

เรื่องเล่าจากมัคคุเทศก์ไทยในสายอาชีพ

The Story of the Professional Thai Tour Guides

◆ กล้วยไม้ สุ่มังค์

นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Kluaymai Sumung

Ph.D. Students, (Management), Faculty of Management Science, Silpakorn University,

E-mail: km.naturemiles@gmail.com

◆ พิทักษ์ ศิริวงศ์

รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Phitak Siri Wong

Associate Professor Ph.D., Marketing, Faculty of Management of Sciences, Silpakorn University,

E-mail: pitak@ms.su.ac.th

Abstract

The objective of this research is to study a lifestyle of a Tour Guide who have been successful in their chosen career path; to learn about the problems difficulties and attitude in their career and get to know their viewpoint about their career. Our interviewees were three Tour Guides who had valid work permits. We used qualitative research techniques; the method we used was to study their life history and conducting in-depth interviews. The result of the study showed that most of the tour guides who work in this occupation did not graduate directly from Hotel and Tourism Management, but instead they have been interested in this career and all have a passion for helping others. The Tour Guides did encounter some problems and difficulties at the start of their career, but were patient as they believed in the future success of their career. Although the Tour Guides did not expect to receive much for their work, they did find the positive feedback from the pleased and supported customers to be very rewarding aspect of their career.

Keywords: Guide in Thailand, Career Guide in Thailand

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอาชีพของมัคคุเทศก์ในเมืองไทยที่ประสบความสำเร็จในอาชีพและการทำงานสู่อาชีพ กระบวนการในการทำงานปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ทักษะชีวิตที่มีต่อการทำงาน ผู้ให้

ข้อมูลหลักในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ มัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตถูกต้องและได้รับรางวัลมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยจากกรมการท่องเที่ยวและรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น จำนวน 3 ท่าน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการศึกษาประวัติและเรื่องเล่า โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์ส่วนมากที่ทำงานในอาชีพมัคคุเทศก์ไม่ได้จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยโดยตรงในสาขาการท่องเที่ยว แต่มาจากมีความสนใจในงานด้านการนำเที่ยวการบริการ จึงได้เข้าร่วมอบรมหลักสูตรเพื่อขอใบอนุญาตมัคคุเทศก์และมีการฝึกฝนตนเองจากการเริ่มการฝึกงาน การทำงานเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์มาก่อนและต่างก็มีใจรักในงานการบริการ มีความอดทนมองเห็นอนาคตในงานที่ตนเองรักและมีความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพนี้ได้ แม้ว่าการทำอาชีพนี้จะต้องพบกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มากมายผู้ให้ข้อมูลก็ยังยึดหลักของการให้บริการที่มาจากใจและการทำงานแบบไม่หวังผลตอบแทน การทำงานประสบความสำเร็จในแต่ละครั้งคือความสุขของผู้มาใช้บริการและมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

คำสำคัญ : มัคคุเทศก์ไทย เรื่องเล่าในสายอาชีพ

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีภูมิประเทศที่สวยงามมีความหลากหลายในสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปะ วัฒนธรรมท้องถิ่น จึงทำให้มีแหล่งท่องเที่ยวมากมายทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย และประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวถือว่าเป็นรายได้หลักที่นำเงินเข้าประเทศได้จำนวนมากในแต่ละปีและการเพิ่มปริมาณของจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีการเพิ่มจำนวนมากขึ้นจำนวนร้อยละ 8.91 จากการเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2558 จนถึงปี พ.ศ. 2559 (กรมการท่องเที่ยว, 2559) ดังนั้นอาชีพมัคคุเทศก์จึงเป็นอาชีพที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากต่อการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์เปรียบเหมือนทูตทางวัฒนธรรมที่มีหน้าที่ให้ข้อมูล ความรู้ ประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีหน้าที่คอยดูแลความเรียบร้อย ความปลอดภัยและความสะดวกสบายตลอดการเดินทางให้กับนักท่องเที่ยวจนกว่าการเดินทางจะสิ้นสุดลง

คุณสมบัติหลักพื้นฐานของมัคคุเทศก์ไทยตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 นั้นได้ระบุชัดเจนโดยมีคุณสมบัติไว้ดังนี้จะต้องมีสัญชาติไทย อายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ ต้องผ่านการอบรมความรู้ตามหลักสูตรและต้องผ่านการสอบใบอนุญาต เพื่อให้มีความรู้และความชำนาญ มัคคุเทศก์ในประเทศไทยสามารถแบ่งเป็นประเภทได้ดังนี้ มัคคุเทศก์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (ก) มัคคุเทศก์ทั่วไป และ (ข) มัคคุเทศก์เฉพาะ มัคคุเทศก์ทั่วไปยังมีการแบ่งเป็น มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศโดยสามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักรและมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย โดยสามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร มัคคุเทศก์เฉพาะมีการแบ่งเป็น 8 ประเภท (1) นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศเฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตร และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกัน (2) นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกัน (3) นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า (4) นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยว

ชาวไทย หรือชาวต่างประเทศทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปะ-วัฒนธรรม และวรรณคดีไทย ได้ทั่วราชอาณาจักร (5) นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเล (6) นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือ ชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเลหรือเกาะต่าง ๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล (7) นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศเฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้ในบัตร และ (8) นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่นเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดีเฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้ในบัตร (กรมการท่องเที่ยว, 2551)

อาเซียนที่ประเทศไทยจึงเป็นอาชีพที่สนใจและมีความสำคัญในการสนับสนุนและส่งเสริมให้เป็นอาชีพที่มีมาตรฐานในการทำงานเพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศชาติและยิ่งในปัจจุบันที่มีการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีหนึ่งในข้อตกลงเกี่ยวกับการเปิดเสรีด้านการบริการ (ASEAN Services Integration Report, 2555) มัคคุเทศก์ในประเทศไทยจึงยังต้องมีการพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้มีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้นไปและต้องเพิ่มจำนวนปริมาณของมัคคุเทศก์ไทยที่มีศักยภาพให้สามารถแข่งขันในระดับมหาภาคได้ (แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านบริการท่องเที่ยว, 2555)

ดังนั้นมัคคุเทศก์ไทยจึงเป็นอาชีพที่สนใจที่จะศึกษาเป็นอย่างยิ่งเพื่อเป็นการทำความเข้าใจถึงวิถีชีวิตของบุคคลที่ทำงานในสายอาชีพอาชีพที่มีบทบาทความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ตลอดจนศึกษาการเส้นทางสู่อาชีพและกระบวนการในการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ทักษะที่มีต่อการทำงานในอาชีพนี้ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจถึงกระบวนการในการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของการเป็นมัคคุเทศก์มืออาชีพได้ และที่สำคัญยังสามารถที่จะนำผลการวิจัยไปยังหน่วยงานหรือองค์การที่เกี่ยวข้องได้ ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไขและสนับสนุน และยังเป็นเรื่องราวที่สามารถผลักดันให้กับนักศึกษาที่มีความใฝ่ฝันในสายอาชีพนี้ได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงเส้นทางสู่อาชีพของมัคคุเทศก์ในเมืองไทยที่ประสบความสำเร็จในเส้นทางอาชีพนี้ กระบวนการในการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และทัศนคติที่มีต่อการทำงานในอาชีพนี้

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูลกลุ่มประชากรแบบเฉพาะเจาะจง โดยผู้ให้ข้อมูลหลักคือ มัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมายและได้รับรางวัลมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่นจากกรมการท่องเที่ยว จำนวน 3 ท่าน ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการศึกษาประวัติชีวิต วิธีในการประกอบอาชีพ โดยใช้วิธีการเล่าเรื่องโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและสังเกต แนวทางการสัมภาษณ์ 3 ประเด็นหลักคือ เส้นทางสู่อาชีพและกระบวนการการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และทัศนคติที่มีต่อการทำงานในอาชีพนี้ โดยใช้

แนวคำถามที่ได้ศึกษามาจากตำรา (ชาย โพธิ์สิตา, 2552) ซึ่งได้กำหนดขอบเขตของตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นมัคคุเทศก์ที่ยังทำงานอยู่ในอาชีพนี้ในปัจจุบัน

นิยามศัพท์

มัคคุเทศก์ไทย ผู้ให้บริการในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยให้คำแนะนำและความรู้ต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวและเป็นมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมและถูกต้องตามกฎหมายตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

เรื่องเล่าในสายอาชีพ ประสบการณ์การทำงานในอาชีพที่ผ่านมาโดยมีทั้งปัญหาและอุปสรรคและข้อคิดในด้านต่าง ๆ

เส้นทางสู่อาชีพ กระบวนการของการทำงานในอดีตที่ส่งผลต่อการทำงานของอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน

กระบวนการทำงาน รูปแบบการทำงานของอาชีพมัคคุเทศก์ ก่อนปฏิบัติงาน ระหว่างการปฏิบัติงานและหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้น

ปัญหาและอุปสรรค ปัญหาและอุปสรรคที่มาจากการทำงานของอาชีพมัคคุเทศก์ที่พบเจอระหว่างการทำงานทัศนคติ สภาวะความพร้อมของมัคคุเทศก์ที่แสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุน หรือ ต่อต้านในการทำงานในอาชีพ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) ที่เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการจากการศึกษาพบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับที่ เรียกกันว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้น ลูกค้าจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่คิดว่าจะมีความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้ (ธีรฤติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547)

1. ความไว้วางใจ Reliability ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้อย่างถูกต้อง โดยที่ไม่ต้องมีผู้ช่วยเหลือ
2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ Tangibles ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ ในระหว่างบริการ
3. การสนองตอบลูกค้า Responsiveness ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
4. ความน่าเชื่อถือ Credibility ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. ความมั่นคงปลอดภัย Security ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและหรือความหวาดกลัวที่จะเกิดขึ้น
6. ความสะดวก Access สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและรวดเร็ว และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

7. การสื่อสาร Communication การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นจริงแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ และเป็นภาษาที่ถูกต้อง

8. ความเข้าใจลูกค้า Understanding the Customer พยายามเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าและตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด

9. ความสามารถ Competence ความรู้และทักษะที่จากเป็นของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้า ทำงานแบบมืออาชีพ

10. ความสุภาพและความเป็นมิตร Courtesy คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้าจนเป็นที่น่าประทับใจ

แนวความทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มีคหุเทศก์ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพนี้โดยแนวความทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry ผู้วิจัยได้ศึกษาและพบว่ามีความสัมพันธ์และส่งเสริมสนับสนุนการทำงานโดยมีดังนี้

1. ความไว้วางใจ Reliability ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้อย่างถูกต้อง โดยที่ไม่ต้องมีผู้ช่วยเหลือ ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ (Accurate Performance) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า และบริการที่ให้ทุกครั้งมีความสม่ำเสมอทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจ เชื่อถือ ในมาตรฐานการให้บริการสามารถให้ความไว้วางใจได้ (Dependable)

2. ความมั่นใจ Assurance ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีคุณภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) ความมั่นคงปลอดภัย (Security)

3. ความใส่ใจ Empathy สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ (Good Communication) ความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)

4. การสนองตอบลูกค้า Responsiveness ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)

แนวคิดของ Kotler (Kotler, 2003) นักการตลาดได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่า คุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการที่จะหาทางเพื่อให้ตนสามารถแข่งขันได้ซึ่งให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมากขึ้น ความหมายโดยทั่วไปไม่ได้กำหนดแน่ชัดแต่เป็นที่ยอมรับว่าคุณภาพเป็นเรื่องต่างจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการมีได้หมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใน แม้ว่าจะต้องมีการวัดผลอย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการจัดการองค์การ

บริการก็ตาม สิ่งที่สำคัญของบริการอีกสิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้คือการบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ลูกค้าจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ หลังจากใช้บริการ แล้วลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะ ไม่ให้ความสนใจในธุรกิจที่ให้บริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการของธุรกิจนั้นอีก (Kotler, 2003)

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการศึกษาเรื่องเล่าของมัคคุเทศก์ไทยในสายอาชีพ กระบวนการเข้าสู่อาชีพ รูปแบบการทำงานปัญหาและอุปสรรคในการทำงานและทัศนคติที่มีต่อการทำงานในอาชีพนี้ ใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบอัตชีวประวัติ เรื่องเล่าจากประสบการณ์การทำงานตรงของผู้ให้ข้อมูลหลักโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามพูดคุย จดบันทึก และบันทึกเสียง ถ่ายรูป นำข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่ภาคสนามมาจัดเรียงลำดับเหตุการณ์เรียบเรียงเพื่อพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ผ่านการสัมภาษณ์ และหลังจากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือว่าถูกต้องและแม่นยำเพื่อให้ทุกขั้นตอนสมบูรณ์ที่สุด

เครื่องมือการวิจัย

1. ตัวบุคคลซึ่งหมายถึงตัวผู้วิจัย
2. เครื่องมือสำหรับการรวบรวมข้อมูลแบ่งออกได้ดังนี้ การสัมภาษณ์ (Interview) ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์โดยการพูดคุยกับผู้ให้ข้อมูลโดยให้ผู้ให้ข้อมูลนั้นได้พูดถึงเรื่องราวกระบวนการเข้าสู่การทำงานในสายอาชีพนี้ ตั้งแต่อดีตจนมาถึงปัจจุบันโดยเป็นการเล่าเรื่องโดยผู้ให้ข้อมูลเองได้เล่าอย่างละเอียด โดยผู้วิจัยเองได้สร้างบรรยากาศให้อารมณ์ร่วมเพื่อเข้าไปสู่บรรยากาศของการเล่าเรื่องจากประสบการณ์และเรื่องราวของผู้ให้ข้อมูลโดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต (Observation) ผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกตจากปฏิสัมพันธ์ในการแสดงออกระหว่างการเล่าเรื่องและการตอบคำถามของผู้ให้ข้อมูล อุปกรณ์ในการเก็บข้อมูล สมุดบันทึก เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

1. การสัมภาษณ์โดยอัตชีวประวัติของผู้ให้ข้อมูลกระบวนการเข้าสู่การทำงานในสายอาชีพนี้โดยการสัมภาษณ์ลักษณะการเล่าเรื่อง กระบวนการเข้าสู่อาชีพนี้ จนถึงรูปแบบของการทำงานที่ผ่านปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานรวมถึงการแสดงทัศนคติต่อการทำงานในอาชีพนี้ ผู้วิจัยเองได้สัมผัสถึงความรู้สึกอารมณ์ ท่าทาง น้ำเสียงและการแสดงออกของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อเรื่องราวในระหว่างการการเล่าเรื่อง
2. การสังเกต ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลโดยการสังเกตอย่างเฝ้า การถามและการตอบ จดบันทึกเพื่อนำข้อมูลมาตีความและพิจารณารายละเอียดในภายหลัง

วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีวิทยาการศึกษาประวัติชีวิตและเรื่องเล่า (Life History and Narrative approach) ซึ่งเป็นวิธีวิทยาแบบเรื่องเล่าและเป็นวิธีวิทยาที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาเรื่องนั้น ๆ ผ่านวิธีการเล่าเรื่องให้ความสำคัญกับเสียงและประสบการณ์ที่ผ่านการเล่าเรื่องโดยผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ มัคคุเทศก์ที่ทำงานสายอาชีพนี้มานานมากกว่า 10 ปี จำนวน 3 คน และเป็นมัคคุเทศก์ที่ได้รับรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยเลือกโดยวิธีการอ้างอิงต่อเนื่องแบบปากต่อปาก (Snowball Sampling Technique) (ชาย โพธิ์สิตา, 2552) ช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตัวเอง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบอัตชีวประวัติ (Autobiography) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) และการบันทึกข้อมูลด้วยการเขียน บันทึกภาพ บันทึกเสียง ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) การวิเคราะห์เพื่อสร้างเรื่องเล่า (Narrative Analysis) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล แยกแยะให้เป็นหมวดหมู่ ตีความหมาย การนำเสนอด้วยการบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ อาชีพมัคคุเทศก์และทำงานสายอาชีพนี้มานานมากกว่า 10 ปี จำนวน 3 คน และเป็นมัคคุเทศก์ที่ได้รับรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น ซึ่งผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องกันในประเด็นของขอบเขตการวิจัย 3 ประเด็นหลัก คือ เส้นทางสู่อาชีพและกระบวนการการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และทัศนคติที่มีต่อการทำงานในอาชีพนี้ โดยผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นสอดคล้องกันว่าผู้ที่ประกอบอาชีพนี้ไม่จำเป็นต้องเรียนจบการศึกษาการท่องเที่ยวโดยตรงแต่มาจากสาขาวิชาอื่นและผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์และมีใบประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ถูกต้องตามกฎหมาย (กรมการท่องเที่ยว, 2551) มีทักษะและชื่นชอบมีใจรักในงานบริการ การเดินทาง รวมไปถึงการทำงานที่ได้ผลตอบแทนเร็วและมีผลตอบแทนอย่างอื่นเพิ่มเติม

“การทำงานในสายอาชีพนี้จากมุมมองภายนอกเห็นว่ามีความน่าจะเป็นอาชีพที่ความเจริญก้าวหน้าจึงได้สนใจไปเข้าร่วมอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์มหาวิทยาลัยศิลปากร แต่ก่อนที่จะเข้าอบรมเคยผ่านการทำงานที่ประเทศสิงคโปร์มาก่อนในช่วงที่ไปเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและระหว่างช่วงปิดเทอมเสาร์อาทิตย์ก็จะรับทำงานพิเศษคือ การเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นนำนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศสิงคโปร์ และได้ฝึกฝนตัวเองในเรื่องของภาษาอังกฤษและภาษาจีนกลาง เพราะที่ประเทศสิงคโปร์ใช้สองภาษานี้จึงถือว่าเป็นประโยชน์กับตัวเองเป็นอย่างมาก หลังจากนั้นกลับมาที่เมืองไทยหลังจากที่ตัวเองได้เรียนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายกลับมาเรียนต่อมหาวิทยาลัยที่มหาวิทยาลัยธนบุรีและจบการศึกษาปริญญาตรีหลังจากก็ยังสนใจด้านการท่องเที่ยวอยู่จึงได้เข้าสมัครงานกับบริษัททัวร์ และเริ่มทำงานตอนช่วงแรกคือ ทำแผนกโอเปอร์เรชั่น Operation Tour คือ ทำโปรแกรมทัวร์เส้นทางยุโรป และเส้นทางจีนหลังจากช่วงหนึ่งที่เริ่มมีทัวร์คนจีนเดินทางเข้ามาเที่ยวเมืองไทยเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดนำเที่ยวชาวจีนได้ออกภาคสนามเองโดยที่ครั้ง

แรกก็รู้สึกประทับใจและเป็นที่ชื่นชอบของลูกค้าเป็นอย่างมาก หลังจากนั้นเป็นต้นมาก็เริ่มทำงานเป็นมัคคุเทศก์อย่างเต็มตัว หลังจากนั้นก็มีโอกาสได้ทำงานในอาชีพนี้มาจนถึงปัจจุบัน” (จิน, 2557)

“เรียนจบมัธยมศึกษาตอนปลายก็เข้าเรียนต่อที่มหาวิทยาลัยศรีปทุม เรียนด้านท่องเที่ยวโดยตรงและหลังจากนั้นจบการศึกษาปริญญาตรีมาก็เข้าสมัครงานกับบริษัททัวร์ เหตุผลของการเลือกเรียนสาขานี้ตอนแรกก็เข้ามาเรียนโดยที่คิดว่าทำงานด้านนี้จะได้เดินทางเที่ยวแล้วคิดว่าเป็นงานที่สนุกสนานจึงเลือกเรียนและทำงานด้านการท่องเที่ยว พอเรียนจบก็ทำงานเริ่มเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์และเริ่มเก็บประสบการณ์การทำงานพยายามฝึกฝนตัวเองพยายามจดจำจากมัคคุเทศก์รุ่นพี่ และพยายามแสดงความสามารถจนในที่สุดก็ได้มีโอกาสทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์ในประเทศ และเป็นมัคคุเทศก์ในประเทศ และมีบางครั้งที่ได้รับโอกาสเป็นมัคคุเทศก์ที่เดินทางนำเที่ยวต่างประเทศ แต่ที่ชำนาญจะเป็นในประเทศมากกว่า เพราะชอบที่ทำล้นหนา การและทำกิจกรรมกลุ่มให้ความสนุกสนานกับนักท่องเที่ยว” (ปอนด์, 2557)

“เริ่มต้นของการเรียนตั้งแต่มัธยมศึกษามาจนถึงระดับปริญญาตรีนั้นไม่เคยเรียนอะไรที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเลย ในระดับมัธยมศึกษาเรียนที่โรงเรียนในกรุงเทพฯ จากนั้นช่วงมหาวิทยาลัยก็ไปเดินทางไปศึกษาต่อที่กวางเจา ครอบครัวยุคเป็นคนไทยเชื้อสายจีน จึงสามารถพูดภาษาจีนได้ทั้งจีนกลางและจีนกวางตุ้ง จากนั้นในระหว่างที่ไปเรียนที่กวางเจาก็รู้สึกว่าการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่เมืองจีนนั้นมีรายได้ค่อนข้างมากก็เริ่มเข้าไปสมัครงานเพื่อฝึกงานกับบริษัทนำเที่ยวที่เมืองจีน และได้มีโอกาสติดตามทัวร์ที่เป็นทัวร์ของคนไทยเที่ยวในเมืองจีน ดังนั้นในช่วงระหว่างที่ฝึกงานก็พยายามฝึกฝนตัวเองเก็บประสบการณ์ให้มากที่สุด และหลังจากเรียนจบกลับมาทำงานที่เมืองไทยก็สมัครทำงานกับบริษัทที่เมืองไทยซึ่งเป็นบริษัทนำเที่ยวที่ทำอินบาว (Tour Inbound) นำนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้ามาเที่ยวในเมืองไทยทำงานในตำแหน่งของมัคคุเทศก์เลยในทันทีระหว่างนั้นก็ยังคงทำงานแบบไม่มีบัตรไคต์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย ระหว่างที่ทำงานก็เข้าร่วมการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ด้วยจนในที่สุดก็ทำงานและมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ถูกต้องตามกฎหมายและในระหว่างนั้นก็เห็นโอกาสของการทำงานจึงได้เสนอผู้บริหารให้เปิดแผนกในบริษัทเพิ่มขึ้นนั่นคือ เอาท์บาว (Out Bound) คือ นำคนไทยเดินทางไปเที่ยวเมืองจีนและได้เป็นมัคคุเทศก์เองในการนำเที่ยวจนบริษัทได้เติบโตและมีคนเข้ามาทำงานมากขึ้นจนเปิดเป็นบริษัทอีกบริษัทหนึ่งขึ้นมา” (ชัย, 2557)

โดยผู้วิจัยได้เรียบเรียงผลการศึกษาออกเป็นประเด็นตามขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. เส้นทางสู่อาชีพและกระบวนการการทำงาน ในเส้นทางอาชีพนี้ล้วนแล้วแต่ไม่ง่ายเลยสำหรับคนที่เข้ามาทำงานแล้วได้ชื่อว่าเป็นมัคคุเทศก์มืออาชีพ เพราะต้องใช้ความอดทนอดกลั้นเป็นอย่างมากถึงจะผ่านการทำงานไปในแต่ละครั้งได้ แต่สิ่งที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 ท่านเดินมาถึงจุดนี้ที่ได้รับรางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่นนั้นคือความรักในงานบริการที่เกิดจากการทำงานที่มาจากข้างในใจ (Empathy) การทำงานที่มาจาก การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการทันที การให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีที่สุดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry และการทำงานที่ไม่หวังผลตอบแทน การทำงานประสบความสำเร็จในแต่ละครั้งคือ ความสุขของผู้มาใช้บริการหรือลูกค้าตัวจริงนั่นเอง จริงแล้วอาจจะมองว่าเหมือนกับ

การวาดภาพฝันหรือคำพูดที่สวยงามแต่แล้วสิ่งเหล่านี้คือ เรื่องที่เกิดขึ้นจริงคือ รางวัลตอบแทนคนทำงาน บริการและสร้างความสุขในสินค้าที่มีการคาดหวังสูงและประสบความสำเร็จสูงสุดในการทำงานในอาชีพนี้

ปัจจุบันก็ยังคงทำงานอาชีพนี้อยู่ ยังคงออกปฏิบัติงานในการนำเที่ยวและเดินทางไปต่างประเทศอยู่ ตลอด จากการทำงานที่เราคิดว่าเราทำงานไม่ได้หวังเพียงเงินที่ได้รับเท่านั้นแต่สิ่งที่ได้มากกว่าคือ เหมือนชีวิตและประสบการณ์และคิดว่าการทำงานในสายอาชีพนี้คงจะทำให้ปลอดจนกว่าที่ตัวเองจะไม่มีแรงที่จะทำ สิ่งที่ได้จากการทำงานอาชีพนี้คือ ได้รู้จักคนมากขึ้นได้เรียนรู้ความต้องการของคน ได้ประสบการณ์จากการเดินทางไปแต่ละพื้นที่และสำคัญคือ ได้รับมิตรภาพจากการทำงานและการพบปะผู้คน ในส่วนของรายได้ ฐานะการเงิน ปัจจุบันจากการทำงานตรงนี้ก็สามารที่จะเลี้ยงครอบครัวและสร้างรายได้หลักให้กับครอบครัวได้เป็นอย่างดี พร้อมยังสามารถประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้อีกด้วย (วิน, 2557)

ทำงานด้วยความสุขและความภาคภูมิใจจากคนต่างจังหวัดเข้ามาเรียนทุนครอบครัว ฐานะปานกลาง จนในปัจจุบันสามารถสร้างครอบครัวให้มีรายได้และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและรายได้ที่มาได้โดยง่ายแต่สำคัญคือ เราต้องรู้จักอดออมและประหยัด การทำงานที่ทำงานด้วยหัวใจ (Empathy) และรักที่จะบริการและได้รับโอกาสมากมายจากตรงนี้นั่นคือ สิ่งตอบแทนที่ได้ ปัจจุบันนี้ทำงานเป็นมัคคุเทศก์เป็นอาชีพหลักและยังคงทำงานให้กับโครงการของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวหลายโครงการซึ่งเป็นผู้นำโครงการและทำงานตามรอยพระองค์ท่าน เป็นที่รู้จักในนามของปอดนักรบขาว (ปอดน, 2557)

การทำงานที่ผ่านร้อนผ่านหนาวมาในช่วงที่เมืองไทยพบกับเศรษฐกิจที่แย่ที่สุดและในยุคที่การทำงานในวงการทัวร์นั้นมีแต่ความดุเดือดและความรุนแรงนั้นถือเป็นบทเรียนสำคัญที่ทำให้ผ่านมาได้จนถึงทุกวันนี้ และทำให้ในปัจจุบันได้นำเอาประสบการณ์ที่ผ่านมามาทำงานและสอนคนที่เข้ามาทำงานรุ่นหลังให้รู้จักถึงความอดทนและความมุ่งมั่นและให้เกิดคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) ได้ บนเส้นทางที่ผ่านมามีไม่ง่ายสำหรับการเดินทางมาจนทำให้ในปัจจุบันทำงานตำแหน่งสูงสุดของบริษัทนำเที่ยวใหญ่อันดับต้น ๆ ของเมืองไทยและได้รับรางวัลการทำงานดีเด่นต่าง ๆ มากมาย และยังคงมีความสุขกับการทำงานในอาชีพนี้อยู่ในปัจจุบัน (ชัย, 2557)

2. ปัญหาและอุปสรรค การทำงานในเส้นทางอาชีพนี้ไม่ง่ายและไม่ยากขึ้นอยู่กับความตั้งใจและความซื่อสัตย์ในการทำงานที่พร้อมจะทำงานด้วยใจและใส่ใจในทุกเรื่องของการทำงานและการทำเพื่อไม่ใช่หวังแค่ผลตอบแทนเท่านั้น และที่สำคัญอาชีพมัคคุเทศก์เปรียบเสมือนทูตวัฒนธรรมที่มีหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องโดยใช้วิธีการสื่อสารที่ดี (Communication) ให้เกิดความน่าเชื่อถือ (Credibility) ตลอดจนการสร้างความมั่นใจ (Assurance) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry ดังนั้นผู้ที่มาทำงานในอาชีพนี้จะต้องมีความตั้งใจและใส่ใจในทุกๆเรื่องและรายละเอียดในการดูแลนักท่องเที่ยว แต่สิ่งสำคัญที่จะผ่านทุกผ่านความยากลำบากในอาชีพนี้ได้คือ การทำอย่างไรให้เกิดความศรัทธาในตัวของตัวเองมัคคุเทศก์จากทั้งผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยวที่จะให้งานและจากทั้งลูกค้าที่ได้รับความประทับใจจากการได้รับการบริการ

อุปสรรคในการทำงานในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาคือ การทำงานแบบไม่ใช่มัคคุเทศก์ทำงานประจำแต่ทำงานเป็นมัคคุเทศก์อิสระสามารถรับงานจากบริษัทนำเที่ยวหลายบริษัท ปัญหาที่มักเกิดขึ้นในช่วงไม่ใช่

หน้าเทศกาลท่องเที่ยวงานก็จะน้อยลงและทำให้รายได้ในช่วงนั้นลดลงแต่ในระหว่างนั้นระยะเวลาทำงานมาทั้งปีก็จะพยายามที่จะทำงานและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่จนได้รับความเชื่อมั่นจากบริษัททัวร์ที่ใช้บริการให้เปรียบเสมือนเรา คือ ตัวแทนของบริษัทและรักษาผลประโยชน์ของบริษัทได้อย่างเต็มที่จนเมื่อทำงานมาเรื่อย ๆ และไม่เคยมีช่วงเวลาที่ไม่มีงานเลย แต่ในขณะเดียวกันก็ยังมีลูกค้าคนอื่นอีกหลายคนที่ไม่ในช่วงเวลาดังกล่าวกลับไม่มีงานเลยและส่งผลกระทบต่อรายได้ของเขาเองซึ่งถือว่าเป็นเรื่องลำบากเช่นกัน (วิน, 2557)

ในเรื่องของหลักประกันการทำงานในแต่ละครั้งที่ค่อนข้างมีความเสี่ยงทำงาน ไม่มีความแน่นอน ไม่มีประกันสังคม ไม่มีการรับรองการทำงานแบบทำงานเป็นประจำ กว่าที่จะยอมรับและพร้อมที่จะเสี่ยงกับการทำงานตรงนี้ได้ก็ต้องใช้เวลาและเลือกที่จะแลกกับความคุ้มค่าและความรักในงานอาชีพนี้ และกว่าที่จะทำงานมาถึงทุกวันนี้ก็ต้องมีความอดทนเพื่อที่จะแสดงความเป็นตัวตนที่แท้จริงที่ทำงานจากใจออกมาให้มากที่สุด นั่นหมายถึง การพยายามที่จะทำงานแบบเต็มความสามารถใส่ใจในงานการบริการให้มากจนเป็นที่ยอมรับได้นั้นแหละคือ สิ่งที่ยากที่สุดสำหรับการทำงานในอาชีพนี้ (ปอนด์, 2557)

มองถึงการทำงานที่ต้องผ่านฝ่าฟันเรื่องราวต่าง ๆ มากมาย การทำงานทัวร์เงินไม่เหมือนกันกับเส้นทางอื่น ๆ เพราะเส้นทางนี้รายได้หลักมากจากการลงร้านช้อปปิ้งเพื่อรับค่าคอมมิชชั่น แต่การรับคอมมิชชั่นนี้จะมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ลูกค้าสนใจที่จะมีการซื้อขายนสินค้าของร้านค้าต่าง ๆ เพื่อจะได้รับค่าคอมมิชชั่นในบางครั้งทำงานแบบไม่มีค่าเบี้ยเลี้ยงและไม่มีค่าคอมมิชชั่น แต่ในบางครั้งก็ได้ค่าตอบแทนจากตรงนี้เยอะซึ่งนั่นคือ ความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นในการทำงาน แต่อย่างไรก็ดีแล้วแต่เราจะต้องเป็นคนที่อดทนและผ่านตรงนั้นมาได้และทำงานภายใต้จิตสำนึกของการบริการให้ผ่านจุดนั้นมาได้อย่างภาคภูมิใจจนทำงานมาถึงปัจจุบันนี้ได้ (ชัย, 2557)

3. ทศนคติที่มีต่อการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลนั้นได้ให้ข้อมูลตรงกันว่าเป็นอาชีพที่ดีและมีความสุขเมื่อได้ทำงานและให้ข้อสังเกตว่าการทำงานตรงนี้หากหวังเพียงการทำรายได้นั้นจะทำงานในอาชีพนี้ไม่ยั่งยืนแต่ในขณะเดียวกันยังมีอีกหลายคนที่ยังทำงานในอาชีพนี้อยู่และประสบความสำเร็จนั้นหมายถึงว่าเขามีทัศนคติและรักในงานการบริการและการดูแลผู้อื่นและทำงานด้วยความภาคภูมิใจได้

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า มีให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 ท่านมีอายุที่แตกต่างกันและเป็นมัคคุเทศก์ในช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกัน แต่สิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันในเรื่องของ 1) เส้นทางสู่อาชีพและกระบวนการการทำงาน ที่ต้องมีการฝึกฝนมาก่อนตั้งแต่ช่วงเวลาเรียนและรับทำงานพิเศษโดยเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์หรือเป็นสตาฟ (Staff) ออกทัวร์ ภาษาที่ใช้เรียกกันทั่วไป นั่นหมายถึงว่าการที่ใครจะเข้าสู่สายงานการเป็นมัคคุเทศก์นั้น ล้วนแล้วแต่ต้องผ่านการทดลองและทดสอบตัวเองในการทำงานมาก่อนถึงจะรู้ว่างานที่เราจะต้องทำและสามารถยึดเป็นอาชีพได้นั้นเราจะสามารถทำให้ประสบความสำเร็จได้หรือไม่ สุดท้ายจนเป็นบททดสอบว่าจะสามารถเดินทางในสายอาชีพมัคคุเทศก์อาชีพได้ 2) รูปแบบการทำงานปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ผลการศึกษายังพบอีกว่าในการทำงานเส้นทางนี้ล้วนแล้วแต่ไม่ง่ายเลยสำหรับคนที่เข้ามาทำงานแล้วได้ชื่อว่าเป็น

มัคคุเทศก์มืออาชีพ เพราะต้องใช้ความอดทนอดกลั้นเป็นอย่างมากถึงจะผ่านการทำงานไปในแต่ละครั้งได้ แต่สิ่งที่สำคัญที่ทำให้ผ่านมาได้คือ ความรักในงานบริการที่มาจากข้างในใจ และการทำงานที่ไม่หวังผลตอบแทน การทำงานประสบความสำเร็จในแต่ละครั้งคือ ความสุขของผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวนั่นเอง แท้จริงแล้วอาจจะมองว่าเหมือนกับการวาดภาพฝีมือหรือคำพูดที่สวยงามแต่แล้วสิ่งเหล่านี้คือ เรื่องที่เกิดขึ้นจริงคือ รางวัลตอบแทนคนทำงานบริการและสร้างความสุขในสินค้าที่มีการคาดหวังสูงและประสบความสำเร็จสูงสุดในการทำงานในอาชีพนี้ การทำงานในเส้นทางอาชีพนี้ไม่ยากและไม่ยากขึ้นอยู่ด้วยความตั้งใจและความซื่อสัตย์ในการทำงานที่พร้อมจะทำงานด้วยใจและใส่ใจในทุกเรื่องของการทำงานและการทำงานเพื่อไม่ใช่หวังแค่ผลตอบแทนเท่านั้น และสิ่งสำคัญที่จะผ่านความยากลำบากในอาชีพนี้ได้คือ การทำอะไรให้เกิดความศรัทธาในตัวของมัคคุเทศก์เกิดขึ้นได้นั่นเอง 3) ทักษะที่มีต่อการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลให้ข้อมูลตรงกันกับทางบกสำหรับการทำงาน เพราะการทำงานในอาชีพนี้เป็นการทำงานที่มีความละเอียดอ่อนเป็นอย่างมากหากไม่มีใจรักงานบริการที่แท้จริงก็ไม่สามารถที่จะทำให้พวกเขาทำงานมาได้และประสบความสำเร็จมาได้จนถึงปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) ซึ่งมาจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับที่ เรียกกันว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้นได้ (ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547) สิ่งที่สำคัญของบริการอีกสิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้คือการบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของอัตลักษณ์ส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขั้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวังได้มากที่สุด (Kotler, 2003)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ผู้ที่จะทำงานในอาชีพนี้ได้จะต้องมีใจรักในงานบริการและมีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ด้วยความเต็มใจ การเข้าใจความต้องการของลูกค้าและรู้จักผลตอบแทนที่มากกว่าเงินนั้นคือ ความสุขของนักท่องเที่ยว นั่นคือ รางวัลตอบแทนจากการทำงานที่มีมูลค่ามากเช่นกัน
2. ผู้ให้ข้อมูลนั้นมีประสบการณ์ที่ได้ผ่านมาในอาชีพนี้ค่อนข้างมากจนทำให้ผู้ให้ข้อมูลเองนั้นรู้สึกเฉยชาต่อปัญหาที่พบเจอและไม่หวั่นต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะอยู่สถานการณ์ที่เลวร้ายเพียงใดจนในบางครั้งการให้ข้อมูลในเรื่องของอุปสรรคนั้นที่ควรจะได้รับจากการทำงานที่ผู้วิจัยเองหวังว่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นที่มีความสนใจที่จะเข้ามาทำงานในสายอาชีพและเติบโตในสายการอาชีพนี้ยังไม่ได้รับข้อมูลเท่าที่ควร แต่หากมองในมุมกลับกันก็ถือว่าเป็นเรื่องราวที่ดีที่สะท้อนภาพมุมมองด้านบวกเพื่อเป็นกำลังใจให้แก่ผู้อื่นได้มีแรงกำลังใจที่จะเข้ามาทำงานในอาชีพนี้ได้อย่างเต็มที่ และสำคัญแล้วจะต้องมีการสร้างความศรัทธาและความน่าเชื่อถือพร้อมทั้งการทำตัวเองให้เป็นทูตทางวัฒนธรรมที่ดี

3. นอกจากรายได้ที่เป็นเรื่องสำคัญสำหรับการประกอบอาชีพแล้วความยั่งยืนในการทำงานก็เช่นเดียวกัน การปรับทัศนคติที่ดีแบบยั่งยืนแล้วจะเปลี่ยนแปลงเป็นการทำงานด้วยความสุขได้จนเป็นที่มาของการทำงาน แบบระยะยาวและเป็นอาชีพที่ยั่งยืนได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถนำงานวิจัยนี้ไปช่วยสนับสนุนการหามาตรการช่วยเหลือและกำหนดมาตรฐานของรายได้ที่มั่นคงแก่อาชีพมัคคุเทศก์ที่แน่นอนและมีนโยบายช่วยเหลือด้าน ประกันสังคมและหนังสือรับรองการทำงานที่มีความมั่นคงให้แก่อาชีพมัคคุเทศก์อิสระ

4. สามารถนำงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยด้านการจัดทำมาตรฐานการบริการของมัคคุเทศก์ไทย และมาตรฐานมัคคุเทศก์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้

References

Chantraprayoon, Onjana. (2011). *Development of a local guide Papai Sub-area ,San Sai Luang District, Chiang Mai Province*. Chiang Mai Press.

Department of Tourism. (2010). *ASEAN Tourism Strategic Plan 2011-2015*. Retrieved May 7, 2015, from http://www.tourismkm-asean.org/wp-content/pdf/planAseanTourism/Final_ASEAN_Tourism_Strategic-Plan_Thai_version.pdf.

_____. (2012). *ASEAN Services Integration Report (2015)*. Retrieved May 7, 2014, from [://newdot2.samartmultimedia.com/home/content](http://newdot2.samartmultimedia.com/home/content).

_____. (2015). *Visitors statistics 2015*.from <http://newdot2.samartmultimedia.com/home/details/11/221/25515>.

_____. (2014). *Registration Guide*. Retrieved January 31, 2015, from <http://newdot2.samartmultimedia.com/home/content>.

_____. (2014). *Tourism Business and Guide Act B.E. 2551 (2008)* . Retrieved 2015, from <http://www.tourism.go.th/subweb/content/6.home>.

Sareerat, Siriwan. (1995). *Consumer behavior*. Bangkok. Pattana Press.

_____. (1998). *Marketing strategy and marketing services*. Bangkok: Theera Film & Scitex Co.,Ltd.

Kotler (2003). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.

Kultangvatana, Chaikut (2003). *Psychosocial factors related to moral behavior in service. Guide of Thailand*. Bangkok: The office of the National Research Council of Thailand (NRCT).

Na Ayudhya Theerakiti nawarat. (2004). *Market for services: The concept strategy*. Bangkok: Chula Press.

Nawatiwa, Ponthom. (2007). *The desirable features of a guide to determine the rules of standard Guide Case study Ubon Ratchathani*. Ubon Ratchathani Uneversity Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Phothisita, Chai. (2007). *Art and Science of Qualitative Research*. Bangkok : Amarin Press.



Kluaymai Sumung, Master of Arts Degree, Naresuan University,
Hotel and Tourism Management, Sales & Marketing NatureMiles Co.,Ltd,



Associate Professor, Pitak Siriwong, Ph.D, Degree in Education Development
Doctor of Education Faculty of Education Srinakharinwirot University And
the field of communication. Master of Arts Arts Council Chulalongkorn
University Currently held Market Lecturer Faculty of Management Science
Silpakorn University.