วารสารอิเล็กทรอนิกส์
ทางการศึกษา

OJED, Vol. 12, No. 3, 2017, pp. 372 - 386

OJED
An Online Journal
of Education
http://www.edu.chula.ac.th/ojed

การศึกษาสภาพความต้องการการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

A STUDY OF THE NEED FOR VOCATIONAL MANPOWER DEVELOPMENT OF TOUR GUIDES IN RESPONSE TO LABOUR MARKET DEMAND

นางสาวสุคนธ์ทิพย์ รื่นเริงใจ*
Sukontip Ruenroengjai
ผศ.ดร.เฟื่องอรุณ ปรีดีดิลก**
Assistant Professor Fuangarun Preededilok, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า Modified Priority Needs Index (PNI modified) หรือการประเมินความต้องการจำเป็น

ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ของมัคคุเทศก์เป็นสิ่งที่จำเป็นและต้องการการพัฒนามากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ตามลำดับ โดยความรู้ที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย ด้านทักษะที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว ด้านเจตคติที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ การมีสติอารมณ์มั่นคง สามารถเผชิญกับสถานการณ์และแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างสุขุม ด้านจริยธรรมที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว และเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ด้านบุคลิกภาพที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ การมีรูปลักษณ์ภายนอกที่ชวนมอง หากจำแนกความต้องการในการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มัคคุเทศก์และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นตรงกันว่าคุณลักษณะด้านความรู้เป็นสิ่งที่ต้องการพัฒนามากที่สุด ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติเห็นว่าทักษะเป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด

* หน่วยงานสังกัด นิสิตมหาบัณฑิตสาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
E-mail Address: aieey_cu@hotmail.com
**อาจารย์ประจำสาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชาภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
E-mail Address: fuangarun.p@chula.ac.th
ISSN1905-4491

Abstract

This research aimed to study the needs for vocational manpower development of tour guides in response to labour market demand. The samples were foreign tourists, guides and touring entrepreneurs in a total of 300 people. The tools used in the research were questionnaires, quantitative data analysis by finding out average, standard deviation and Modified Priority Needs Index. The research results indicated that the knowledge of tour guides was essential and needed to be developed the most as priority, followed by skills, attitudes, morality and personality, respectively. The knowledge needed to be developed the most was general knowledge about tourism industry as well as knowledge about Thainess. The skills needed to be developed the most were communication skills for guiding. The attitudes needed to be developed were possessing a stable state of mind and being able to face situations and solve problems prudently. The morality needed to be developed the most was honesty and being a model in conservation of tourism resources. The personality needed to be developed the most was possessing a good personality. To identify the needs for vocational manpower development of tour guides following types of the samples could be found that the guides and touring entrepreneurs had mutually agreed that the feature of knowledge was needed to be developed the most. And most foreign tourists agreed that the skills were needed to be developed the most.

คำสำคัญ: กำลังคน/อาชีวศึกษา/มัคคุเทศก์/ตลาดแรงงาน

KEYWORDS: MANPOWER/VOCATIONAL/TOUR GUIDES/LABOUR MARKET

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความเข้มแข็งและและสร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศ จนกลายเป็นหนึ่งธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ นับเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีสัดส่วนและความสำคัญของไทยเป็นอย่างมาก ในปี พ.ศ.2556 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวประเทศไทย 26.5 ล้านคน สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนถึง 1.2 ล้านล้านบาท และใน พ.ศ.2557 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวประเทศไทย 24.8 ล้านคน สร้างรายได้ให้กับประเทศกว่า 1.17 ล้านล้านบาท นับเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีสัดส่วนและมีความสำคัญต่อประเทศไทยเป็นอย่างมาก (กรมการท่องเที่ยว, 2558)

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวองค์ประกอบที่สำคัญหนึ่งที่จะขาดไม่ได้คือมัคคุเทศก์ ซึ่งมีความสำคัญในด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศให้แก่นักท่องเที่ยว เป็นผู้เชื่อมโยงความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยวและคนในท้องถิ่น เนื่องจากทรัพยากรการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ ศาสนสถาน หรือศิลปวัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ ล้วนเป็นสิ่งที่ต้องสงวนรักษาไว้ เพราะหากสิ่งเหล่านี้หมดสิ้นไปอุตสาหกรรมท่องเที่ยวรวมถึงมัคคุเทศก์เองก็ย่อมจะสูญสลายด้วย มัคคุเทศก์ยังเป็นผู้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมถึงดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทาง (ทิพวรรณ พุ่มมณี, 2550)

จากบทบาทและความสำคัญของมัคคุเทศก์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ควรมีคุณลักษณะรวมหลายประการจึงจะทำให้เป็นผู้นำเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ (สุภาพร มากแจ้ง, 2554; กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2556) ได้กำหนดคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดีว่า 1) มีความรู้เป็นอย่างดี หมั่นสนใจสิ่งรอบตัว ช่างสังเกต มัคคุเทศก์ที่มีความรู้ดีจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์จากการท่องเที่ยวคุ้มค่ากับเงินและเวลาที่เสียไป 2) มีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน 3) มีจิตวิญญาณของความเป็นมัคคุเทศก์ มีใจรักในอาชีพ 4) มีจริยธรรมในวิชาชีพ และ 5) มีบุคลิกภาพที่ดี ดูแลรักษาความสะอาดของร่างกายอย่างทั่วถึง แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ

อย่างไรก็ตาม สุดารัตน์ หมวดอินทร์ (2558) กล่าวว่า ปัจจุบันมัคคุเทศก์ไทยกำลังประสบปัญหาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ปัญหาในเชิงปริมาณคือการกำหนดนโยบายของภาครัฐที่มุ่งเน้นการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว มุ่งประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นกระตุ้นตลาดการท่องเที่ยวเชิงปริมาณนักท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว แต่ขาดนโยบายรองรับการพัฒนาบุคลากรด้านมัคคุเทศก์ที่สอดคล้องกัน ส่งผลต่อจำนวนบุคลากรในอาชีพมัคคุเทศก์มีไม่เพียงพอรองรับนักท่องเที่ยวในบางภาษา ปัญหาในด้านเชิงคุณภาพ ได้แก่ ปัญหามัคคุเทศก์ขาดคุณภาพโดยสาเหตุหลักเกิดจากผู้ที่จบการศึกษาหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์หรือจากสถาบันการศึกษามาใหม่ไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ดีเมื่อเทียบกับมัคคุเทศก์ต่างชาติ ทำให้บริษัทนำเที่ยวเลือกที่จะใช้บริการมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานสูงหรือเลือกใช้มัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาตที่สื่อสารภาษาได้ดีกว่า ส่วนหนึ่งมาจากนักศึกษาที่จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยว จะได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ทันที ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้มัคคุเทศก์บางส่วนรับจ้างแสดงตัวเป็นมัคคุเทศก์ต่อเจ้าหน้าที่เมื่อมีการตรวจบัตรมัคคุเทศก์เท่านั้น ส่วนหน้าที่บรรยายหรือให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวจะเป็นหัวหน้านำเที่ยวที่เดินทางมากับนักท่องเที่ยว ทำให้มัคคุเทศก์ไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถของการเป็นมัคคุเทศก์

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2555) พบว่า ประเทศไทยไม่มีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวโดยตรงในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน แต่ในความเป็นจริงตลาดแรงงานไทยมีผู้สนใจทำงานด้านตัวแทนท่องเที่ยวถึง 62,000 คน โดยในปี 2556 มีนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีสุดท้ายประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากกว่า 13,000 คน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมากกว่า 16,000 คน และจบสาขาเกี่ยวกับโรงแรมและการท่องเที่ยวอีกมากกว่า 6,500 คน ซึ่งผู้จะจบการศึกษาเหล่านี้จะถูกดูดซับเข้าไปในตลาดแรงงานไม่หมด เนื่องจากผู้เรียนบางคนเห็นว่าการเรียนสาขานี้ เรียนง่าย-จบง่าย แต่ไม่ได้ตั้งใจจริงที่จะทำงานอย่างจริงจังในสาขาที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม ภัตตาคาร และการท่องเที่ยว หรือบางคนหันไปเรียนต่อระดับปริญญาโทในสาขาอื่นๆ แทน ทำให้กิจการด้านนี้ขาดแคลนแรงงาน

การอาชีวศึกษาถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศไทย โดยมุ่งผลิตกำลังและพัฒนาคนที่มีความชำนาญเฉพาะทาง เพื่อให้ไปประกอบวิชาชีพเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและพัฒนาประเทศ พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ.2551 มาตรา 6 มีข้อกำหนดว่า การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพต้องเป็นการจัดการศึกษาในด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติ เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นการยกระดับการศึกษาวิชาชีพให้สูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน แต่ในปัจจุบันปัญหาการผลิตกำลังคนส่วนใหญ่กลับเป็นไปตามความสามารถในการผลิตของสถานศึกษา (Supply Driven) ไม่ได้ขับเคลื่อนโดยความต้องการ (Demand Driven) ของประเทศ รวมถึงกำลังคนที่ผลิตได้ขาดคุณลักษณะทั้งด้านความรู้และทักษะที่จำเป็น อีกทั้งผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตรงกับลักษณะงาน ไม่มีประสบการณ์ สถานประกอบการส่วนใหญ่ต้องนำไปฝึกอบรมอีกอย่างน้อย 3-6 เดือน ทำให้ต้องมีค่าใช้จ่ายและเสียเวลา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2553) การขาดแคลนแรงงานมาจากความไม่สอดคล้องระหว่างอุปสงค์และอุปทานด้านทักษะและประสบการณ์อันเป็นผลจากระบบการศึกษาผลิตแรงงานที่ไม่ตรงกับความต้องการของตลาด รัฐบาลจึงมีนโยบายในการจัดทำแผนพัฒนากำลังคนในระดับประเทศ พ.ศ. 2555–2559 ที่มีนโยบายในการผลิตกำลังคนให้มีปริมาณและคุณภาพเพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงาน ประกอบกับนโยบายและยุทธศาสตร์การปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สองด้านการพัฒนาอาชีวศึกษา ที่มอบหมายให้สถาบันอาชีวศึกษามุ่งสร้าง/ผลิตกำลังคนให้ตอบสนองความต้องการของตลาด

จากเหตุและผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน เพื่อเป็นแนวทางให้สถาบันอาชีวศึกษาผลิตและพัฒนากำลังคนในสาขาอาชีพดังกล่าวให้มีสมรรถนะที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนกำลังคนและเป็นการพัฒนากำลังคนในสาขามัคคุเทศก์ให้มีความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำมาซึ่งความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวและตลาดแรงงานให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน

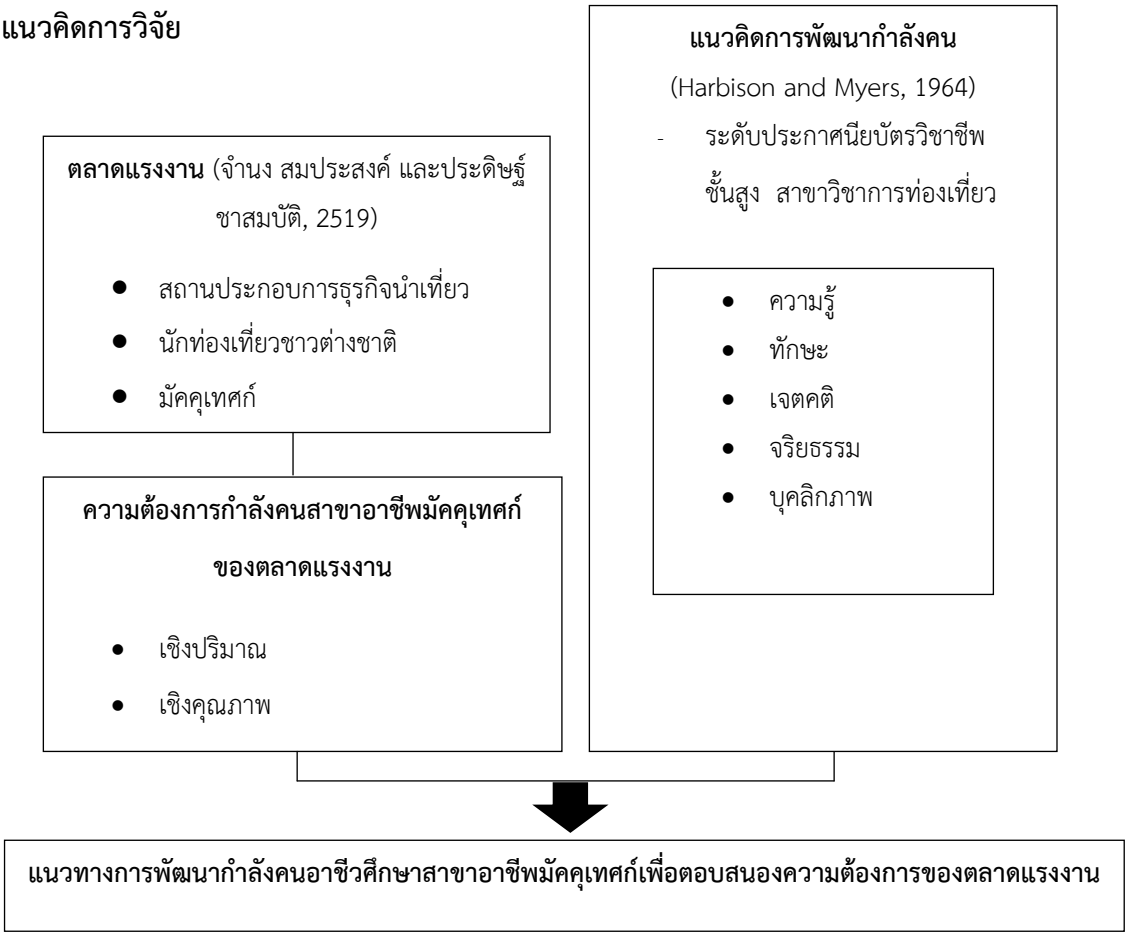
ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาสภาพความต้องการการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1) ความต้องการกำลังคนของตลาดแรงงานในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ประเภทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติ (inbound tour) ในกรุงเทพมหานคร

2) งานวิจัยนี้จะศึกษาข้อมูลในช่วงปี พ.ศ.2557-2558 เป็นไปตามที่นากยกรัฐมนตรีได้มีถ้อยแถลงเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศคือชักจูงให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย รวมถึงเป็นช่วงที่นายกรัฐมนตรีสั่งการให้มีการจัดระเบียบมัคคุเทศก์

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ตามความต้องการของตลาดแรงงาน มีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ประเภทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 894 คน มัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนกับกรมการท่องเที่ยว ประเภทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 18,911 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,796,141 คน

ผู้วิจัยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยโปรแกรม G*Power กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .05 อำนาจในการทดสอบที่ระดับ .95 และกำหนดขนาดอิทธิพลอยู่ในช่วงปานกลางคือ .25 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 252 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 300 คน เพื่อป้องกันการสูญหายของแบบสอบถาม ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

(1) กลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 60 คน

(2) กลุ่มตัวอย่างจากมัคคุเทศก์ 90 คน

(3) กลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยว 150 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งจะนำไปแจกแก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รวมทั้งสิ้นจำนวน 300 ชุด เพื่อสอบถามความต้องการการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ตามความต้องการของตลาดแรงงาน เป็นแบบสอบถามประเภทมาตรประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

ตอนที่ 2 ความต้องการการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านเจตคติ ด้านจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด จำแนกเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 60 ชุด จากมัคคุเทศก์ จำนวน 90 ชุด และจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 150 ชุด โดยดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้วิจัยได้ทำการไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองในแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ โดยใช้แบบสอบถาม

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บ 3 ช่องทาง คือ ไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองในแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ ส่งแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวพร้อมแนบซองเอกสารตอบกลับทางไปรษณีย์ และไปเก็บกลับคืนด้วยตนเอง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บ 2 ช่องทาง คือ ส่งแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวพร้อมแนบซองเอกสารตอบกลับทางไปรษณีย์ และไปเก็บกลับคืนด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนด้วยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า Modified Priority Needs Index (PNI modified) หรือการประเมินความต้องการจำเป็น

ผลการวิจัย

1. จากการศึกษาสภาพความต้องการการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน ได้ผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน

คุณลักษณะที่ต้องการ	$PNI_{modified}$	อันดับ
ความรู้	**0.25**	**1**
1) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	0.26	1
2) ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย	0.26	1
3) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว	0.24	2
ทักษะ	**0.21**	**2**
1) ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว	0.29	1
2) ทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	0.25	2
3) ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	0.22	3
4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.17	4
เจตคติ	**0.20**	**3**
1) สติอารมณ์มั่นคง สามารถเผชิญกับสถานการณ์ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างสุขุม	0.25	1
2) ใจรักในบริการ	0.21	2
3) สดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน	0.16	3
จริยธรรม	**0.18**	**4**
1) มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว	0.22	1
2) เป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว	0.22	1
3) รักและศรัทธาในอาชีพมัคคุเทศก์	0.19	2
4) ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียม	0.18	3
5) ตระหนักในหน้าที่ และมีความรับผิดชอบ	0.17	4
6) ตรงต่อเวลา	0.16	5
บุคลิกภาพ	**0.16**	**5**
1) มีรูปลักษณ์ภายนอกชวนมอง	0.18	1
2) แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะและสถานที่	0.13	2

จากตารางที่ 1 พบว่าความรู้ของมัคคุเทศก์เป็นคุณลักษณะที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด รองลงมาคือด้านทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความต้องการการพัฒนาในแต่ละด้านประเด็นที่มีความจำเป็นต้องเร่งพัฒนามากที่สุดในด้านต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้

ด้านความรู้ ความรู้ที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว ตามลำดับ

ด้านทักษะ ทักษะที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว รองลงมา คือ ทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ

ด้านเจตคติ เจตคติที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ การมีสติอารมณ์มั่นคง สามารถเผชิญกับสถานการณ์และแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างสุขุม รองลงมาคือมีใจรักบริการ และสดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน ตามลำดับ

ด้านจริยธรรม จริยธรรมที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว และเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนทั้งทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่มีความต้องการจำเป็นพัฒนาเร่งด่วนมากที่สุดอยู่ในลำดับแรกเท่ากัน รองลงมาคือรักและศรัทธาในอาชีพมัคคุเทศก์ และให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียม ตามลำดับ

ด้านบุคลิกภาพ บุคลิกภาพที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ มีรูปลักษณ์ภายนอกชวนมอง และแต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะและสถานที่ ตามลำดับ

2. เมื่อพิจาณาความต้องการการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ นักท่องเที่ยวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ได้ผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง

คุณลักษณะที่ต้องการ	นักท่องเที่ยวต่างชาติ		มัคคุเทศก์		ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	
	$PNI_{modified}$	อันดับ	$PNI_{modified}$	อันดับ	$PNI_{modified}$	อันดับ
ความรู้	**0.25**	**2**	**0.18**	**1**	**0.33**	**1**
1) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	0.25	2	0.16	3	0.39	1
2) ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย	0.27	1	0.18	2	0.32	2
3) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว	0.23	3	0.19	1	0.30	3

คุณลักษณะที่ต้องการ	นักท่องเที่ยวต่างชาติ		มัคคุเทศก์		ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	
	$PNI_{modified}$	อันดับ	$PNI_{modified}$	อันดับ	$PNI_{modified}$	อันดับ
ทักษะ	**0.26**	**1**	**0.17**	**2**	**0.20**	**4**
1) ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว	0.31	1	0.20	2	0.36	1
2) ทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	0.23	3	0.21	1	0.32	2
3) ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	0.26	2	0.18	3	0.24	3
4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.22	4	0.11	4	0.17	4
เจตคติ	**0.23**	**3**	**0.17**	**2**	**0.21**	**2**
1) สติอารมณ์มั่นคง และแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างสุขุม	0.22	2	0.26	1	0.26	1
2) ใจรักในบริการ	0.23	1	0.17	2	0.23	2
3) สดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน	0.21	3	0.10	3	0.16	3
จริยธรรม	**0.23**	**3**	**0.12**	**5**	**0.21**	**2**
1) มีความซื่อสัตย์ ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว	0.27	1	0.15	1	0.23	2
2) เป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว	0.26	2	0.10	4	0.31	1
3) รักและศรัทธาในอาชีพมัคคุเทศก์	0.21	4	0.14	2	0.22	3
4) ให้บริการอย่างเท่าเทียม	0.23	3	0.13	3	0.18	5
5) ตระหนักในหน้าที่และมีความรับผิดชอบ	0.17	6	0.13	3	0.20	4
6) ตรงต่อเวลา	0.26	2	0.06	5	0.17	6
บุคลิกภาพ	**0.16**	**5**	**0.13**	**4**	**0.18**	**5**
1) มีรูปลักษณ์ภายนอกชวนมอง	0.18	1	0.17	1	0.19	1
2) แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะและสถานที่	0.16	2	0.09	2	0.16	2

จากตารางที่ 2 พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีความเห็นว่าทักษะเป็นสิ่งที่กำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์มีความต้องการการพัฒนามากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความรู้ ความต้องการการพัฒนาในลำดับที่ 3 ได้แก่ เจตคติ และจริยธรรม ซึ่งอยู่ในลำดับที่เท่ากัน และความต้องการการพัฒนาเป็นลำดับสุดท้าย ได้แก่ บุคลิกภาพ โดยเมื่อพิจารณาความต้องการการพัฒนาในแต่ละด้าน ได้ผลการวิจัยดังนี้

ด้านความรู้ พบว่าความรู้ที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย

ด้านทักษะ พบว่าทักษะที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว

ด้านเจตคติ พบว่าเจตคติที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ การมีใจรักในบริการ

ด้านจริยธรรม พบว่าจริยธรรมที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว

ด้านบุคลิกภาพ พบว่าบุคลิกภาพที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ การมีรูปลักษณ์ภายนอกชวนมอง

ในส่วนของความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าความรู้เป็นสิ่งที่กำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์มีความจำเป็นในการพัฒนามากที่สุดเป็นอันดับแรก ทักษะและเจตคติมีความต้องการการพัฒนาอยู่ในลำดับที่ 2 เท่ากัน รองลงมาคือ บุคลิกภาพ และจริยธรรม ตามลำดับ โดยเมื่อพิจารณาความต้องการการพัฒนาในแต่ละด้าน ได้ผลการวิจัย ดังนี้

ด้านความรู้ พบว่าความรู้ที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว

ด้านทักษะ พบว่าทักษะที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ด้านเจตคติ พบว่าเจตคติที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ การมีสติอารมณ์มั่นคง สามารถเผชิญกับสถานการณ์ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างสุขุม

ด้านจริยธรรม พบว่าจริยธรรมที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ การมีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว

ด้านบุคลิกภาพ พบว่าบุคลิกภาพที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ มีรูปลักษณ์ภายนอกชวนมอง ด้านผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นว่าความรู้เป็นสิ่งที่กำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์มีความจำเป็นในการพัฒนามากที่สุดเป็นอันดับแรก เจตคติและจริยธรรม มีความต้องการการพัฒนาอยู่ในลำดับที่ 2 เท่ากัน รองลงมาคือ ทักษะ และบุคลิกภาพ ตามลำดับ โดยเมื่อพิจารณาความต้องการการพัฒนาในแต่ละด้าน ได้ผลการวิจัย ดังนี้

ด้านความรู้ พบว่าความรู้ที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

ด้านทักษะ พบว่าทักษะที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว

ด้านเจตคติ พบว่าเจตคติที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ การมีสติอารมณ์มั่นคง สามารถเผชิญกับสถานการณ์ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างสุขุม

ด้านจริยธรรม พบว่าจริยธรรมที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ การเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน

ด้านบุคลิกภาพ พบว่าบุคลิกภาพที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ การมีรูปลักษณ์ภายนอกชวนมอง

อภิปรายผล

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันมีการเปลี่ยนรูปอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่หมุนเวียนเข้ามาท่องเที่ยว หรือในเรื่องของพฤติกรรมและรสนิยมในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไป มัคคุเทศก์ในฐานะเป็นกำลังสำคัญส่วนหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์กับความต้องการของตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไป โดยจากผลการวิจัยจะเห็นว่าในภาพรวมสิ่งที่ตลาดแรงงานต้องการให้กำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์พัฒนามากที่สุดเป็นลำดับแรกคือเรื่องของความรู้ การที่มัคคุเทศก์เป็นผู้รอบรู้ รู้กว้างและรู้ลึกจะทำให้นักท่องเที่ยวได้ความรู้จากการท่องเที่ยว และเกิดความรู้สึกว่าการท่องเที่ยวในครั้งนั้นๆ ได้รับประโยชน์และมีความคุ้มค่ากับเงินและเวลาที่เสียไป มัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องมีความรู้ที่ดีนอกเหนือจากป้ายข้อมูลต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยวซึ่งนักท่องเที่ยวทั่วไปก็สามารถอ่านเองได้ แต่หากมัคคุเทศก์มีความรู้หรือเกร็ดอื่นๆ เพิ่มเติมก็จะทำให้มัคคุเทศก์ผู้นั้นได้รับความชื่นชมและความสนใจจากนักท่องเที่ยว การที่จะมีความรู้ได้ดีนั้นมัคคุเทศก์ต้องสนใจใฝ่รู้ในสิ่งรอบตัว ต้องเป็นนักอ่านที่หาความรู้เพิ่มเติม และปะติดปะต่อความรู้เรื่องราวอยู่เสมอ (ฉันทัช วรรณถนอม, 2558) แต่ทั้งนี้หากพิจารณาจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่างกลับพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความเห็นว่าคุณลักษณะในด้านทักษะนั้นเป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในทัศนะของนักท่องเที่ยวต่างชาติมัคคุเทศก์ไทยนั้นยังไม่สามารถใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างเป็นที่พึงพอใจมากพอ อย่างไรก็ตามทักษะในการสื่อสารในที่นี้ไม่ได้หมายความเพียงแค่การใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารเท่านั้น แต่รวมถึงการใช้วาทศิลป์เร้าความสนใจให้นักท่องเที่ยวเพลิดเพลินตลอดรายการท่องเที่ยวด้วย ในด้านเจตคติและความรักในงานที่ทำนั้นถือว่าเป็นหัวใจของการทำงาน บุคคลที่มีความรักงานจะมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความสุขในการทำงานทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Airey and Frontistis (1997) ที่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศอังกฤษและประเทศกรีซ พบว่า เจตคติของบุคคลต่ออาชีพของผู้ปฏิบัติงานในสาขาการท่องเที่ยวส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจากผลการวิจัยก็พบว่าในภาพรวมของตลาดแรงงานในปัจจุบันนั้นต้องการมัคคุเทศก์ที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานมากที่สุด และสภาพกำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบันมีคุณลักษณะในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะในด้านนี้จึงมีค่าความต้องการการพัฒนาอยู่ในลำดับที่ 3 สอดคล้องกับ ธนาศิริ ชะระอ่ำ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน พบว่า คุณลักษณะในเรื่องการรักการบริการและรักการเดินทางท่องเที่ยว เป็นคุณลักษณะ1 ใน 5 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวตามทัศนะของผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว สำหรับคุณลักษณะด้านจริยธรรมนั้นตลาดแรงงาน

มีความเห็นว่ามีความต้องการในการพัฒนาเป็นลำดับที่ 4 และหากพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมถึงมัคคุเทศก์ในฐานะผู้ปฏิบัติงานนั้นมีความเห็นความซื่อสัตย์ ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่กำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ต้องปรับปรุงมากที่สุด สุดารัตน์ หมวดอินทร์ (2558) ได้กล่าวถึงปัญหาการหลอกลวงและเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวไว้ว่าเกิดจากการที่มัคคุเทศก์จะพานักท่องเที่ยวไปยังร้านค้า ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ซึ่งได้ตกลงค่านายหน้าให้กับมัคคุเทศก์ไว้ล่วงหน้า โดยผู้ประกอบการร้านค้าจะขายสินค้าหรือบริการในราคาที่สูงเกินความเป็นจริง เป็นการร่วมกันหลอกลวงและเอาเปรียบนักท่องเที่ยวหรือการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติมจากที่ตกลงกันไว้ ซึ่งส่งผลกระทบด้านลบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระยะยาว เช่นเดียวกับงานวิจัยเรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพผู้ประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์ ในแง่ที่ว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการมีจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ และเห็นว่าจรรยาบรรณสามารถช่วยในการตัดสินใจเมื่อเกิดภาวะที่จะต้องเลือกระหว่างของตนเองกับนักท่องเที่ยวได้ แต่พบว่ามีการนำจรรยาบรรณไปปฏิบัติในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้จากงานวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าอุปสรรคที่ทำให้มัคคุเทศก์ไม่สามารถปฏิบัติตามจรรยาบรรณได้คือข้อจำกัดในความก้าวหน้าของอาชีพมัคคุเทศก์ อาชีพมัคคุเทศก์ไม่มี career path รายได้ที่ไม่แน่นอน ค่าตอบแทนที่ได้จากบริษัทนำเที่ยวต่ำเกินไป และสวัสดิการคุ้มครองไม่ชัดเจน (อรุณศรี ศาสตรานิติ, 2544) และความต้องการในการพัฒนาในลำดับสุดท้ายคือเรื่องของบุคลิกภาพซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจและภาพจำของมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์จึงควรต้องสร้างบุคลิกภาพที่น่าจดจำ เริ่มตั้งแต่การให้ความสำคัญกับร่างกาย ความสะอาด และความเรียบร้อยของการแต่งกาย ไปจนถึงการแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะและสภาพแวดล้อม

จากการอภิปรายผลการวิจัยในข้างต้นสถาบันอาชีวศึกษาในฐานะเป็นแหล่งการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับทิศทางความต้องการของตลาดแรงงาน การพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในสถาบันอาชีวศึกษาต้องสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน โดยควรมีการสำรวจความต้องการของตลาดแรงงานในแต่ละท้องถิ่นว่าต้องการแรงงานที่มีคุณลักษณะอย่างไร และต้องรู้ทิศทางการพัฒนาประเทศเพื่อวางแผนการพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ (ธีรวุฒิ บุณยโสภณ, 2536) ดังเช่นแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ได้มีแนวทางการดำเนินการให้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเอกชนในสาขาท่องเที่ยว โดยเฉพาะการพัฒนามัคคุเทศก์ ในทักษะภาษาต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปิดเสรีภาคบริการด้านการท่องเที่ยว รวมถึงส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับความสนใจของนักท่องเที่ยวและตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สนใจ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย (Adventure Tourism) การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport Tourism) เป็นต้น สถาบันอาชีวศึกษาจึงต้องตระหนักถึงนโยบายของประเทศเพื่อจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามความต้องการและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ควรมีการระดมสมอง เพื่อช่วยกันปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยต้องร่วมมือกับผู้ประกอบการเพื่อกำหนดและเขียนหลักสูตรใหม่ขึ้นมาให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการหรือ

ตลาดแรงงาน หลักสูตรจะถูกปรับปรุงให้ทันสมัยทุกๆ 2 ปี เพื่อผลิตนักศึกษาที่มีคุณภาพ (เฉลียว อยู่สีมารักษ์, 2552)

ในด้านรูปแบบการจัดการเรียนการสอนควรเน้นการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานจริงโดยร่วมมือกับสถานประกอบการ หรือที่เรียกว่ารูปแบบ “เรียนรู้คู่ปฏิบัติ” (Work-Based Learning & Experience) เพื่อให้ได้กำลังคนที่มีคุณภาพและมีทักษะในระดับสูงอย่างแท้จริง ทั้งยังเป็นสร้างแรงบันดาลใจและเห็นคุณค่าในการทำงาน (จุฬากรณ์ มาเสถียรวงศ์, 2557) ประกอบกับผลการศึกษาของ Kevin Wheeler (2005) พบว่า ความรู้ที่พร้อมทำงานได้ ร้อยละ 40 เกิดจากการลงมือทำงาน ร้อยละ 30 เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ในงาน ร้อยละ 20 เกิดจากการเป็นพี่เลี้ยงแนะนำการปฏิบัติงาน และร้อยละ 10 เท่านั้นที่ได้มาจากการเรียนในห้องเรียน และที่ขาดไปไม่ได้สถานศึกษาต้องมีระบบแนะแนวอาชีพที่ดี Herr, Cremer & Niles (2004) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของงานแนะแนวอาชีพมีเพื่อวัตถุประสงค์ 6 ประการ ดังต่อไปนี้ 1) ช่วยในการเลือกสาขาวิชาที่สอดคล้องกับผู้เรียน 2) ช่วยประเมินวิเคราะห์ตนเองในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานอาชีพ 3) ช่วยให้เข้าใจและตระหนักถึงความเป็นจริงของโลกแห่งการทำงาน 4) ช่วยในการตัดสินใจโดยการรับรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ 5) ช่วยให้เข้าสู่โลกแห่งอาชีพด้วยความพร้อมและมีทักษะอย่างเพียงพอและสร้างจุดขายให้กับตนเอง และ 6) ช่วยให้ตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การแนะแนวอาชีพจึงเป็นกระบวนการช่วยเหลือและสนับสนุนเพื่อให้บุคคลเข้าใจในโลกของอาชีพและการทำงาน เป็นการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านความรู้และทักษะก่อนเข้าไปเผชิญชีวิตการทำงานจริง สามารถทำให้ผู้ที่ได้รับการแนะแนวรู้จักคิดและตัดสินใจในการทำงานตามความเหมาะสมของบุคลิกภาพแต่ละบุคคลและตามความถนัดของตนเอง ซึ่งเมื่อผู้เรียนได้รู้จักและวิเคราะห์ตนเองอย่างถี่ถ้วนก่อนที่จะเข้าไปประกอบอาชีพนั้นๆ แล้วย่อมเปรียบเสมือนกับการคัดเลือกคนที่มีใจรักและมีความพร้อมที่จะเรียนรู้กับสิ่งใหม่ๆ ในอาชีพนั้นจริงๆ ดังเช่นที่ สุภาพร มากแจ้ง (2554) กล่าวว่าบุคคลที่มีความรักงานจะมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความสุขในการทำงานทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ มัคคุเทศก์ที่มีความรักงานจะรักที่จะให้การดูแลนักท่องเที่ยว รักที่จะค้นคว้าหาความรู้เพื่อจะให้ผลงานของตนมีประสิทธิภาพและพอใจที่จะพัฒนางานของตนอยู่เสมอ ซึ่งเมื่อมีการคัดกรองคนที่ชื่นชอบและอยากที่จะเข้าสู่อาชีพมัคคุเทศก์จริง ๆ ก็ย่อมจะลดปัญหาการออกกลางคันหรือการเปลี่ยนอาชีพในภายหลัง รวมถึงลดปัญหาจริยธรรมที่ไม่พึงประสงค์ในการประกอบอาชีพอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนาคุณลักษณะด้านความรู้ให้แก่กำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ สถาบันอาชีวศึกษานอกจากจะมีหน้าที่จัดการเรียนการสอนเนื้อหาวิชาความรู้ที่จำเป็นต่อการนำไปประกอบอาชีพแล้วนั้น ยังควรปลูกฝังนิสัยรักการใฝ่รู้และแสวงหาความรู้ด้วยตนเองนอกห้องเรียนด้วย โดยเฉพาะการส่งเสริม “การเรียนรู้คู่ปฏิบัติ” (Work-Based Learning & Experience) เนื่องจากหากมัคคุเทศก์มีความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์โลกปัจจุบันในทุกๆ เรื่อง ก็จะสามารถสนทนากับนักท่องเที่ยวได้ เพราะนักท่องเที่ยวแต่ละคนก็สนใจในเรื่องที่แตกต่างกัน รวมถึงจะสามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับสภาพของอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยวในปัจจุบันได้ อีกทั้งหากมัคคุเทศก์มีความรู้หรือเกร็ดอื่นๆ เพิ่มเติมก็จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและพึงพอใจอีกด้วย

2. ภาครัฐควรมีการลงทุนค่าใช้จ่ายในการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาในสัดส่วนที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ภาคเอกชน องค์กรท้องถิ่น ชุมชน ควรมีส่วนร่วมในการรับภาระค่าใช้จ่ายทางการศึกษาหรือมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรทางการศึกษา เนื่องจากการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาจะเน้นการฝึกฝนทักษะ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณในจำนวนที่สูงเพื่อสร้างความเชี่ยวชาญทางอาชีพให้แก่ผู้เรียน

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความต้องการกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ประเภทนำคนไทยท่องเที่ยวภายในประเทศไทย และนำคนไทยไปท่องเที่ยวในต่างประเทศเพิ่มเติม เพื่อเปรียบเทียบว่ามัคคุเทศก์แต่ละประเภทตลาดแรงงานมีความต้องการคุณลักษณะในแต่ละด้านแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559.* สืบค้นจาก http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=4147

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2556**).** *คู่มือมาตรฐานมัคคุเทศก์.* กรุงเทพมหานคร: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กรมการท่องเที่ยว. (2558)**.** *สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวกรกฎาคม 2558.* สืบค้นจาก http://www.tourism.go.th/home/details/11/222/24757

จุฬากรณ์ มาเสถียรวงศ์. (2557)**.** *Education for all สร้างสัมมาชีพ เพื่อคนทั้งมวล.* สืบค้นจาก http://apps.qlf.or.th/member/UploadedFiles/prefix-08082557-012349-n17TXr.pdf

จำนงค์ สมประสงค์, และประดิษฐ์ ชาสมบัติ. (2519). *เศรษฐศาสตร์แรงงาน.* กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ฉันทัช วรรณถนอม. (2558). *คุณสมบัติ มรรยาท การวางตัวและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์.* สืบค้นจาก http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=4147

เฉลียว อยู่สีมารักษ์**.** (2552). *68 ปี อาชีวะไทยก้าวไกลสู่อนาคต.* สืบค้นจาก http://www.matichon.co.th/matichon/view_news.php?newsid=01pra01190852&sectin d=0131&day=2009-08-19

ทิพวรรณ พุ่มมณี. (2550). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธนาศิริ ชะระอ่ำ. (2557). *รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน.* วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาอุดมศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีรวุฒิ บุณยโสภณ. (2536). *การบริหารอาชีวะและเทคนิคศึกษาเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรม.* กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2553). *การศึกษาความต้องการกำลังคนเพื่อวางแผนการผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2555). *ความเชื่อมโยงระหว่างสถานศึกษากับตลาดแรงงาน: คุณภาพผู้สำเร็จการศึกษาและการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ.* (ม.ป.ท.)

สุดารัตน์ หมวดอินทร์. (2558). *เอกสารวิชาการ เรื่องปัญหามัคคุเทศก์ไทยและข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา.* (ม.ป.ท.)

สุภาพร มากแจ้ง. (2554). *หลักมัคคุเทศก์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

อรุณศรี ศาสตรานิติ. (2544). *จรรยาบรรณวิชาชีพผู้ประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาษาอังกฤษ

Airey, D., & Frontistis, A. (1997). Attitudes to carrers in tourism: An Anglo Greek Comparison. *Tourism Management*, *18*(3), 149-158.

Harbison, F. H., & Myers, C. A. 1964. *Education, manpower, and economic growth: Strategies of human resource development.* New York: McGraw-Hill.

Herr, E.L., Cramer, S.H. & Niles, S.G. (2004). *Career guidance and counseling through the lifespan: Systematic approaches.* Boston, MA: Allyn and Bacon.

Wheeler, K. B., & Clegg, E. M. (2005). *The corporate university workbook: Launching the 21st century learning organization.* San Francisco, CA: Pfeiffer.