระหว่างการเดินทางให้เกิดความสนุกสนานในการท่องเที่ยว 4) นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความปลอดภัยมากกว่าไม่มีผู้นำทาง 5) นักท่องเที่ยวจะลดความเสี่ยงจากความไม่รู้ไม่เข้าใจในการเดินทางท่องเที่ยว 6) มัคคุเทศก์จะเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในแทบทุกเรื่อง 7) มัคคุเทศก์ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง ไม่ละเลยต่อสิ่งสำคัญที่ควรรู้ และ 8) มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนนักท่องเที่ยว

แนวคิดศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์

Monphanthong (2020) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรมีศักยภาพในการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ดังนี้ 1) ความสามารถในการเล่าเรื่อง เพราะแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์หากปราศจาก

การเล่าเรื่องให้น่าสนใจจะทำให้การท่องเที่ยวขาดรรถรสได้ โดยเนื้อหาในการเล่าเรื่องต้องเน้นเรื่องของ ประวัติการก่อสร้าง ตำนาน ความสำคัญ ความเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตคนท้องถิ่น จุดเด่นของแหล่งท่องเที่ยว 2) การให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ เพราะแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ หากโดนทำลายจะไม่สามารถ สร้างใหม่ให้เหมือนเดิมได้ และ 3) มัคคุเทศก์ต้องอธิบายแนวทางการปฏิบัติตนระหว่างการท่องเที่ยวในแหล่ง ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เช่น การใช้เสียง การถ่ายภาพ และการห้ามจับต้องวัตถุต่าง ๆ เป็นต้น

Phisphumvidhi (2020) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรมีศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทาง ประวัติศาสตร์ในจังหวัดภูเก็ต ดังนี้ 1) ศักยภาพในการแจ้งวิธีปฏิบัติในการชมแหล่งท่องเที่ยวทาง ประวัติศาสตร์ เช่น การแต่งกายที่เหมาะสม การชี้แจงกฎข้อบังคับต่าง ๆ สำหรับการนำชมแหล่งท่องเที่ยว ภาษาที่นักท่องเที่ยวควรใช้พูดคุยในขณะนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัดภูเก็ต 2) ศักยภาพ ในการอธิบายถึงประวัติศาสตร์ความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัดภูเก็ต 3) ศักยภาพ ในการอธิบายถึงเหตุการณ์สำคัญแต่ละเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นของแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัด ภูเก็ต 4) ศักยภาพในการนำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ เพื่อเป็นการเสริมให้นักท่องเที่ยวต่างชาติไม่เกิดความเบื่อหน่าย ขณะชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัดภูเก็ต และ 5) ศักยภาพด้านภาษาอังกฤษ ตลอดจน การใช้คำศัพท์เทคนิคต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการอธิบายองค์ประกอบต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อให้นักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถเข้าใจและจดจำได้ง่ายขึ้น

Wongmun (2021) ได้ศึกษาถึงศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวเมือง ตาก อำเภอเมือง จังหวัดตาก พบว่า ปัญหาในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น คือ 1) ความรู้ความสามารถ ด้านประวัติศาสตร์และแหล่งท่องเที่ยว 2) ความสามารถด้านการทำหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยว 3) ความสามารถด้าน ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร และ 4) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการศึกษาถึงศักยภาพของมัคคุเทศก์ คือ 1) มัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชน ท่องเที่ยวเมืองตากยังขาดความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ซึ่งเป็นเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ที่เชื่อมโยงกับแหล่ง ท่องเที่ยวสำคัญของเส้นทางท่องเที่ยวหลักของจังหวัด หากมีการจัดอบรมหรือถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน ประวัติศาสตร์ให้กับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นได้เรียนรู้ จะส่งผลให้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นมีความรู้ สามารถนำเที่ยวและ ถ่ายทอดเรื่องราวทางประวัติศาสตร์แก่นักท่องเที่ยวได้ และ 2) ควรศึกษาเทคนิคและการบรรยายให้ข้อมูล แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์แก่นักท่องเที่ยว

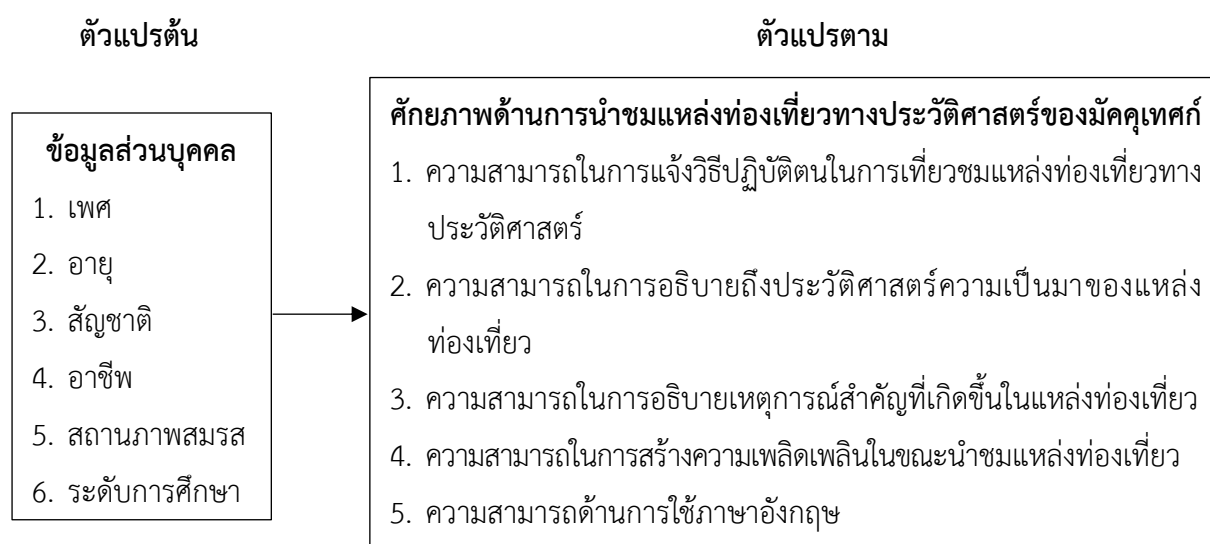
แนวคิดเกี่ยวกับสถานการณ์ส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อศักยภาพการเป็นมัคคุเทศก์

Thamwongsa, Samanyaphon, Petchmanee, and Petchruen (2025) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มี ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมในภาคใต้ประเทศไทย พบว่า ปัจจัย ส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ล้วนมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานมีอายุมากกว่ามักมีความอดทน ความชำนาญ และความแม่นยำในการทำงาน สูงกว่า ในขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ต่ำกว่า เช่น พนักงานฝ่ายปฏิบัติการส่วนใหญ่มี

การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและมีอายุน้อยกว่า 1 ปี มักเผชิญความท้าทายในการจัดการกับปริมาณงานจำนวนมากและข้อจำกัดด้านเวลาที่แข่งขันสูง นอกจากนี้ ตำแหน่งงานและสถานภาพทางเศรษฐกิจยังมีความท้าทายสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยพนักงานในตำแหน่งที่สูงกว่ามักมีความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่า ปัจจัยเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการให้ความสนใจต่อความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลภายในองค์กร รวมถึง Phakprapai and Chaiya (2017) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของรูปแบบผู้นำ ลักษณะของมัคคุเทศก์ และสมรรถนะในการทำงานของมัคคุเทศก์อาชีพในประเทศไทย พบว่า อิทธิพลของตัวแปรด้านอายุ ประสบการณ์ และการศึกษาของมัคคุเทศก์ มีผลต่อการทำนายระดับสมรรถนะในการทำงานของมัคคุเทศก์ สำหรับรูปแบบผู้นำของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับลักษณะของมัคคุเทศก์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าตัวแปรทั้งสอง คือ รูปแบบผู้นำของมัคคุเทศก์และลักษณะของมัคคุเทศก์มีอิทธิพลต่อสมรรถนะในการทำงานของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรูปแบบผู้นำของมัคคุเทศก์มีอิทธิพลเชิงลบต่อสมรรถนะในการทำงานของมัคคุเทศก์ และมีอิทธิพลทางบวกต่อลักษณะของมัคคุเทศก์

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และการทบทวนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จึงนำมาสู่การกำหนดกรอบแนวคิดวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: จากการทบทวนวรรณกรรมของผู้เขียน

สมมติฐานการวิจัย

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของจังหวัดภูเก็ตโดยใช้บริการของมัคคุเทศก์ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีการคำนวณโดยใช้สูตรของ Cochran (1977 cited in Silpcharu, 2012) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันแบบสอบถามเกิดความผิดพลาดจากการตอบของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของงานวิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีกร้อยละ 10 เท่ากับ 39 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 424 คน ทำการเก็บข้อมูลแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยสุ่มเลือกบางอำเภอในจังหวัดภูเก็ต โดยอำเภอที่สุ่มได้ คือ อำเภอเมือง อำเภอกะทู้ และอำเภอลาหาน จากนั้นทำการเก็บข้อมูลโดยเลือกตามสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ต้องการใน 3 อำเภอ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามโดยแปลเป็นภาษาอังกฤษ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ อาชีพ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ความสามารถในการแจ้งวิธีปฏิบัติตนในการเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จำนวน 4 ข้อ ความสามารถในการอธิบายถึงประวัติศาสตร์ความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 4 ข้อ ความสามารถในการอธิบายเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 4 ข้อ ความสามารถในการสร้างความเพลิดเพลินในขณะนำชมแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 4 ข้อ และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 ข้อ เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย 1) การแจ้งวิธีปฏิบัติตนขณะเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ 2) การอธิบายถึงประวัติศาสตร์ความเป็นมาของ

แหล่งท่องเที่ยว 3) การอธิบายเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว 4) การสร้างความเพลิดเพลินในขณะนำชมแหล่งท่องเที่ยว และ 5) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พบว่า มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ (Sangpikul, 2013) จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 ซึ่งความเชื่อมั่นควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Sangpikul, 2013)

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างจึงใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาถึงศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 55.19 ส่วนเพศชาย จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 44.81 มีอายุระหว่าง 41–50 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 34.91 สัญชาติอินเดีย จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 47.41 ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 สถานภาพสมรส จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 56.85 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 45.52

2. ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.41, SD = 0.67) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสามารถในการอธิบายเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}$ = 4.55, SD = 0.59) รองลงมา คือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ($\bar{X}$ = 4.50, SD = 0.63) ความสามารถในการสร้างความเพลิดเพลินในขณะนำชมแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}$ = 4.36, SD = 0.79) และความสามารถในการอธิบายถึงประวัติศาสตร์ความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}$ = 4.34, SD = 0.64) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความสามารถในการแจ้งวิธีปฏิบัติตนในการเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ($\bar{X}$ = 4.31, SD = 0.70) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

ศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ความสามารถในการอธิบายเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว	4.55	0.59	มากที่สุด
2. ความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษ	4.50	0.63	มากที่สุด
3. ความสามารถในการสร้างความเพลิดเพลินในขณะนำชมแหล่งท่องเที่ยว	4.36	0.79	มากที่สุด
4. ความสามารถในการอธิบายถึงประวัติศาสตร์ความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยว	4.34	0.64	มากที่สุด
5. ความสามารถในการแจ้งวิธีปฏิบัติตนในการเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์	4.31	0.70	มากที่สุด
โดยรวม	4.41	0.67	มากที่สุด

3. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังนี้

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ อาชีพ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตในภาพรวม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	t-test/ F-test	sig
เพศ	1.126	.261
อายุ	.869	.483
สัญชาติ	3.988**	.003
อาชีพ	4.445**	.002
สถานภาพสมรส	6.720**	.000
ระดับการศึกษา	6.153**	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยต้องการทราบว่าข้อมูลส่วนบุคคลคู่ใดแตกต่างกันบ้าง จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ตโดยรวม จำแนกตามสัญชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติรัสเซีย อินเดีย และออสเตรเลีย มีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติอังกฤษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติอังกฤษมีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติจีน ฮองกง ญี่ปุ่น และเกาหลี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ตโดยรวม จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	X	อื่น ๆ				
		รัสเซีย	อินเดีย	ออสเตรเลีย	อังกฤษ	เช่น จีน ฮองกง ญี่ปุ่น เกาหลี
		4.42	4.41	4.46	4.20	4.50
รัสเซีย	4.42	-	.011	-.035	.219**	-.080
อินเดีย	4.41		-	-.047	.204**	-.092
ออสเตรเลีย	4.46			-	.255**	-.044
อังกฤษ	4.20				-	-.300**
อื่น ๆ เช่น จีน ฮองกง ญี่ปุ่น เกาหลี	4.50					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ตโดยรวม จำแนกตามอาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพลูกจ้าง และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพข้าราชการและข้าราชการบำนาญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตโดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	X	ลูกจ้าง	พนักงานบริษัทเอกชน	ข้าราชการ	ข้าราชการบำนาญ	อื่น ๆ เช่น อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาจารย์มหาวิทยาลัย
		4.38	4.37	4.48	4.49	4.46
ลูกจ้าง	4.38	-	.005	-.101*	-.113*	-.084
พนักงานบริษัทเอกชน	4.37		-	-.107*	-.119*	-.090
ข้าราชการ	4.48			-	-.011	.016
ข้าราชการบำนาญ	4.49				-	.028
อื่น ๆ เช่น อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาจารย์มหาวิทยาลัย	4.46					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพสมรสมีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรสมีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมณฑลเทศกัในจังหวัดภูเก็ตโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง	แยกกันอยู่	อยู่ด้วยกันแบบไม่แต่งงาน
		4.46	4.36	4.53	4.65	4.43
โสด	4.46	-	.099**	-.065	-.187**	.028
สมรส	4.36		-	-.164*	-.287**	-.070
หย่าร้าง	4.53			-	-.122	.093
แยกกันอยู่	4.65				-	.216
อยู่ด้วยกันแบบไม่แต่งงาน	4.43					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมณฑลเทศกัในจังหวัดภูเก็ตโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมณฑลเทศกัในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมณฑลเทศกัในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมณฑลเทศกัในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	X	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		4.51	4.48	4.32	4.42	4.37
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	4.51	-	.028	.183**	.080	.132**
มัธยมศึกษา	4.48		-	.154**	.051	.103
อนุปริญญา	4.32			-	-.102**	-.050
ปริญญาตรี	4.42				-	.051
สูงกว่าปริญญาตรี	4.37					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ผลการศึกษาด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ข้อเสนอแนะด้านความสามารถในการแจ้งวิธีปฏิบัติตนขณะเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

- 1) ควรมีการแจ้งเกี่ยวกับการแต่งกายก่อนการเข้าเยี่ยมชมวัดและศาสนสถานต่าง ๆ
- 2) ต้องการให้มัคคุเทศก์แจ้งวิธีปฏิบัติตนตามวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่น

4.2 ข้อเสนอแนะด้านความสามารถในการอธิบายถึงประวัติศาสตร์ความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยว

- 1) มัคคุเทศก์ควรมีการอธิบายถึงความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวที่เข้าเยี่ยมชม
- 2) มัคคุเทศก์ควรมีการอธิบายถึงความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยว

4.3 ข้อเสนอแนะด้านความสามารถในการอธิบายเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว

1) ควรอธิบายเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ที่เคยเกิดขึ้นโดยการเรียงลำดับเหตุการณ์ก่อน-หลังให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย

2) ควรมีการอธิบายถึงบุคคลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว

3) ควรมีการพูดโน้มน้าวให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

4.4 ข้อเสนอแนะด้านความสามารถในการสร้างความเพลิดเพลินในขณะนำชมแหล่งท่องเที่ยว

1) ต้องการให้มัคคุเทศก์เพิ่มเติมเกี่ยวกับเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยที่น่าสนใจ เช่น วิถีชีวิตความเป็นอยู่ ศาสนา ความเชื่อ เป็นต้น

2) มัคคุเทศก์ควรมีการใช้ภาษากายประกอบการพูด

4.5 ข้อเสนอแนะด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

ต้องการให้มัคคุเทศก์ใช้ภาษาอังกฤษได้ถูกต้องและเข้าใจง่าย

อภิปรายผลการวิจัย

1. ศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

ศักยภาพของมัคคุเทศก์ด้านความสามารถในการแจ้งวิธีปฏิบัติตนในการเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ด้านความสามารถในการอธิบายประวัติศาสตร์ความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสามารถในการอธิบายเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสามารถในการสร้างความเพลิดเพลินในขณะนำชมแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน จะเห็นได้ว่า การสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญที่มัคคุเทศก์พึงกระทำทั้งการแจ้งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติตนในขณะเข้าชม เช่น การสวมหน้ากาก วาจา ในขณะเข้าชม ห้ามหยิบจับสิ่งของที่เป็นโบราณวัตถุ เป็นต้น การสรุปเนื้อหาสำคัญที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว การอธิบายเชื่อมโยงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอดีตและเกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว การสร้างความสนุกสนานเป็นกันเอง เช่น การเชื่อมโยงสถานที่ท่องเที่ยวกับตัวละคร และความสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยวได้ สอดคล้องกับ Nathong, Promdee, and Laping (2022) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและบริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า มัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของมัคคุเทศก์ 3 ด้าน คือ 1) มาตรฐานด้านความรู้ 2) มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และ 3) มาตรฐานด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะจังหวัดเชียงใหม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ส่งผลให้มัคคุเทศก์มีความรู้ความสามารถด้านทักษะการปฏิบัติงานทั้งในการอธิบายเกี่ยวกับความเป็นมาและความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม เช่นเดียวกับมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต และยังสอดคล้องกับ Kaewkasi and Hetthong (2020) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย ผลการวิจัย พบว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านทักษะการเขียนมากที่สุด และมีปัญหาการพูดน้อยที่สุด อย่างไรก็ตาม ปัญหาการพูดภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในประเด็นที่สำคัญยังอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะภูเก็ตเป็นเมือง

ท่องเที่ยวหลักทางฝั่งอันดามันที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวไม่น้อยไปกว่าฝั่งอ่าวไทย ทำให้มัคคุเทศก์ฝั่งอันดามันมีประสบการณ์ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษเช่นเดียวกับมัคคุเทศก์ฝั่งอ่าวไทยนั่นเอง

ผลจากการศึกษาสามารถนำมาพัฒนาศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายโดยส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 41–50 ปี โดยเฉพาะชาวอินเดียที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและมีสถานภาพสมรส อีกทั้งส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เช่น เน้นให้มัคคุเทศก์สร้างความประทับใจมากกว่าการท่องเที่ยวตามบทพูด เพราะตัวตนของมัคคุเทศก์คือองค์ประกอบสำคัญในการนำชมประวัติศาสตร์ โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ตที่มีบริบททางวัฒนธรรมอันหลากหลายทั้งชาวจีน ชาวมลายู และชาวพื้นเมืองดั้งเดิม อีกทั้งควรปรับวิธีการนำชมให้เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการเชื่อมโยงประวัติศาสตร์ท้องถิ่นภูเก็ตกับวัฒนธรรมจีนสำหรับนักท่องเที่ยวชาวเอเชีย การขยายเนื้อหาเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมสำหรับนักท่องเที่ยวชาวยุโรป เป็นต้น

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศและอายุ พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจบ่งชี้ได้ว่านักท่องเที่ยวต่างชาติในปัจจุบันมีความคาดหวังที่คล้ายคลึงกันต่อความสามารถของมัคคุเทศก์ ไม่ว่าจะเป็นเพศใดหรือวัยใดก็ตาม สะท้อนแนวโน้มของนักท่องเที่ยวที่เป็นคนรุ่นใหม่ที่เริ่มให้ความสำคัญกับคุณภาพ ประสบการณ์การท่องเที่ยวมากกว่าปัจจัยส่วนบุคคลของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Singkhalah (2018) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัย พบว่านักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และสัญชาติต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงกล่าวได้ว่า แม้เพศและอายุต่างกัน แต่นักท่องเที่ยวยังคงมีความต้องการด้านศักยภาพในการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตนั่นเอง

2.2 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสัญชาติ อาชีพ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษา สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.2.1 นักท่องเที่ยวสัญชาติรัสเซีย อินเดีย และออสเตรเลีย มีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมมากกว่านักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติที่มีสัญชาติอังกฤษ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสัญชาติอังกฤษมีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ตน้อยกว่าสัญชาติจีน ฮองกง ญี่ปุ่น และเกาหลี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pongyat (2019) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของมณฑลเทศาภิบาลและระดับความชอบของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามในจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวเวียดนามมีความคิดเห็นต่อศักยภาพมณฑลเทศาภิบาลมีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ นักท่องเที่ยวกลุ่มเอเชีย มักชื่นชมเรื่องราวที่สามารถเชื่อมโยงกับวัฒนธรรม ประเพณี และความเชื่อเข้ากับประวัติศาสตร์ของประเทศตนมากกว่านักท่องเที่ยวสัญชาติรัสเซีย อินเดีย ออสเตรเลีย และอังกฤษ ที่ประวัติศาสตร์ ประเพณี และความเชื่อของประเทศตนค่อนข้างแตกต่างจากประวัติศาสตร์ ประเพณี และความเชื่อของประเทศไทย

2.2.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพลูกจ้างและอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพข้าราชการและข้าราชการบำนาญไม่สอดคล้องกับ Teerapattrakul (2021) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ตตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะข้าราชการบำนาญมักมีอายุและประสบการณ์มากกว่า จึงให้คุณค่ากับประวัติศาสตร์ของแหล่งท่องเที่ยวสูงกว่าการประเมินมณฑลเทศาภิบาลด้านประวัติศาสตร์อาจเป็นไปในทางบวกมากกว่านักท่องเที่ยววัยทำงานที่เป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทที่อาจให้ความสำคัญกับประสบการณ์สั้น ๆ หรือความบันเทิงมากกว่า

2.2.3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพสมรส ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพสมรสมีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพหย่าร้าง ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพสมรสมีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมณฑลเทศาภิบาลในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ สอดคล้องกับ Chanwithee (2021) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดเชียงใหม่ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีลักษณะประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดเชียงใหม่ต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะคนโสด คนที่มีสถานภาพหย่าร้าง และสถานภาพแยกกันอยู่ มักมีอิสระด้านเวลาและความคิดมากกว่าคนที่มีสถานภาพสมรส คนเหล่านี้จึงมองหาประสบการณ์ที่เฉพาะเจาะจง

มากกว่า เช่น เรื่องประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม เรื่องเล่า หรือมุมมองการท่องเที่ยวที่มากกว่าการพักผ่อนของคนที่มีสถานภาพสมรสที่เหนียวแน่นจากการดูแลกันในครอบครัว ความต้องการจึงต่างกันโดยสิ้นเชิง

2.2.4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญามีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัศึกษามีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Teerapattrakul (2021) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มักคาดหวังข้อมูลที่ถูกต้อง มีแหล่งอ้างอิง ส่วนกลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า มักเน้นการเล่าเรื่องที่ น่าสนใจ เข้าใจง่ายและได้บรรยากาศจากการฟังมากกว่า

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

จากข้อเสนอแนะงานวิจัย มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Singkhalah (2018) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัย พบว่า งานวิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ มัคคุเทศก์ควรศึกษาเพิ่มเติมข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี สังคม ศาสนา ศิลปะ วรรณคดี วัฒนธรรมประเพณีและอาหารท้องถิ่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kaewkasi and Hetthong (2020) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย ผลการวิจัย พบว่า มีข้อเสนอแนะจากการจากการสัมภาษณ์ คือ เจ้าของบริษัทนำเที่ยวเห็นว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ยังไม่สูงจะมีปัญหาเรื่องคำศัพท์เฉพาะทางที่ใช้ในงานมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ เช่น พันธุ์ปลา พันธุ์พืช และพันธุ์สัตว์ป่า ขาดความลุ่มลึกในเรื่องภูมิปัญญา วิถีชีวิต และวัฒนธรรมไทย ตลอดจนขาดความเข้าใจความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม และยังสอดคล้องกับ Coelho and Henseler (2012) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสร้างความจงรักภักดีของลูกค้าจากการเพิ่มการบริการ พบว่า การเพิ่มคุณภาพการให้บริการโดยผ่านการรับรู้ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวต้องการได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ในแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต นักท่องเที่ยวจึงมีความคาดหวังให้มัคคุเทศก์มีศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ในขณะเดียวกัน นักท่องเที่ยวยังต้องการให้มัคคุเทศก์สื่อสารภาษาอังกฤษที่ชัดเจนเพื่อจะได้

เข้าใจเรื่องราวด้านประวัติศาสตร์ของจังหวัดภูเก็ตให้มากยิ่งขึ้น เหล่านี้ถือเป็นการเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ อันจะเป็นการสร้างภาพพจน์แก่นักท่องเที่ยว ให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการอีกในคราวต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กรมการท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ควรจัดอบรมความรู้มัคคุเทศก์ในการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ในจังหวัดภูเก็ต เช่น ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่น ความเป็นมาและความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น
2. ภาควิชาการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยในพื้นที่ นักวิชาการท้องถิ่น ควรจัดอบรมให้มัคคุเทศก์มีทักษะเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เช่น คำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ฝึกการบรรยายประวัติศาสตร์เป็นภาษาอังกฤษที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ เป็นต้น
3. ภาคเอกชน ได้แก่ สมาคมมัคคุเทศก์ ผู้ประกอบการนำเที่ยว ควรจัดอบรมมัคคุเทศก์ด้านทักษะในการสร้างความเพลิดเพลินในขณะนำชมแหล่งท่องเที่ยว เช่น ทักษะการใช้ภาษากายประกอบการพูดเล่าเรื่อง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้ทราบรายละเอียดในเชิงลึก และสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตได้ดียิ่งขึ้น
2. ควรมีการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจจันทนาการ วัฒนธรรมจังหวัดภูเก็ต และนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นในหลายมุมมอง อันจะสามารถนำมาซึ่งการพัฒนาศักยภาพด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Chalaecharn, N., & Wongphan, C. (2019). The desirable characteristics of Thai tourist guide to enter the ASEAN community in perspective of tourism business operators in Bangkok. *Journal of Rattana Bundit University*, 14(1), 1–14. [in Thai]
- Chanwithee, K. (2021). *The comparative analysis of a natural attraction image and a attraction image of Chiang Mai in the opinions of Thai tourist* (Master's thesis). Dhurakij Pundit University, Bangkok. [in Thai]

- Coelho, P. S., & Henseler, J. (2012). Creating customer loyalty through service customization. *European Journal of Marketing*, 46(3/4), 331–356.
- Daratrai, N., Pinthapataya, S., & Boonyasopon, P. (2024). Development of tourist guide potential model in tourism industrial business of Thailand in the digital age. *Journal of MCU Nakhondhat*, 11(5), 232–243. [in Thai]
- Kaewkasi, P., & Hetthong, R. (2020). The English use problems of tourist guide in the Southern Gulf of Thailand provincial cluster. *Humanities and Social Sciences Journal, Ubon Ratchathani Rajabhat University*, 11(1), 135–150. [in Thai]
- MGR Online. (2023). *TAT Phuket reveals that in 2022 over a million tourists entered Phuket in 2023 tourists were expected no less than 12 million*. Retrieved from <https://mgronline.com/south/detail/9660000009614> [in Thai]
- Monphanthong, P. (2020). *Tour operator and tour guide and travel agency management*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. [in Thai]
- Nathong, R., Promdee, S., & Laping, U. (2022). Tourism and service operations according to the four Sangkhawattus of tour guide in Chiang Mai Province. *Journal of Administration and Social Science Review*, 5(1), 111–122. [in Thai]
- Phakprapai, C., & Chaiya, P. (2017). The study of the relationship of leadership styles, guide attributes and the performance competency of professional tour guide in Thailand. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, 10(1), 219–220. [in Thai]
- Phisphumvidhi, P. (2020). *Histroical tourism management (Episode 1)*. Retrieved from https://www.matichon.co.th/article/news_2344210 [in Thai]
- Pond, K. L. (1993). *The professional guide: Dynamics of tour guiding*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Pongyat, C. (2019). *The correlation between the tourist guide's performance and the Vietnamese tourist's preference in Ubonratchathani Province, Thailand* (Master's thesis). Mahasarakham University, Maha Sarakham. [in Thai]
- Sangpikul, A. (2013). *Research methodology for tourism and hospitality*. Bangkok: Dhurakij Pundit University. [in Thai]
- Silpcharu, T. (2012). *Research and statistical analysis with SPSS and AMOS* (13th ed.). Bangkok: SR Printing Mass Product. [in Thai]

- Singkhalah, S. (2018). *The opinion of foreign tourists on the service quality of tour guide in Phuket* (Research report). Nonthaburi: Rajapruk University. [in Thai]
- Teerapattrakul, R. (2021). The proficiency of tour guide in Phuket Province from the tourist's perspective. *Journal of Humanity and Social Science, Ubon Ratchathani University*, 12(2), 128–143. [in Thai]
- Thai PBS. (2022). *Ten province highest income from tourism*. Retrieved from <https://www.thaipbs.or.th/news/content/322587> [in Thai]
- Thamwongsa, P., Samanyaphon, D., Petchmanee, A., & Petchruen, T. (2025). Factors affecting work efficiency of industrial employees in southern Thailand. *Journal of MCU Haripunchai Review*, 9(1), 31–32. [in Thai]
- Wanthanom, C. (2008). *Guide principle* (2nd ed.). Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University. [in Thai]
- Wongmun, K. (2021). Participatory development of tour guide potential model in Tak tourism community of Mueang District, Tak Province. *Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk University*, 7(Special), 54–70. [in Thai]