

สมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง ตามกรอบแนวคิดการวิเคราะห์หน้าที่ Occupational Competence of Specifications Coastal Tour - Guide Based on the Functional Analysis Framework

◆ ณัฏฐนิชชา สิงห์บุระอุดม

นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Natthanitcha Singburaudom

Ph.D., Student, Program in Vocational Education, Faculty of Education, Kasetsart University

E-mail: khunwa.mu@gmail.com

◆ วรทยา ธรรมกิตติภพ

รองศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Varataya Thammakittipob

Associate Professor, Ph.D., Department of Vocational Education, Faculty of Education

Kasetsart University, E-mail: feduvyt@ku.ac.th

◆ พณิต เข้มทอง

รองศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Panit Khemthong

Associate Professor, Ph.D., Department of Vocational Education, Faculty of Education

Kasetsart University, E-mail: fedupnk@ku.ac.th

Abstract

Due to the occupational competence is a manifestation of the professional characteristics for those who want to pursue a career. Strive and train themselves to be a knowledgeable person. Proficiency in the profession represented by the occupational competencies. Therefore, the purpose of this research is to study the characteristics and occupational competencies of specifications coastal tour guides based on the functional analysis framework. Using descriptive research methods. The target population in the research were 30 of coastal tour guides and tourism scholars. The tools used to collect data were the conference record form. And gather data by means of group meetings for consensus. Analyze data using content analysis then group data and summarize the topics.

The results of the study found that: 1) Desirable Characteristics of coastal tour guides consisted of: 1. Good Educator, 2. Good Planner and Coordinator, 3. Good Entertainment Enthusiast, 4. Good Communicator, 5. Good Facilitator, and 6. Good group leader. 2) The occupational competence of coastal tour guides summary into 10 key roles which including of 1) Planning a coastal tour, 2) Pick up and drop at the appointment point, 3) Communicate for coastal tours, 4) Carry out coastal tourism activities, 5) Export tourists, 6) Coastal Tourism Safety Planning, 7) Help coastal tourists to secure both life and property, 8) Analysis of assistance needs or special requests of tourists, 9) Make a report on coastal marine tours, and 10) Make an evaluation report on the performance of coastal tours.

Keywords: Occupational Competence, Tour Guide (Coastal), Functional Analysis

บทคัดย่อ

สมรรถนะอาชีพ เป็นสิ่งที่แสดงคุณลักษณะทางอาชีพ เพื่อให้ผู้ที่ต้องการประกอบอาชีพมีความเข้าใจ มุ่งมั่นและฝึกฝนตนเองเพื่อให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในอาชีพซึ่งแสดงโดยสมรรถนะอาชีพนั้น ๆ ดังนั้น การวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง และสมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง ตามกรอบแนวคิดการวิเคราะห์หน้าที่ โดยใช้ระเบียบวิธี วิจัยเชิงพรรณนา ประชากรเป้าหมายในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทางทะเล ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวทางชายฝั่งทะเล และนักวิชาการด้านการท่องเที่ยว จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบบันทึกการประชุมกลุ่ม ประกอบด้วย คุณลักษณะของผู้ประกอบอาชีพ มัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง และรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการประชุมกลุ่มเพื่อหาฉันทามติ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา จัดกลุ่มข้อมูลและสรุปผลตามประเด็นการสนทนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง ประกอบ ด้วย 1. ผู้ให้ความรู้ที่ดี 2. ผู้วางแผนและประสานงานที่ดี 3. ผู้สร้างความบันเทิงที่ดี 4. นักการสื่อสารที่ดี 5. ผู้ให้บริการและอำนวยความสะดวกที่ดี และ 6. ผู้นำกลุ่มที่ดี 2) สมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่งสรุปเป็นหน้าที่งานหลัก (Key role) 10 หน้าที่หลัก ดังนี้ 1) วางแผนการนำเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง 2) รับ – ส่งนักท่องเที่ยวที่จุดนัดหมาย 3) สื่อสารเพื่อการนำเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง 4) ดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวบริเวณทะเลชายฝั่ง 5) ส่งออกนักท่องเที่ยว 6) วางแผนด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง 7) ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่งให้ได้รับความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน 8) วิเคราะห์ความต้องการการช่วยเหลือ หรือข้อเรียกร้องพิเศษของนักท่องเที่ยว 9) ทำรายงานการปฏิบัติงานนำเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง และ 10) ทำรายงานประเมินผลการปฏิบัติงานนำเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง

คำสำคัญ : สมรรถนะอาชีพ มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) เทคนิควิเคราะห์หน้าที่งาน

บทนำ

การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีความผสมผสานและเกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการที่หลากหลาย ทำให้เกิดการบริการนักท่องเที่ยวขึ้นซึ่งเรียกได้ว่า อาชีพการบริการนักท่องเที่ยว (Hospitality/ Tourist Services) (Singburaudom, K., 2008) การท่องเที่ยวนี้ทำให้ประชาชนมากกว่า 1,000 ล้านคนทั่วโลกมีงานทำ หรืออาจกล่าวได้ว่า พนักงาน 1 ใน 9 คน ทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 10.6 ของแรงงานโลก นอกจากนี้ในส่วนของประเทศไทยเองนั้นยังถือเป็นการกระจายความเจริญไปสู่ส่วนภูมิภาค โดยในแต่ละปีสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศในรูปเงินตราต่างประเทศปีละหลายแสนล้านบาท (Ministry of Tourism and Sports, 2011; Labjaturaput, V., 2013) ด้วยศักยภาพและข้อได้เปรียบของประเทศไทยที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและชายฝั่งจำนวนมากและยังเป็นที่รู้จักมากในหมู่นักท่องเที่ยวอีกทั้งภาครัฐยังให้ความสำคัญและมีมติให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ และด้วยความนิยมของนักท่องเที่ยวทำให้การท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้เข้าประเทศเป็นอย่างมาก โดยรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้นสูงถึงร้อยละ 10 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ โดย 1 ใน 3 ของรายได้จากการท่องเที่ยวมาจากการท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง (Ministry of Tourism and Sports, 2011) แต่อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลเสียต่อทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมชายฝั่งทะเลเป็นอย่างมาก ทั้งนี้สภาพปัญหาที่เกิดการทำลายทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมทางทะเลและชายฝั่งที่เกิดจากธุรกิจท่องเที่ยวและกิจกรรมทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั้งจากผู้ประกอบการ มัคคุเทศก์ และจากนักท่องเที่ยว รวมไปถึงสถิตินักท่องเที่ยวที่ประสบอุบัติเหตุทางน้ำมีเพิ่มขึ้นถึง 24.25% ในปี พ.ศ. 2559 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี พ.ศ. 2558 ซึ่งในจำนวนนี้ พบว่ามีนักท่องเที่ยวที่เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางน้ำเพิ่มขึ้นถึง ร้อยละ 34.14 (Ministry of Tourism and Sports, 2016) สังเกตได้ว่า มัคคุเทศก์เป็นองค์ประกอบหลักที่จะช่วยในการป้องกันและรักษาแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเป็นทรัพยากรธรรมชาติทางทะเลและชายฝั่งได้เป็นอย่างดี นอกเหนือจากนั้น มัคคุเทศก์ยังเป็นบุคคลสำคัญในการช่วยดูแลความปลอดภัยให้ กับนักท่องเที่ยวอีกด้วย

มาตรฐานอาชีพ เป็นมาตรฐานที่ระบุถึงเกณฑ์การปฏิบัติงาน ขอบเขตของงาน ความรู้ที่ใช้ในงาน และผลงานที่เป็นรูปธรรม โดยมาตรฐานดังกล่าวเป็นการกำหนดโดยเจ้าของอาชีพหรือกลุ่มอาชีพ หรือองค์การวิชาชีพ มัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง คือ ผู้ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเล หรือ เกาะต่าง ๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล โดยร่วมเดินทางไปกับนักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มคณะเพื่ออำนวยความสะดวก พร้อมกับการอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนที่ถูกต้องในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่งของไทยแก่นักท่องเที่ยวโดยใช้ภาษาไทย หรือภาษาต่างประเทศ รวมทั้งดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางร่วมกัน อาจจัดบริการนำเที่ยวในสถานที่อื่น ๆ ที่ใกล้เคียง ปฏิบัติหน้าที่การงาน ที่เกี่ยวข้องและควบคุมผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ (ILO, 2012, Department of Tourism, 2014, และ Department Of Employment., 2016) ผู้ที่จะทำหน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่งควรจะต้องเป็น

ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เข้าใจในบทบาทอาชีพของตน แต่ปัญหาที่พบคือ ระบบการศึกษาผลิตมัคคุเทศก์ที่ขาดคุณภาพซึ่งทำให้มีบัณฑิตเพียงร้อยละ 10 เท่านั้น ที่สามารถทำงานได้จริง อีกทั้งผู้ที่ทำงานอยู่บางส่วนยังไม่มีใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ เนื่องจากไม่มีคุณวุฒิการศึกษา หรือไม่สามารถเข้าสู่ระบบการศึกษาได้ ก่อให้เกิดปัญหามัคคุเทศก์เถื่อน ถึงแม้จะมีการจัดอบรมให้กับผู้ที่สนใจเข้าสู่อาชีพอยู่เป็นประจำ (Ministry of Tourism and Sports, 2011 and Chareonwongsak. K, 2014)

ด้วยความสำคัญของสมรรถนะตามแนวคิดของสหราชอาณาจักร (European Qualification Framework) หรือ EQF ที่สอดคล้องกับออสเตรเลีย (Carroll, G. and Boutall, T, 2011, The University of Queensland, n.d.) ที่กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นมาตรฐานหรือคุณภาพของผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานที่เน้นมาตรฐานของงานหรือมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานสำหรับอาชีพหนึ่ง ๆ ในมิติของความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติ ความสามารถในการใช้ความรู้ และการสร้างคุณค่าทางอาชีพ (Skill Ability, Knowledge Ability, and Social Ability) ซึ่งควรพึงมีมาตรฐานสมรรถนะที่สามารถประเมินจากสถาบันวิชาชีพหรือสถานประกอบการได้ โดยมาตรฐานดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับงาน และสามารถกำหนดระดับการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับต่ำสุด และสูงสุดของงาน หรืออาชีพนั้น ๆ ตลอดจนสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของอาชีพกับการทำงานในอาชีพนั้นได้เป็นที่นิยมน้อย่างแพร่หลายในการนำมาพัฒนาสายอาชีพ เนื่องจากกำลังแรงงานที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานต้องเป็นกำลังแรงงานที่มีสมรรถนะ กล่าวได้ว่า มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards) เป็นข้อกำหนดที่ผสมผสานระหว่าง ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ และนำความรู้และทักษะที่จำเป็นไปประยุกต์ในการทำงานโดยปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด จากความสำคัญดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานหรือสมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) เพื่อเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนากำหนดคุณสมบัติของผู้ที่เข้าสู่อาชีพและสู่การพัฒนามาตรฐานอาชีพและการจัดระดับความสามารถเพื่อตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ และสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวทะเลชายฝั่งว่าจะได้รับการดูแลจากผู้ที่มีความสามารถในการนำเที่ยวอย่างสมบูรณ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง

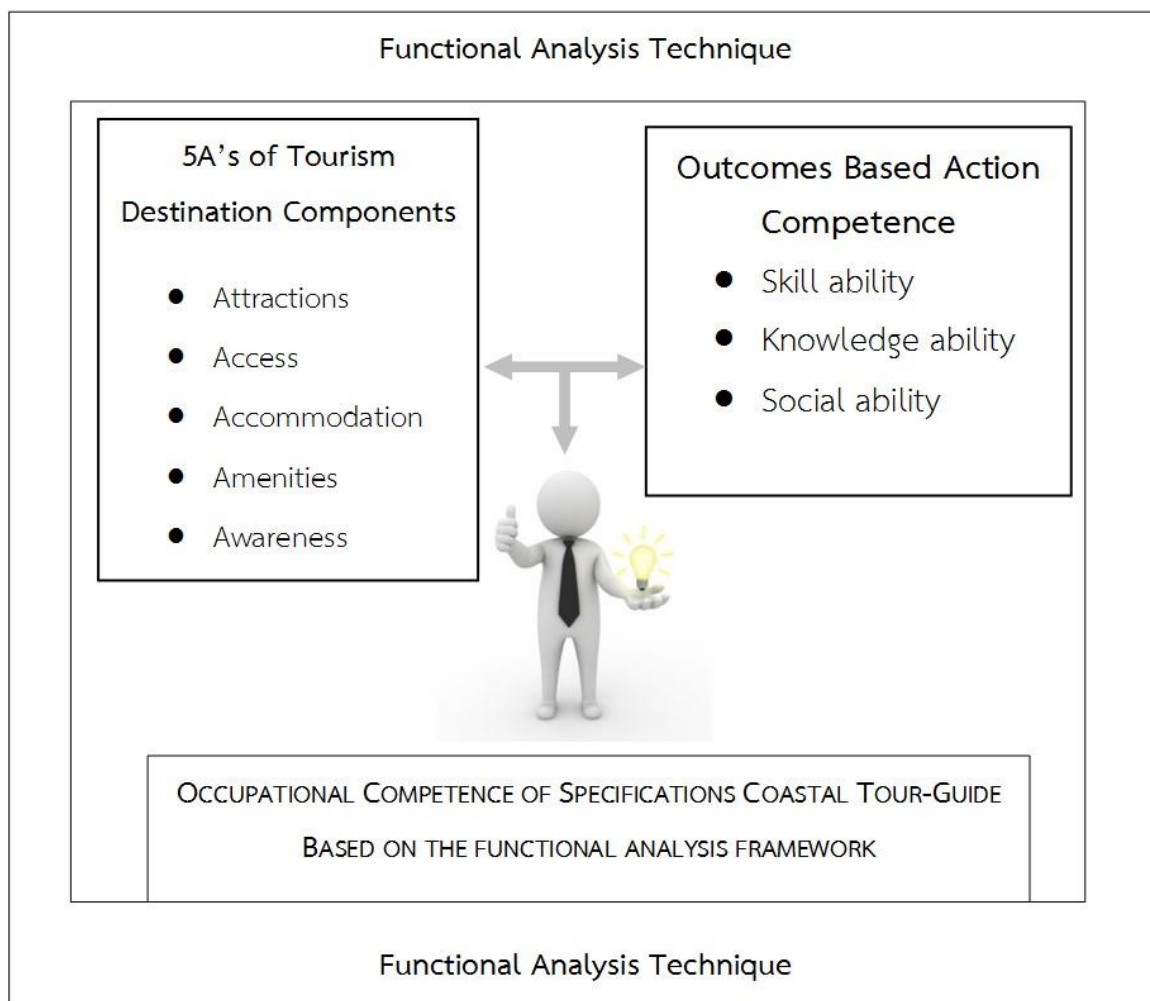
ขอบเขตการวิจัย

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ศึกษาโดยประยุกต์หลัก 5A's of Tourism Destination Components
2. สมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง ศึกษาภายใต้แนวคิด Outcomes Based Action Competence ของ European Qualification Framework หรือ EQF ในมิติ Skill Ability Knowledge Ability และ Social Ability ศึกษาขอบข่ายของงานเฉพาะที่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด ที่มีมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเล

ชายฝั่งสามารถกระทำโดยลำพัง เพื่อกำหนดเป็นคำอธิบายสำหรับอาชีพนี้ (Key Purpose) และบทบาทหลัก (Key Role) ทั้งนี้ไม่ได้ศึกษาถึงเกณฑ์ความสามารถในการปฏิบัติงาน

3. วิธีการวิเคราะห์สมรรถนะอาชีพใช้การวิเคราะห์หน้าที่งาน Functional Analysis ผ่านกระบวนการประชุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอาชีพ (Stakeholders)

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

สมรรถนะและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ภายใต้แนวคิดการมุ่งผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง (Expected Outcome Based Learning)

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง พฤติกรรม และคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) จินตภาพส่วนตน (Self-image) หรือบทบาททางสังคม (Social Role) หรือ

องค์ความรู้ (Body of Knowledge) ซึ่งทั้งหมดนี้ประกอบกันเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติหน้าที่งานของบุคคล (McClelland, D.C, 1975; Boyatzis, 1982; Boam, R. and Sparrow, P, 1992; Spencer, L.M. and Spencer, S.M., 1993; Saentong, N., 2003) การประยุกต์แนวคิด Outcomes Based Action Competence เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้สู่การกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการประกอบอาชีพ โดยแนวคิดดังกล่าวได้เน้นความสามารถ 3 ประการ ได้แก่ (European Communities, 2008)

- ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติ (Skill Ability)
- ความสามารถในการใช้ความรู้ (Knowledge Ability)
- การสร้างคุณค่าทางอาชีพ (Social Ability)

การวิเคราะห์หน้าที่งานแบบ Functional Analysis เป็นทฤษฎีอุปมาน (Deductive Theories) มุ่งเน้นกระบวนการเชิงตรรกะจากเรื่องทั่วไปสู่เรื่องเฉพาะ และมุ่งไปที่เป้าหมาย (Target-oriented Approach) ซึ่งมองว่า หน้าที่ หมายถึงกิจกรรมที่บุคคลคาดว่าจะทำเป็นส่วนหนึ่งของงานของพวกเขา ต้องมีจุดประสงค์ชัดเจนและผลที่มีค่าต่อนายจ้าง เป็นกระบวนการ เพื่อเลือกหน้าที่หลัก หรือวัตถุประสงค์ของงานตามเนื้อหาในมุมมองที่กว้าง โดยการวิเคราะห์สรุปเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หลักตามลำดับขั้น แล้วจึงสรุปความสามารถหลักของบทบาทในการปฏิบัติงานในแต่ละความสามารถก็จะถูกแยกย่อยจนกระทั่งถึงหน่วยหรือส่วนประกอบย่อย ๆ ของความสามารถนั้น ๆ และเมื่อความสามารถหลักประการที่หนึ่งได้รับการแยกเรียบร้อยแล้วจึงนำไปวิเคราะห์หาความสามารถหลักอื่น ๆ ต่อไป (Kasipar, C., 2003; Deissinger, Th and Hellwig, 2011; Carroll, G and Boutall., 2011)

การท่องเที่ยว อาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่งกับองค์ประกอบความสำเร็จในการนำเที่ยว

สิ่งสำคัญของการท่องเที่ยว คือ การวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยว (อุปสงค์) เพื่อนำมาเป็นหลักในการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยว และบริการทางการท่องเที่ยว (อุปทาน) ให้ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และยากต่อการหามาตรฐานมากำหนดวัด เพราะเป็นเรื่องของความรู้สึก และธุรกิจในตลาดท่องเที่ยวถือเป็นธุรกิจบริการเกือบทั้งหมด (Singburadom, K., 2008) การบริการการท่องเที่ยว (Tourism Service) หมายถึง การให้บริการเพื่อการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในพื้นที่ หรือกิจกรรมที่มีผลเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของพื้นที่นั้น ๆ ได้แก่ บริการขนส่งภายในแหล่งท่องเที่ยว บริการที่พักแรม บริการอาหารและบันเทิง บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ รวมถึงบริการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ผู้ที่ประกอบอาชีพนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ควรคำนึงถึงกรอบการทำงาน 5 ประการตามแนวทางการสร้างความสำเร็จในการบริการนักท่องเที่ยวหรือประยุกต์หลัก 5A's of Tourism Destination Components ดังนี้ (Tourism Western Australia, 2009; Dickman, S, 1997)

1. ความสามารถในการสร้างสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) ในที่นี้คือ สถานที่ท่องเที่ยว หรือทรัพยากรทางการท่องเที่ยว นับเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูงสุดของการเดินทาง เพราะเป็นจุดดึงดูดให้

นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็น สถานที่ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น รวมถึงกิจกรรมที่มนุษย์จัดขึ้น มัคคุเทศก์ควรให้ความสำคัญกับการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ต่าง ๆ

2. ความสามารถในการศึกษาข้อมูลเพื่อการเข้าถึง (Accessibility) บริการต่าง ๆ การมีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมเพื่อการวางแผนในการดูแลนักท่องเที่ยว เช่น สนามบิน ระบบคมนาคมขนส่ง สภาพของเส้นทางหรือถนนเอื้ออำนวยต่อการเดินทาง ตลอดจนบริการด้านอุตสาหกรรมขนส่ง เช่น การขนส่งทางอากาศ ทางบก และทางน้ำ ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทาง

3. การสำรวจ จัดหาที่พัก (Accommodation) จำนวนที่พักที่เพียงพอ พร้อมทั้งมีความหลากหลายด้านราคาและการบริการที่มีความเหมาะสมต่อสถานที่ และอยู่ไม่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยวมากนัก เพื่อให้ นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายและมีความปลอดภัย

4. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) สิ่งบริการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว และระบบสาธารณูปการ ซึ่งมีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถจะใช้ได้อย่างเหมาะสม เช่น ที่พักแรม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม สถานเริงรมย์ สถานบริการอื่น ๆ ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ สถานรักษาพยาบาล สถานีตำรวจ หรือระบบรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

5. ความสามารถในการประสานงานในพื้นที่และการสร้างความตระหนัก (Awareness) เพื่อการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ถึงแม้จะมีสถานที่ท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจ เข้าถึงได้ง่าย มีที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความตระหนักแล้วก็จะไม่สามารถทำให้เกิดความยั่งยืนได้ โดยความตระหนักนั้นมี 3 ส่วนด้วยกันคือ 1) ชุมชนหรือคนในท้องถิ่น 2) ผู้ที่ติดต่อกับนักท่องเที่ยวโดยตรง เช่น มัคคุเทศก์ ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง ควรมีทัศนคติเชิงบวก (Attitude) ต่อนักท่องเที่ยว และสิ่งสำคัญคือ 3) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของแหล่งท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง การท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้เข้าประเทศเป็นอย่างมาก โดยรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้นสูงถึงร้อยละ 10 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ โดย 1 ใน 3 ของรายได้จากการท่องเที่ยวมาจากการท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง ที่นำรายได้ให้ประเทศไทยได้กว่าปีละ 4,000 - 5,000 ล้านบาท ด้วยศักยภาพและข้อได้เปรียบของประเทศไทย ที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและชายฝั่งมากที่สุด และยังเป็นที่ยุ้มนักท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) อีกทั้งภาครัฐยังให้ความสำคัญและมีมติให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ โดยกำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติอีกด้วย การท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่งตามความหมายที่ UNWTO (1997) ได้กำหนดไว้ว่าเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางทะเล (Marine Ecotourism) หมายถึง การท่องเที่ยว อย่างมีความรับผิดชอบในแหล่งธรรมชาติทางทะเลที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศทางทะเล โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้เลือกงานวิจัยที่มีการศึกษาที่สอดคล้องกับขอบเขตการวิจัยที่กำหนดไว้ในครั้งนี้มาใช้ในการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยและผลการวิจัยที่ใกล้เคียงกับบริบทที่จะศึกษามากที่สุด สามเรื่อง ได้แก่ 1) งานวิจัยของ Uthairat, A (2006) ศึกษาเรื่องการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในด้านอาชีพมัคคุเทศก์ (2) ทดสอบรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในด้านอาชีพมัคคุเทศก์ โดยการวิจัยระยะที่ 1 ผู้วิจัยเน้นการวิเคราะห์ลักษณะอาชีพ โดยศึกษาสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์จากการสำรวจจากมัคคุเทศก์จำนวน 50 คน ใช้แบบสัมภาษณ์และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผลการวิจัยพบว่า สมรรถฐานในด้านอาชีพมัคคุเทศก์ มี 3 องค์ประกอบคือ ความรู้ ความสามารถที่ปฏิบัติได้ และการใช้จิตวิทยา การศึกษาคูณลักษณะทางอาชีพมัคคุเทศก์จากงานวิจัยต่างประเทศ ได้แก่ งานวิจัยของ Hiroe, T (2010) ศึกษาเรื่อง Competence Model and Elements Required for Tour Guides ทำการสำรวจทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวของประเทศญี่ปุ่น จำนวน 100 คน โดยมุ่งประเด็นไปที่ความสนใจความพึงพอใจและความสามารถที่คาดหวังมัคคุเทศก์อาชีพที่มีใบอนุญาตในประเด็นความสามารถในการสื่อสาร นักท่องเที่ยวคาดหวังให้มัคคุเทศก์นำเที่ยวมีความรู้และทักษะทางภาษารวมถึงคุณลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ ความสุภาพ ความเมตตา มีน้ำใจ แสดงมิตรภาพอันดี มีความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนมีความสามารถในการให้บริการนักท่องเที่ยวแบบซื่อสัตย์ รักษาเวลาและผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว และที่สำคัญควรจะมีความสามารถเป็นนักสื่อสารมืออาชีพด้วย นอกจากนี้ Wongsawat, S (2014) ได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน: กรณีศึกษาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นพื้นที่ของการท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง โดยการวิจัยใช้การสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และการสัมภาษณ์เชิงลึกมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเกาะสมุย ผลการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์ควรพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ และความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ ประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริต มีความประมาทตนและเข้าใจเพื่อนมนุษย์ และติดตามข่าวสารทันต่อความรู้ด้านการท่องเที่ยวอยู่เสมอ

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

กลุ่มที่ศึกษา ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยประกอบด้วยตัวแทนสมาคมการท่องเที่ยว 2 คน ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว 26 คน นักวิชาการด้านการท่องเที่ยว 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 30 คน ที่ยินดีเข้าร่วมให้ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม ในประเด็น คุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง ด้านความสามารถด้านทักษะ ความรู้ และสังคม (Skill Ability, Knowledge ability, and Social Ability) โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การประชุมกลุ่ม (Focus Group)

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา จัดกลุ่มข้อมูลตามกรอบแนวคิดการวิเคราะห์หน้าที่สรุปผลการวิจัย

1) ผลการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง

ผู้ให้ข้อมูลเห็นตรงกันว่า ผู้ที่จะประกอบอาชีพอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง จะต้องมีความรู้ ทักษะทางอาชีพที่มีองค์ประกอบของความรู้ ความสามารถ และมีความรักในอาชีพ ใน 6 มิติ ดังนี้



ภาพที่ 2 ผลการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง

2) ผลการศึกษสมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่งตามกรอบแนวคิดการวิเคราะห์หน้าที่

รายละเอียดทักษะปฏิบัติในอาชีพ (Skill Ability): เชี่ยวชาญในการปฏิบัติ สำหรับสมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง จากฉันทามติ ได้แก่

1. ตรวจสอบใบสั่งงาน
2. ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง
3. วิเคราะห์ความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ของนักท่องเที่ยว
4. เตรียมข้อมูลกิจกรรมและรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวทางทะเลตามกำหนดการ
5. เตรียมข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวตามกำหนดการ
6. รับนักท่องเที่ยวที่จุดนัดหมายตามกำหนดการ
7. ส่งนักท่องเที่ยวที่จุดนัดหมายตามกำหนดการ

8. ประสานงานกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องตามกำหนดการ
9. นำเสนอข้อมูลต่อนักท่องเที่ยวเพื่อการท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง
10. ใช้ภาษาและสัญลักษณ์ในการให้ข้อมูล และสื่อสารเพื่อการนำเที่ยวบริเวณทะเลชายฝั่ง
11. นำนักท่องเที่ยวไปเที่ยวชมสถานที่ตามกำหนดการ
12. สามารถบรรยายและอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่
13. สามารถให้คำแนะนำเรื่องการบอกทิศทาง ข้อควรระวังต่าง ๆ ข้อควรจดจำ ข้อปฏิบัติและข้อพึงระวัง และการยืนยันกำหนดการ
14. สามารถถาม ตอบ บอกข้อมูลนักท่องเที่ยวได้โดยใช้คำถามได้เหมาะสมและตอบคำถามได้ชัดเจน
15. อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างการท่องเที่ยว
16. ส่งออกนักท่องเที่ยวตามกำหนดการที่ได้รับมอบหมาย
17. ตรวจสอบอุปกรณ์ในเรือเพื่อความปลอดภัยสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวบริเวณทะเลชายฝั่ง
18. ตรวจสอบอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวบริเวณทะเลชายฝั่ง
19. ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง
20. วิเคราะห์ความต้องการการช่วยเหลือ หรือข้อเรียกร้องพิเศษของนักท่องเที่ยวแต่ละคน
21. สามารถปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้
22. ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินทางน้ำ
23. วิเคราะห์ความต้องการการช่วยเหลือ หรือข้อเรียกร้องพิเศษของนักท่องเที่ยวแต่ละคนอย่างเหมาะสม
24. รวบรวมข้อมูลการนำเที่ยวตามกำหนดการ
25. นำเสนอผลการปฏิบัติงานนำเที่ยวทะเลชายฝั่งตามกำหนดการ
26. ประเมินผลการนำเที่ยวทางทะเลชายฝั่งตามกำหนดการ
27. นำเสนอผลการประเมินต่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มอบหมายงาน

รายละเอียด ความสามารถในการใช้ความรู้สู่การประกอบอาชีพ (Knowledge Ability) สำหรับสมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง จากฉันทามติ ได้แก่

1. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์
2. มารยาทในการท่องเที่ยว
3. การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
4. หลักการพูดในที่ชุมชน
5. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
6. การวางแผนและการบริหารการท่องเที่ยว
7. การให้บริการ

8. สถานที่ท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่งในท้องถิ่น
9. ดิน ฟ้า อากาศ ฤดูกาลในทะเล
10. ระบบขนส่ง
11. พื้นฐานเครื่องยนต์ เรือที่ใช้ในการออกทะเล
12. สัญลักษณ์ในการเดินเรือ
13. ความปลอดภัยในการท่องเที่ยวทางทะเล
14. การปฐมพยาบาล
15. การดำเนินา้เบื้องต้น
16. การวิเคราะห์ และการประเมินความต้องการของลูกค้า
17. พฤติกรรมนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ
18. การทำรายงาน การประเมินผลความพึงพอใจ
19. ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร
20. สาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในท้องถิ่น
21. การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร อุปกรณ์การสื่อสาร อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

รายละเอียด การสร้างคุณค่าทางอาชีพ (Social Ability) สำหรับสมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์นำ เที่ยวทะเลชายฝั่ง จากฉันทามติ ได้แก่

1. ให้ความรู้ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว
2. สร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์
3. จัดทำกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วม
4. สรรหาคำพูดเรื่องราวต่าง ๆ ให้ตื่นต่อน่าสนใจ
5. สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยว
6. เอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล
7. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมกับความสนใจของนักท่องเที่ยว

ที่ประชุมให้นิยามในอาชีพ สรุปได้ดังนี้ อาชีพมัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่
นำนักท่องเที่ยวเที่ยวชมสถานที่ทางทะเลชายฝั่ง โดยร่วมเดินทางไปกับนักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคลหรือเป็น
กลุ่มคณะ เพื่ออำนวยความสะดวก พร้อมกับการอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และให้คำแนะนำ
ในการปฏิบัติตนที่ถูกต้องในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่งของไทยแก่นักท่องเที่ยว โดยใช้ภาษาไทย
หรือภาษาต่างประเทศ รวมทั้งดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางร่วมกัน อาจจัดบริการนำ
เที่ยวในสถานที่อื่น ๆ ที่ใกล้เคียง ปฏิบัติหน้าที่การงาน ที่เกี่ยวข้องและควบคุมผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ

สรุปหน้าที่งานหลัก (Key Role) สำหรับอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง จากการหาฉันทามติจากที่ประชุม พบว่า มี 10 หน้าที่หลัก ดังนี้

- 1) วางแผนการนำเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง
- 2) รับ - ส่งนักท่องเที่ยวที่จุดนัดหมาย
- 3) สื่อสารเพื่อการนำเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง
- 4) ดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวบริเวณทะเลชายฝั่ง
- 5) ส่งออกนักท่องเที่ยว
- 6) วางแผนด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง
- 7) ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่งให้ได้รับความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน
- 8) วิเคราะห์ความต้องการการช่วยเหลือ หรือข้อเรียกร้องพิเศษของนักท่องเที่ยว
- 9) ทำรายงานการปฏิบัติงานนำเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง
- 10) ทำรายงานประเมินผลการปฏิบัติงานนำเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องมาตรฐานสมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง อภิปรายผลได้ดังนี้

1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง พบว่า ตามแนวคิดของผู้ให้ข้อมูลเห็นตรงกันว่ามัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่งควรมีคุณลักษณะใน 6 มิติ คือ 1. ผู้ให้ความรู้ที่ดี 2. ผู้วางแผนและประสานงานที่ดี 3. ผู้สร้างความบันเทิงที่ดี 4. นักการสื่อสารที่ดี 5. ผู้ให้บริการและอำนวยความสะดวกที่ดี และ 6. ผู้นำกลุ่มที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hiroe, T (2010) ที่ทำการศึกษาลักษณะและสมรรถนะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ตามทัศนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์ของญี่ปุ่น คาดหวังให้มัคคุเทศก์นำเที่ยวมีความรู้และทักษะทางภาษารวมถึงคุณลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ ความสุภาพ ความเมตตา มีน้ำใจ แสดงมิตรภาพอันดี มีความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนมีความสามารถในการให้บริการนักท่องเที่ยวแบบซื่อสัตย์ รักษาเวลาและผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว และที่สำคัญควรจะมีความสามารถเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongsawat, S (2014) ที่ได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน: กรณีศึกษาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นพื้นที่ของการท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง ที่พบว่า มัคคุเทศก์ควรพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ และความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ ประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริต มีความประมาทและเข้าใจเพื่อนมนุษย์

2) สมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง จากการวิจัยพบว่า สมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่งได้กำหนดโดยสอดคล้องกับปัจจัย 5 ประการทางการท่องเที่ยว คือ สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) การ

เข้าถึง (Access) ที่พัก (Accommodation) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) และความตระหนัก (Awareness) (Tourism Western Australia, 2009; Dickman, S, 1997) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การบริการการท่องเที่ยวนั้นสมบูรณ์แบบและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี เมื่อวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดการวิเคราะห์หน้าที่ในมิติความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติ ความสามารถในการใช้ความรู้ และการสร้างคุณค่าทางอาชีพ (Skill Ability, Knowledge ability, and Social ability) (European Communities, 2008) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Uthairat, A (2006) ที่ทำการศึกษาสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์จากการสำรวจจากมัคคุเทศก์จำนวน 50 คน พบว่า สมรรถฐานในด้านอาชีพมัคคุเทศก์ มี 3 องค์ประกอบคือ ความรู้ ความสามารถที่ปฏิบัติได้ และการใช้จิตวิทยา

จากผลการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และ สมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง เป็นการยืนยันแนวคิดที่ว่าสิ่งสำคัญของการท่องเที่ยว คือ การวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยว (อุปสงค์) เพื่อนำมาเป็นหลักในการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยว และบริการทางการท่องเที่ยว (อุปทาน) ให้ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด (Singburaudom, K., 2008)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

- 1) สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว หรือบริษัทนำเที่ยวทะเลชายฝั่ง สามารถนำผลการศึกษากำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะมาสมัครทำงานในตำแหน่งดังกล่าว
- 2) ผู้ประกอบอาชีพ และผู้สนใจที่จะประกอบอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่ง สามารถนำผลการศึกษาไปประกอบการตัดสินใจในการเลือกอาชีพ และการพัฒนาตนเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากศาสตร์การอาชีพศึกษามีเป้าหมายในการผลิตและพัฒนากำลังคนระดับกลางในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่งที่ทำหน้าที่ได้ตามสมรรถนะที่จำเป็นยังมีน้อย ซึ่งเกิดจากความไม่ชัดเจนในการกำหนดระดับกำลังคนเพื่อการผลิตให้ถูกต้องเหมาะสมกับความสามารถของกำลังคนในกลุ่มอาชีพนี้ ตามความต้องการของผู้ประกอบการหรือเจ้าของอาชีพอย่างแท้จริง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการดูแลอาชีพมัคคุเทศก์ ควรนำผลจากการศึกษามาสร้างหรือจัดทำมาตรฐานอาชีพและกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่งของประเทศไทย ตลอดจนการสร้างเครื่องมือในการประเมินสมรรถนะสำหรับผู้ที่จะเข้าสู่อาชีพนี้ เพื่อจะได้นำไปสู่การจัดการศึกษาและการฝึกอบรมเพื่อผลิตมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเลชายฝั่งที่ตอบสนองความต้องการของภาคอุตสาหกรรมที่เหมาะสมต่อไป

References

- Boam, R. and Sparrow, P. (1992). *Designing and Achieving Competency*. McGraw-Hill, Reading.
- Boyatzis, R.E. (1982). *The Competence manager: A model for effective performance*. New York: Wiley.
- Boyatzis, R.E. (1982). *Competence at work*. In a Stewart (Ed.), *Motivation and society*. An Francisco: Jossey - Bass.
- Carroll, G and Boutall, T. (2011). *Guide to Developing National Occupational Standards*. UK : Commission for Employment and Skills.
- Carroll, G. and Boutall, T. (2011). *Guide to Developing National Occupational Standards*. UK Commission for Employment and Skills. (Online).
https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/304239/nos-guide-for-_developers-2011.pdf, 1 มิถุนายน 2556.
- Chareonwongsak. Kriengsak. (2014). *The Understanding for Adaptation to ASEAN and Globalization*. Report Annual General Meeting Board 2014. Bangkok : Professional Tourist Guide Association of Thailand.
- Deissinger, Th and Hellwig,. (2011). *Structures and functions of Competency-based Education and Training (CBET): a comparative perspective*. Germany : Deutsche Gesellschaft fur International Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.
- Department Of Employment. (2016). *200 career information that the labor market needs*. Bangkok : Arun Printing.
- Department of Tourism. (2014). *Summary of foreign tourists January - December 2013*. Bangkok.
- Department of Trade Negotiations. (2012). *ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals*. Bangkok.
- Dickman, s. (1997) *tourism: an introductory text*. holder education, rydalmere, new south wales.
- Dusit Thani College. (2011). *Directing the Future: the Challenge of Tourism and Hospitality Innovations*. Bangkok : Tourism Management department.
- European Communities. (2008). *Skill needs in Europe Focus on 2020*. Thessaloniki : The European Centre for the Development of Vocational Training.

- European Communities. (2008). *Explaining the European qualifications framework for lifelong learning*. BLUXEMBOURG: OFFICE FOR OFFICIAL
- Hiroe, Tanaka. (2010). *Competence Model and Elements Required for Tour Guides*. Japan. Institute for Tourism Personnel Training. (2011). *MRA on Tourism Professionals*. Bangkok.
- Kasipar, Chana. (2003). *Professional qualifications : Case study of England, Scotland, Australia and New Zealand*. Bangkok : Office of the Education Council.
- Labjaturaput, Veena. (2013). *Tourism Industry and Governmental Policy*. Division of Tourism Business and Guide Registration. Southern Branch, District 2.
- McClelland, D.C. (1975). *A Competency model for human resource management specialists to be used in the delivery of the human resource management cycle*. Boston: Mcber.
- Ministry of Labour. (2013). *The Study report of Workforce Preparedness for ASEAN Movement*. Bangkok
- Ministry of Tourism and Sports. (2011). *National Tourism Development Plan 2012 - 2016*. Bangkok.
- Ministry of Tourism and Sports. (2016). *Tourist situation 2015*. Bangkok.
- Saentong, Narongwit. (2003). *Job Description technical based on Competency and KPI*. Bangkok: HR Center.
- Singburaudom, Kulprapat. (2008). *Needs assessment for the development of a tourism management training curriculum for local government administration*. Master of Education Program in Adult Education and Continuing Education. Mahidol University.
- Spencer, L.M. and Spencer, S.M. (1993). *Competence at work: Model for superior performance*. Wiley, New York.
- Thammakittipob, Varataya. (2010). *Innovation and Change in Vocational Education*. Bangkok: Kasetsart University Press.
- The University of Queensland. (n.d.) *ASEAN Common Core Standard Competency for Tourism Professionals: An Awareness Program*. (Online). <http://www.uq.edu.au/cbamt/docs/training-resources/CBAMTCBTAwareness.ppt>, 18 มกราคม 2558.
- Tipnak, Peeraponk. (2015). *Philosophy and vocational education*. Tanning Handout.
- Tourism Western Australia. (2009). *Quickstart five A's of Tourism* LOW. Australia.
- UNWTO. (1997). *Tourism 2020 Vision*. Madrid: UNWTO.

Uthairat, Asavarit. (2006). *Development of Competency – Based Training Model for Tourist Guides*. Doctor of Philosophy (Vocational Education) Kasetsart University.

Wongsawat, Sunsanee. (2014). *Guidelines of the Tourist Guide Potential Development toward Thai Tourist Guide Standard and ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP (A case study of Koh Samui, Surat Thani)* Master of Business Administration in Tourism Management, Prince of Songkla University.



Natthanitcha Singburaudom, Ph.D Student, Program in Vocational Education, Faculty of Education, Kasetsart University.



Associate Professor, Varataya Thammakittipob, Ph.D., Vocational Education, Department of Vocational Education, Faculty of Education, Kasetsart University.



Associate Professor, Panit Khemthong, Ph.D., Ed.D.(Ag. Ed.) Department of Vocational Education, Faculty of Education, Kasetsart University.