

## Assessment of the Guiding Potential of General Tour Guides to Historical and Cultural Attraction

---

हररषर ववनषरसररु<sup>1\*</sup> ललरुषर वररुवररुणकुल<sup>2</sup>

Hansa Chuanchaisit<sup>1\*</sup> and Suppachai Chanwanakul<sup>2</sup>

Received 18 ธันวาคม 2568 Revised 12 มีนาคม 2569 Accepted 2 เมษายน 2569

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินศักยภาพในการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านบุคลิกภาพได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นภายในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแนวทางการพัฒนาศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป มีดังนี้ 1) ด้านบุคลิกภาพ ควรมีความสุภาพอ่อนน้อมทั้งทางวาจาและพฤติกรรม 2) ด้านความรู้ ควรมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ 3) ด้านทักษะ ควรมีทักษะในการทำงานเป็นทีม 4) ด้านทัศนคติ ควรมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ได้ดี และ 5) ด้านจรรยาบรรณ ควรมีความตรงต่อเวลา

**คำสำคัญ :** ศักยภาพ, มัคคุเทศก์, การนำชม, แหล่งท่องเที่ยว

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>1</sup> Graduate student, Faculty of Liberal Arts, Mahidol University

<sup>2</sup> อาจารย์ ดร.. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>2</sup> Lecturer Dr., Faculty of Liberal Arts, Mahidol University

\* ผู้ประสานงานนิพนธ์ e-mail: annannccs@gmail.com

### Abstract

This research aimed to evaluate the potential of general tour guides in interpreting historical and cultural tourist attractions. It was a quantitative research study. The sample consisted of 400 Thai tourists traveling in Bangkok, selected through convenience sampling. A questionnaire was used as the research instrument for data collection. Statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test. The research results found that the potential of general tour guides in interpreting historical and cultural tourist attractions was overall at a high level, with the Personality dimension receiving the highest mean score. The comparison of opinions within the group of tourists regarding the potential of general tour guides showed statistically significant differences across all dimensions at the .05 level. The guidelines for developing the potential of general tour guides are as follows: 1) Personality: tour guides should demonstrate politeness and courtesy in both verbal communication and behavior; 2) Knowledge: tour guides should possess knowledge of various types of tourism; 3) Skills: tour guides should have the ability to work effectively as part of a team; 4) Attitude: tour guides should be able to manage and control their emotions appropriately; and 5) Skills: Ethics: tour guides should be punctual and adhere to professional ethical standards.

**Keywords:** Potential, Tour Guides, Interpretation, Tourist Attractions

### 1. บทนำ

สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากความได้เปรียบหลายด้านทั้งสถานที่ตั้งเชิงยุทธศาสตร์ทางการค้าและการคมนาคม และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ศาสนา ภาษา และเศรษฐกิจ การแข่งขันในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกำลังเข้มข้นขึ้นในระดับโลกและในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ดังนั้น การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ชัดเจนและสอดคล้องกับบริบท จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างและกระจายรายได้ รวมถึงยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ อ้างอิงจากแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว พ.ศ. 2561-2580 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) นอกจากนี้ สาระสำคัญของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566-2570) ให้ความสำคัญกับการเติบโตอย่างยั่งยืน การสร้างความเข้มแข็งจากการท่องเที่ยวภายในประเทศ ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม มุ่งเน้นการยกระดับบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีคุณภาพเพื่อปรับตัวเข้ากับบริบทของการท่องเที่ยววิถีใหม่ (New normal) หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 3 ที่เน้นการยกระดับประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว (Tourism experience) อย่างครบวงจร (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566)

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมยังคงเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีอัตราการเติบโตเร็วที่สุดรูปแบบหนึ่งของโลก เนื่องจากการตอบสนองความต้องการเรียนรู้และมีส่วนร่วมกับมรดกทางวัฒนธรรม ศิลปะ และประเพณี มีบทบาทสำคัญต่อการส่งเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การอนุรักษ์มรดกวัฒนธรรม และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศ (World Tourism Organization, 2018) สอดคล้องกับแนวทางขององค์การยูเนสโก (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 2017) ระบุว่า การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการถ่ายทอดเรื่องราวที่เชื่อมโยงคุณค่าของอดีตเข้ากับบริบทของคนรุ่นใหม่ เพื่อสร้างความตระหนักรู้และความภาคภูมิใจในมรดกที่จับต้องไม่ได้ในบริบทของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเมืองยอดนิยมที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แหล่งท่องเที่ยวสำคัญส่วนใหญ่เป็นสถานที่เชิงประวัติศาสตร์และศาสนสถานที่มีความสำคัญระดับประเทศ (Michelin Guide, 2565) ดังนั้น การนำชมแหล่งท่องเที่ยวที่มีความซับซ้อนด้านเนื้อหาและความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรม จึงเป็นหัวใจสำคัญของการมอบประสบการณ์ที่มีคุณภาพให้นักท่องเที่ยว

ในขณะเดียวกัน มัคคุเทศก์จึงมีบทบาทสำคัญในการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องและครอบคลุม มีส่วนช่วยสร้างความเข้าใจในเชิงลึก และส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักท่องเที่ยวกับชุมชนท้องถิ่น (วันวิภาห์ แซ่ซัน และสมศักดิ์ คงเที่ยง, 2559) ตามกฎกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2561) มัคคุเทศก์ทั่วไป (General guide) เป็นผู้ที่สามารถนำพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ได้ทั่วราชอาณาจักร ซึ่งต้องเผชิญกับเนื้อหาที่หลากหลายและซับซ้อน ดังนั้น ทักษะการนำเที่ยวจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารผ่านการเล่าเรื่อง (Storytelling) ซึ่งทาง Tilden, F. (2017) นักปราชญ์ด้านการสื่อสารความหมายได้ย้ำว่า การสื่อความหมายไม่ใช่เพียงการให้ข้อมูล (Information) มีการเผยให้เห็นความจริงและความหมาย (Revelation) ที่ซ่อนอยู่ภายใต้สิ่งของหรือสถานที่ เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับชมเกิดความซาบซึ้ง ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความประทับใจ หรือ “WOW Experience” ให้นักท่องเที่ยว

ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะมีเป้าหมายในการเป็น Tourism Hub และได้ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมบุคลากร แต่ในมุมมองระดับสากล Weiler, B. & Black, R. (2020) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ในยุคใหม่ต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic mediator) ที่ไม่เพียงแต่ให้ความรู้ แต่ต้องมีทักษะในการจัดการประสบการณ์และสร้างความพึงพอใจในระดับจิตวิทยา นอกจากนี้ งานวิจัยที่ผ่านมาในไทยยังไม่ครอบคลุมและขาดทักษะบางด้านที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในช่วงหลังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 รวมถึงการคาดหวังที่สูงขึ้นของตลาดท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและมุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ทั่วไป เนื่องจากเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องและครอบคลุม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม การศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ที่ผ่านมาในประเทศมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างแพร่หลาย แต่ส่วนใหญ่ยังคงมุ่งเน้นการประเมินทักษะพื้นฐานตามมาตรฐานอาชีพ

ในกรอบเดิม หรือเป็นเพียงการศึกษาในเชิงปริมาณที่ยังขาดการวิเคราะห์เจาะลึกถึงศิลปะการสื่อความหมาย ในบริบทของแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่มีความซับซ้อนและละเอียดอ่อน นอกจากนี้ งานวิจัยในอดีตยังไม่ครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพในยุคหลังวิกฤตการณ์ COVID-19 ที่มีความคาดหวังต่อข้อมูลเชิงลึกและการสร้างประสบการณ์ที่เป็นมากกว่ากิจกรรมสันทนาการพื้นฐาน ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและโอกาสในการยกระดับองค์ความรู้ด้วยการประเมินศักยภาพมัคคุเทศก์ในลักษณะบูรณาการ ระหว่างทักษะการเล่าเรื่องเชิงสร้างสรรค์ (Storytelling) และจิตวิทยาการบริการสมัยใหม่ ซึ่งยังเป็นมิติที่ควรได้รับการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรมในกลุ่มมัคคุเทศก์ทั่วไปที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยเหตุผลดังกล่าว การวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป เพื่อให้สามารถระบุระดับความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ สามารถนำไปใช้เป็นพื้นฐานข้อมูลสำคัญในการสร้างความแตกต่างและประสบการณ์ที่น่าประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ส่งผลดีต่อความยั่งยืนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยในภาพรวมต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อประเมินศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป

2.2 เพื่อเปรียบเทียบค่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป

## 3. ระเบียบวิธีวิจัย

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวพระบรมมหาราชวังและวัดสำคัญในกรุงเทพมหานคร โดยมีมัคคุเทศก์เป็นผู้นำชม ข้อมูลจากปี พ.ศ. 2566 จำนวน 30,470,185 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane, T. (1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$\frac{30,470,185}{1 + (30,470,185)(0.05)^2}$$

โดย n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

จากสูตรดังกล่าวจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้จำนวน 399.9 หรือประมาณ 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก โดยคัดเลือกนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวพระบรมมหาราชวังและวัดสำคัญในกรุงเทพมหานคร และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่นจำนวนมากและไม่สามารถกำหนดรายชื่อประชากรที่แน่นอนได้ ทำให้วิธีดังกล่าวเหมาะสมต่อการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างและการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างจากการทบทวนวรรณกรรม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close ended questionnaire) และคำถามแบบปลายเปิด (Open ended questionnaire) ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

ตอนที่ 2 ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมณฑลเทศาภิบาล เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า 5 ระดับของ Likert โดยศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมณฑลเทศาภิบาล ประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านจรรยาบรรณ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open ended questionnaire)

3.2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย การสร้างเครื่องมือในครั้งนี้จะมีกระบวนการอยู่ 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษา วิเคราะห์ และทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2. จัดทำแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อรับข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม ถูกต้อง และชัดเจนยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ประกอบไปด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและมณฑลเทศาภิบาล จำนวน 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติวิจัย จำนวน 1 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ทั้งในด้านความสอดคล้องของเนื้อหาและความเหมาะสมของการใช้ภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไข โดยผลการประเมินค่าความตรงเชิงเนื้อหา มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00

5. ดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliable ability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าความ

เชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 ทั้งนี้ แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

6. เสนอขอรับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยชุดกลาง มหาวิทยาลัยมหิดล รหัสโครงการ MU-CIRB 2025/256.2005

### 3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลหลังจากได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมฯ แล้ว โดยการเก็บข้อมูลดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 6 เดือน ระหว่างเดือนกันยายน 2568-เดือนกุมภาพันธ์ 2569 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ กลไกการคัดกรองถูกตั้งค่าอย่างรัดกุม เพื่อรับประกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การกระจายแบบสอบถามดำเนินการผ่าน Google form เท่านั้น ผู้วิจัยมีการติดตามและตรวจสอบการตอบกลับดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนทำการลงรหัสและบันทึกข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย การแปลผลค่าเฉลี่ยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert, R. (1932) โดยกำหนดช่วงคะแนนเท่ากับ 0.80 และแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่น้อยที่สุดถึงมากที่สุด

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่และร้อยละ ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ส่วนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้สำหรับอธิบายข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน ใช้การทดสอบค่าทีแบบกลุ่มตัวอย่างเดียว (One-sample t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปกับค่ามาตรฐานที่กำหนด

## 4. ผลการวิจัย

### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.75 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และมีรายได้ระหว่าง มากกว่า 10,000-15,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ

34.50 รองลงมาคือระหว่าง มากกว่า 15,000-20,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50

ผลการวิเคราะห์ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป โดยภาพรวม

| ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป | $\bar{X}$ | SD   | ระดับความพึงพอใจ | อันดับ |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|--------|
| 1. ด้านบุคลิกภาพ                                                             | 4.22      | 0.35 | มากที่สุด        | 1      |
| 2. ด้านความรู้                                                               | 4.16      | 0.29 | มาก              | 4      |
| 3. ด้านทักษะ                                                                 | 4.12      | 0.32 | มาก              | 5      |
| 4. ด้านทัศนคติ                                                               | 4.20      | 0.32 | มาก              | 3      |
| 5. ด้านจรรยาบรรณ                                                             | 4.22      | 0.31 | มากที่สุด        | 2      |
| รวม                                                                          | 4.18      | 0.24 | มาก              |        |

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อศักยภาพการนำชมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.24$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD = 0.35$ ) โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และสะอาดของมัคคุเทศก์ รองลงมา คือ ด้านจรรยาบรรณ ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD = 0.31$ ) ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตของมัคคุเทศก์ ด้านทัศนคติ ( $\bar{X} = 4.20$ ,  $S.D. = 0.32$ ) พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการมีจิตบริการของมัคคุเทศก์ ขณะที่ด้านความรู้ ( $\bar{X} = 4.16$ ,  $SD = 0.29$ ) นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความรู้ด้านภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ และด้านทักษะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.32$ ) โดยเฉพาะทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งสะท้อนถึงประเด็นที่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้

4.2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป

**ตารางที่ 2** ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป เมื่อเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐาน ด้านบุคลิกภาพ

| ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปด้านบุคลิกภาพ | $\bar{X}$ | SD    | Mean Difference | t      | df  | Sig. (2-tailed) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-----------------|--------|-----|-----------------|
| 1. มัคคุเทศก์แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด                                                  | 4.56      | 0.618 | 1.560           | 50.457 | 399 | 0.000           |
| 2. มัคคุเทศก์มีกิริยามารยาทที่ดี                                                          | 4.39      | 0.706 | 1.385           | 39.252 | 399 | 0.000           |

**ตารางที่ 2 (ต่อ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปเมื่อเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐาน ด้านบุคลิกภาพ**

| ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปด้านบุคลิกภาพ | $\bar{X}$ | SD    | Mean Difference | t      | df  | Sig. (2-tailed) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-----------------|--------|-----|-----------------|
| 3. มัคคุเทศก์มีความสุภาพอ่อนน้อม                                                          | 3.97      | 0.813 | 0.970           | 23.866 | 399 | 0.000           |
| 4. มัคคุเทศก์รู้จักกาลเทศะและมีสัมมาคารวะ                                                 | 4.12      | 0.695 | 1.123           | 32.280 | 399 | 0.000           |
| 5. มัคคุเทศก์มีความมั่นใจในตนเอง                                                          | 4.17      | 0.651 | 1.173           | 36.021 | 399 | 0.000           |
| 6. มัคคุเทศก์มีการวางตัวที่เหมาะสม                                                        | 4.12      | 0.723 | 1.115           | 30.833 | 399 | 0.000           |

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากค่ามาตรฐานอย่างมีนัยสำคัญ โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและสะอาดของมัคคุเทศก์ ซึ่งช่วยสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือในการนำชม

**ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป เมื่อเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐาน ด้านความรู้**

| ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปด้านความรู้                                                                                | $\bar{X}$ | SD    | Mean Difference | t      | df  | Sig. (2-tailed) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-----------------|--------|-----|-----------------|
| 1. มัคคุเทศก์มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ                                                                                                                               | 4.30      | 0.651 | 1.295           | 39.774 | 399 | 0.000           |
| 2. มัคคุเทศก์มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว                                                                                                                         | 4.26      | 0.587 | 1.263           | 43.022 | 399 | 0.000           |
| 3. มัคคุเทศก์มีความรู้ด้านเทคโนโลยี                                                                                                                                    | 4.17      | 0.800 | 1.173           | 29.328 | 399 | 0.000           |
| 4. มัคคุเทศก์มีความรู้เกี่ยวกับด้านพหุวัฒนธรรม                                                                                                                         | 4.19      | 0.753 | 1.193           | 31.677 | 399 | 0.000           |
| 5. มัคคุเทศก์มีความรู้เกี่ยวกับด้านสังคมและประวัติศาสตร์ไทย                                                                                                            | 4.21      | 0.731 | 1.205           | 32.970 | 399 | 0.000           |
| 6. มัคคุเทศก์มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมภูมิปัญญาและประเพณีไทย                                                                                                          | 4.12      | 0.701 | 1.120           | 31.940 | 399 | 0.000           |
| 7. มัคคุเทศก์มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการนำเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการเลือกกิจกรรมหรือเส้นทางที่ปลอดภัย รวมถึงมีความรู้ในเรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้น                  | 4.07      | 0.702 | 1.073           | 30.535 | 399 | 0.000           |
| 8. มัคคุเทศก์มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ เช่น การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงเกษตรและอื่น ๆ | 4.11      | 0.683 | 1.113           | 32.594 | 399 | 0.000           |

**ตารางที่ 3 (ต่อ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปเมื่อเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐาน ด้านความรู้**

| ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปด้านความรู้ | $\bar{X}$ | SD    | Mean Difference | t      | df  | Sig. (2-tailed) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-----------------|--------|-----|-----------------|
| 9. มัคคุเทศก์มีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว                 | 4.04      | 0.731 | 1.040           | 28.444 | 399 | 0.000           |

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากค่ามาตรฐานอย่างมีนัยสำคัญ โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความรู้ด้านภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ ซึ่งช่วยให้การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพและเพิ่มความเข้าใจในเนื้อหาการนำชม

**ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป เมื่อเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐาน ด้านทักษะ**

| ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปด้านทักษะ                                                                                                        | $\bar{X}$ | SD    | Mean Difference | t      | df  | Sig. (2-tailed) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-----------------|--------|-----|-----------------|
| 1. มัคคุเทศก์มีทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า                                                                                                                                                   | 4.24      | 0.603 | 1.240           | 41.145 | 399 | 0.000           |
| 2. มัคคุเทศก์มีทักษะในการนำเสนอ เช่น การใช้ น้ำเสียง สีหน้า ท่าทางการเล่าเรื่องให้มีความน่าสนใจ อธิบายข้อมูลให้เข้าใจได้โดยไม่ซับซ้อนเกินไป และอื่น ๆ                                        | 4.16      | 0.646 | 1.163           | 35.998 | 399 | 0.000           |
| 3. มัคคุเทศก์มีทักษะด้านการสื่อสาร เช่น การใช้ภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมทั้งภาษาพูดและภาษากาย การออกเสียงที่ชัดเจน การตีความข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลกับนักท่องเที่ยว                           | 4.11      | 0.795 | 1.113           | 28.001 | 399 | 0.000           |
| 4. มัคคุเทศก์มีทักษะด้านการบริหารจัดการเวลา                                                                                                                                                  | 4.15      | 0.782 | 1.148           | 29.330 | 399 | 0.000           |
| 5. มัคคุเทศก์มีทักษะการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีการหาข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว เพื่อจัดโปรแกรมที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยว รวมถึงมีการแจ้งโปรแกรมนำเที่ยวล่วงหน้า | 4.12      | 0.695 | 1.123           | 32.280 | 399 | 0.000           |
| 6. มัคคุเทศก์มีทักษะในการทำงานเป็นทีม สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้                                                                                                            | 4.06      | 0.711 | 1.063           | 29.907 | 399 | 0.000           |
| 7. มัคคุเทศก์มีทักษะความเป็นผู้นำ ดูแลความปลอดภัย ความเรียบร้อย และความประทับใจของนักท่องเที่ยว                                                                                              | 4.05      | 0.715 | 1.048           | 29.292 | 399 | 0.000           |

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากค่ามาตรฐานอย่างมีนัยสำคัญ โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของมัคคุเทศก์ ซึ่งช่วยให้สามารถจัดการสถานการณ์ระหว่างการนำชมได้อย่างเหมาะสมและราบรื่น

**ตารางที่ 5** ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป เมื่อเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐาน ด้านทัศนคติ

| ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปด้านทัศนคติ                                                                     | $\bar{X}$ | SD    | Mean Difference | t      | df  | Sig. (2-tailed) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-----------------|--------|-----|-----------------|
| 1. มัคคุเทศก์มองโลกในแง่ดี                                                                                                                                  | 4.22      | 0.632 | 1.215           | 38.433 | 399 | 0.000           |
| 2. มัคคุเทศก์มีจิตบริการ                                                                                                                                    | 4.27      | 0.548 | 1.265           | 46.151 | 399 | 0.000           |
| 3. มัคคุเทศก์มีความพร้อมในการเรียนรู้ในสิ่งใหม่เสมอ สังเกตได้จากการนำเสนอข้อมูลที่ทันสมัย มีการใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องมือใหม่ๆประกอบการปฏิบัติงาน และอื่น ๆ | 4.20      | 0.755 | 1.198           | 31.725 | 399 | 0.000           |
| 4. มัคคุเทศก์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร                                                                                                | 4.23      | 0.738 | 1.233           | 33.396 | 399 | 0.000           |
| 5. มัคคุเทศก์สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี                                                                                                                        | 4.14      | 0.747 | 1.135           | 30.384 | 399 | 0.000           |
| 6. มัคคุเทศก์มีทัศนคติที่เป็นกลาง เช่น ไม่นำความคิดเห็นส่วนตัวมาใช้ในหน้าที่ หรือไม่พูดถึงประเด็นอ่อนไหวขณะปฏิบัติหน้าที่ และอื่น ๆ                         | 4.14      | 0.699 | 1.135           | 32.495 | 399 | 0.000           |

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากค่ามาตรฐานอย่างมีนัยสำคัญ โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการมีจิตบริการของมัคคุเทศก์ ซึ่งช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีและความประทับใจในการท่องเที่ยว

**ตารางที่ 6** ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมณฑลเทศก์ทั่วไป เมื่อเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐาน ด้านจรรยาบรรณ

| ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมณฑลเทศก์ทั่วไปด้านจรรยาบรรณ                                                                     | $\bar{X}$ | SD    | Mean Difference | t      | df  | Sig. (2-tailed) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-----------------|--------|-----|-----------------|
| 1. มณฑลเทศก์มีความซื่อสัตย์สุจริต                                                                                                                            | 4.30      | 0.595 | 1.295           | 43.540 | 399 | 0.000           |
| 2. มณฑลเทศก์มีความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว                                                                                                                  | 4.27      | 0.578 | 1.273           | 44.031 | 399 | 0.000           |
| 3. มณฑลเทศก์ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม                                                                                                      | 4.19      | 0.810 | 1.190           | 29.395 | 399 | 0.000           |
| 4. มณฑลเทศก์มีความรักและศรัทธาในอาชีพ                                                                                                                        | 4.25      | 0.767 | 1.250           | 32.576 | 399 | 0.000           |
| 5. มณฑลเทศก์มีความตรงต่อเวลา                                                                                                                                 | 4.17      | 0.769 | 1.168           | 30.375 | 399 | 0.000           |
| 6. มณฑลเทศก์มีการเคารพความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความเชื่อ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว                                                                           | 4.19      | 0.692 | 1.188           | 34.332 | 399 | 0.000           |
| 7. มณฑลเทศก์มีบทบาทในการสร้างจิตสำนึกทำให้คนเข้าใจและเห็นคุณค่าของสถานที่ท่องเที่ยว ทำให้เกิดความรักและหวงแหนต้องการรักษาดูแลสถานที่ท่องเที่ยวให้คงอยู่ต่อไป | 4.17      | 0.648 | 1.168           | 36.009 | 399 | 0.000           |

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า .05 แสดงว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากค่ามาตรฐานอย่างมีนัยสำคัญ โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตของมณฑลเทศก์ ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

## 5. อภิปรายผล

5.1 ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้มากกว่า 10,000-15,000 บาท แสดงให้เห็นว่า การประเมินศักยภาพของมณฑลเทศก์นั้นมาจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีวุฒิภาวะมีการศึกษาดี และมีมาตรฐานความคาดหวังในการรับบริการที่สูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม กลุ่มนักท่องเที่ยวมักให้ความสำคัญกับความรู้เชิงลึก ความเป็นมืออาชีพ และจริยธรรมของมณฑลเทศก์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ชเลจร และชญาณิศ วังษ์พันธุ์ (2562) ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมณฑลเทศก์ชาวไทยตามความคาดหวังผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว เน้นในด้านเจตคติ ทักษะ และบุคลิกภาพมาก อาจมีสาเหตุมาจากสถานศึกษาที่ผลิตมณฑลเทศก์ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตรในระดับปริญญาหรือหลักสูตรระยะสั้นมักให้ความสำคัญในการพัฒนาด้านความรู้ทางวิชาชีพ ซึ่งเป็นการเรียนการสอนในทางทฤษฎี มากกว่าด้านเจตคติ ทักษะและบุคลิกภาพ

5.2 ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจมีสาเหตุมาจากมัคคุเทศก์ทั่วไปมีการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพที่ครอบคลุมในทุกด้านที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านบุคลิกภาพและ จรรยาบรรณ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สร้างความประทับใจและความไว้วางใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่ต้องการความน่าเชื่อถือและความเคารพต่อสถานที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุณี ศรีบุรี และคณะ (2562) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นพ้องต้องกันว่ามัคคุเทศก์ทุกคนที่ปฏิบัติงานให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของมัคคุเทศก์อยู่แล้ว เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

5.2.1 ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปด้านบุคลิกภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจมีสาเหตุมาจากมัคคุเทศก์มีการให้ความสำคัญกับ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด ซึ่งเป็นภาพลักษณ์พื้นฐาน และสิ่งที่นักท่องเที่ยวรับรู้ได้ทันที การแต่งกายที่สะอาดและสุภาพเรียบร้อยถือเป็นการสร้างความประทับใจแรกที่ดีที่สุด สะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพ ความเคารพต่ออาชีพ ต่อนักท่องเที่ยวและต่อสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่มักกำหนดให้แต่งกายเหมาะสม การมีบุคลิกภาพที่ดีในด้านนี้ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับความเชื่อมั่นโดยรวมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิสุทธิ์ ภมรศิริตระกูล (2561) ผลการศึกษาพบว่า การมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เป็นการช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ความมั่นใจให้กับมัคคุเทศก์ ในการบ่งบอกถึงบุคลิกภาพที่ดีทางหน้าที่การงานที่เหมาะสม ช่วยสร้างความประทับใจ เพราะเป็นเสมือนสิ่งแรกที่สามารถสร้างให้เกิดความพอใจ ความสนใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจได้นักท่องเที่ยว

5.2.2 ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจมีสาเหตุมาจากมัคคุเทศก์มีศักยภาพสูงสุดในด้าน ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญสูงสุดในการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่ต้องการการถ่ายทอดและตีความข้อมูลที่มีความลึกซึ้งและซับซ้อนอย่างถูกต้อง ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่กำหนดขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ในการเข้าถึงและบริการกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุณี ศรีบุรี และคณะ (2562) ผลการวิจัยพบว่าควรพัฒนาคุณลักษณะด้าน ภาษา เป็นอันดับแรกเนื่องจากมัคคุเทศก์ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้เฉพาะภาษาที่ตนเองถนัดหรือสื่อสารได้เท่านั้น โดยสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ มัคคุเทศก์ สามารถพูดบรรยายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธา อนันธชาล (2563) ผลการศึกษาพบว่า มัคคุเทศก์จังหวัดสตูลมีศักยภาพที่ทำได้ดี คือ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว แต่ควรเร่งพัฒนาความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ

5.2.3 ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจมีสาเหตุมาจากมัคคุเทศก์มีทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ซึ่งเป็นทักษะสำคัญที่จำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากกระหว่างการนำเที่ยวอาจเกิดสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้ตลอดเวลา เช่น ปัญหาด้านสุขภาพของนักท่องเที่ยว ปัญหาการเดินทาง หรือปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ จึงต้องใช้ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่มีประสิทธิภาพช่วยให้มัคคุเทศก์สามารถควบคุมสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว สร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยและความราบรื่นในการเดินทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนนิสตรา สิริศรีเสริมวงศ์ (2565) ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะการนำเสนอ สื่อความหมาย และนักการขาย ตลอดจนทักษะนันทนาการ ทักษะวิชาชีพ ทักษะการใช้สื่อสังคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการสร้างประสบการณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสบการณ์การท่องเที่ยว

5.2.4 ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปด้านทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจมีสาเหตุมาจากมัคคุเทศก์มีศักยภาพสูงสุดในด้าน การมีจิตบริการ (Service mind) เป็นหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การมีจิตบริการที่สูงบ่งชี้ว่ามัคคุเทศก์มีความเต็มใจที่จะให้บริการ เอาใจใส่ และเข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นสิ่งที่เปลี่ยนการเดินทางธรรมดาให้กลายเป็นการสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจ ทัศนคติเชิงบวกและความพร้อมในการให้บริการนี้ จึงเป็นฐานสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกพึงพอใจและไว้วางใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธา อนันธชาล (2563) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามัคคุเทศก์จังหวัดสตูล มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญต่อการบริการผู้อื่น รวมถึงการพัฒนาศักยภาพที่ต้องรักษามาตรฐานเหล่านี้ไว้ ได้แก่ การมีทัศนคติเชิงบวกและมองโลกในแง่ดี การมีจิตใจรักในงานบริการ อารมณ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส และอุทิศเวลาให้กับงานมัคคุเทศก์อย่างเต็มที่

5.2.5 ศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปด้านจรรยาบรรณศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปด้านจรรยาบรรณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมัคคุเทศก์มีศักยภาพสูงสุดในด้าน ความซื่อสัตย์สุจริต จรรยาบรรณถือเป็นกรอบการปฏิบัติงานที่สร้างความน่าเชื่อถือ มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต จะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับ การจัดการค่าใช้จ่าย และการดูแลความปลอดภัยของพวกเขา การสร้างความไว้วางใจในระดับนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานและเป็นคุณสมบัติที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวรี ละลิว (2558) ผลการศึกษาพบว่า มัคคุเทศก์ควรมีเจตคติที่ดีควรมีความรักในอาชีพ ทั้งนี้มัคคุเทศก์ควรมีจิตใจรักในการให้บริการ อีกทั้งมัคคุเทศก์ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงาน และนักท่องเที่ยว นอกจากนั้นควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์กับนักท่องเที่ยว และบริษัทนำเที่ยว ตลอดจนมัคคุเทศก์ควรเป็นบุคคลที่มีความพร้อมในการให้บริการเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ดี

5.3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไปกับค่ามาตรฐาน

5.3.1 ด้านบุคลิกภาพพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการประเมินความเหมาะสมของการแต่งกายขึ้นอยู่กับ “กาลเทศะและระดับความสำคัญของสถานที่” สอดคล้องกับงานวิจัยของ

พรพิสุทธิ์ ภูมิศิริตระกูล (2561) ที่ระบุว่าการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยเป็นด่านแรกในการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับในความเป็นมืออาชีพ ซึ่งนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มมีเกณฑ์การตัดสินภาพลักษณ์นี้แตกต่างกันตามบริบทของแหล่งท่องเที่ยว

5.3.2 ด้านความรู้พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระดับความซับซ้อนของข้อมูลประวัติศาสตร์ “ที่ต้องอาศัยทักษะภาษาขั้นสูงในการถ่ายทอด” สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุณี ศรีบุรี และคณะ (2562) ที่พบว่า ทักษะด้านภาษาเป็นปัจจัยวิกฤต (Critical factor) เนื่องจากมีคู่แข่งแต่ละรายมีขีดความสามารถในการอธิบายศัพท์เฉพาะทางหรือบริบททางวัฒนธรรมที่ลึกซึ้งได้ไม่เท่ากัน ทำให้นักท่องเที่ยวที่ต้องการข้อมูลเชิงลึกประเมินค่าความพึงพอใจต่างจากกลุ่มที่ต้องการเพียงข้อมูลทั่วไป

5.3.3 ด้านทักษะพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก “ความรุนแรงของสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด” ในแต่ละการนำชมมีระดับที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนนิสตรา ลิริศรีเสริมวงศ์ (2565) ที่พบว่าสมรรถนะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสบการณ์การท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวจะประเมินทักษะนี้สูงขึ้นเมื่อมีคู่แข่งสามารถจัดการกับวิกฤต (เช่น อุบัติเหตุหรือการจราจร) ได้อย่างราบรื่น

5.3.4 ด้านทัศนคติพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์เชิงอารมณ์ (Emotional labor) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธา อนันธชาล (2563) ที่ระบุว่าการแสดงออกถึงความยิ้มแย้มและการอุทิศเวลาเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวรับรู้ผ่านความรู้สึก ซึ่งระดับความคาดหวังต่อการดูแลเอาใจใส่นั้นมีความแปรผันตามประเภทของโปรแกรมท่องเที่ยว ทำให้คะแนนความพึงพอใจในด้านทัศนคติมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมของการบริการ

5.3.5 ด้านจรรยาบรรณพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระดับความไว้วางใจ (Trust level) เป็นสิ่งที่เปราะบางและขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการผลประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวรี ละลิว (2558) ที่เสนอว่าความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และต่อนักท่องเที่ยวเป็นบรรทัดฐานสำคัญที่ถูกประเมินต่างกัน โดยเฉพาะในประเด็นการแนะนำการซื้อสินค้าหรือการจัดการค่าใช้จ่าย ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ต่างกันจะให้คุณค่าและความสำคัญกับความโปร่งใสในระดับที่ต่างกัน

## 6. องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 แนวทางการพัฒนาศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป

โมเดลนี้พัฒนาขึ้นจากผลการวิจัยได้ออกแบบเป็นแนวทาง 5 ด้าน ที่เชื่อมโยงกัน เพื่อใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปให้เป็นผู้นำเที่ยวที่มีคุณภาพต่อไป มีแนวทางการพัฒนาศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป ดังนี้

6.1 ด้านบุคลิกภาพ มัคคุเทศก์ควรพัฒนาบุคลิกภาพด้านความสุภาพอ่อนน้อม ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารและภาษากายตามหลักสากล เช่น การผายมือ (Open-palm gesture) เพื่อชี้ทิศทางหรือระบุตำแหน่งโบราณวัตถุ ทดแทนการชี้ด้วยนิ้วชี้ พร้อมฝึกวาทศิลป์ (Art of speaking) ที่ให้ความสำคัญกับความนุ่มนวล การใช้หางเสียง และการให้เกียรติต่อนักท่องเที่ยวและสถานที่

6.2 ด้านความรู้ มัคคุเทศก์ควรมีความรู้ที่ครอบคลุมเกี่ยวกับรูปแบบการท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ อาทิ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงเกษตร และการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้สามารถออกแบบและดำเนินการนำชมได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวและความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถแนะนำโปรแกรมที่เหมาะสมแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวได้อย่างปลอดภัย

6.3 ด้านทักษะ การทำงานเป็นทีมตามหลักจรรยาบรรณสากล (WFTGA) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพของมัคคุเทศก์ รวมถึงให้ความสำคัญกับการเคารพซึ่งกันและกัน การให้เกียรติในบทบาทหน้าที่ และการร่วมมือกันเพื่อประโยชน์สูงสุดของนักท่องเที่ยว เช่น การแบ่งปันพื้นที่บรรยาย และการฝึกสถานการณ์จำลองเพื่อพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ

6.4 ด้านทัศนคติ มัคคุเทศก์ควรเรียนรู้การจัดการภาวะทางอารมณ์ (EQ/EI) และการจัดการสติ เพื่อให้สามารถควบคุมอารมณ์และแสดงออกอย่างเหมาะสมภายใต้สถานการณ์กดดัน พร้อมเปิดรับข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

6.5 ด้านจรรยาบรรณ มัคคุเทศก์ควรให้ความสำคัญกับความตรงต่อเวลาโดยใช้เทคนิคการบริหารเวลาเชิงรุก (Buffer time management) และการแจ้งเตือนเวลานัดหมายที่ชัดเจน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพและเพิ่มความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยว

## 7. สรุป

การพัฒนาศักยภาพการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั่วไป จำเป็นต้องให้ความสำคัญทั้งด้านความรู้ ทักษะการสื่อสาร และความสามารถในการถ่ายทอดเรื่องราวให้สอดคล้องกับบริบทของแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง โดยมีมัคคุเทศก์ควรได้รับการอบรมเพิ่มเติมในประเด็นที่ลึกขึ้น อาทิ การอธิบายคุณค่าทางประวัติศาสตร์อย่างถูกต้อง การเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมร่วมสมัย และการจัดการสถานการณ์ระหว่างนำชมที่อาจเกิดขึ้นจริง ซึ่งการพัฒนาเหล่านี้ช่วยให้มัคคุเทศก์สามารถนำชมได้อย่างมั่นใจ ถ่ายทอดข้อมูลได้ชัดเจน และสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อผู้เข้าชมมากขึ้น โดยแนวทางการพัฒนาศักยภาพที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมประกอบด้วย การรักษามาตรฐานด้านบุคลิกภาพทั้งการแต่งกายและกิริยามารยาทเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ การยึดมั่นในจรรยาบรรณด้วยความซื่อสัตย์และรับผิดชอบต่อหน้าที่การปลูกฝังทัศนคติที่มีจิตบริการและเห็นคุณค่าในงานนำชมทุกรูปแบบ ตลอดจนการเสริมสร้างทักษะความรู้ด้านภาษาต่างประเทศและข้อมูลเชิงลึกด้านประวัติศาสตร์ควบคู่ไปกับทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและการเล่าเรื่อง (Storytelling) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำ ซึ่งการยกระดับศักยภาพมัคคุเทศก์ในทุกมิตินี้ไม่เพียงแต่เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบุคลากรในระดับสากลเท่านั้น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการถ่ายทอดและอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของชาติให้คงอยู่สืบไป ส่งผลให้ประเทศไทยก้าวสู่การเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลกในปัจจุบัน

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

8.1.1 มัคคุเทศก์ควรได้รับการพัฒนาองค์ความรู้เชิงลึกด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมท้องถิ่น มรดกภูมิปัญญา และภูมิศาสตร์ พร้อมจัดอบรมภาคสนามในแหล่งจริง เช่น พิพิธภัณฑ์ เพื่อเสริมทักษะการสื่อความหมายอย่างถูกต้องและน่าสนใจ

8.1.2 ควรเสริมทักษะการเล่าเรื่อง การสื่อสารหลายภาษา การนำชมเชิงประสบการณ์ และการใช้สื่อดิจิทัล รวมถึงทักษะการจัดการสถานการณ์เฉพาะหน้า การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการสื่อสารประเด็นอ่อนไหวอย่างเหมาะสม

8.1.3 ควรปลูกฝังจิตบริการ ความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างจรรยาบรรณ ความเป็นมืออาชีพ ความเท่าเทียมในการให้บริการ และจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรม

8.1.4 ภาครัฐควรสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์อย่างเป็นระบบ เช่น จัดตั้งศูนย์พัฒนา สนับสนุนทุนและเครือข่ายวิชาชีพ ควบคุมมาตรฐาน ตรวจสอบใบอนุญาต ป้องกันมัคคุเทศก์เถื่อน และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว

## 8.2 ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรศึกษารูปแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการนำชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของมณฑลภูเก็ตไทย เพื่อยกระดับความทันสมัย ความน่าสนใจ และการเข้าถึงนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ โดยวิเคราะห์เครื่องมือดิจิทัลที่เหมาะสมต่อการพัฒนาประสบการณ์การนำชมอย่างเป็นรูปธรรม

8.2.2 ควรศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเสริมสร้างทักษะการเล่าเรื่องและการสื่อความหมายทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม โดยเน้นการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เช่น การฝึกภาคสนามในพิพิธภัณฑ์หรือชุมชน เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการถ่ายทอดองค์ความรู้เชิงลึกของมณฑลภูเก็ต

8.2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบมาตรฐานจรรยาบรรณและจิตบริการของมณฑลภูเก็ตไทยกับประเทศในอาเซียน เพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนากฎกำกับดูแลและส่งเสริมความโปร่งใสในวิชาชีพ รวมถึงสนับสนุนการกำหนดมาตรฐานสากลและการจัดตั้งระบบพัฒนาศักยภาพมัณฑลภูเก็ตในระดับภูมิภาค

## 9. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยบางส่วนจาก สมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

## 10. เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566-2570)*. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กฎกระทรวงการอนุญาตเป็นมัณฑลภูเก็ต พ.ศ.2561. (2561, มิถุนายน 22).

ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 135 ตอนที่ 43ก, หน้า 10-15.

จารุณี ศรีบุรี, งามนิจ แสนนำพล และสุนิศา เฟรนซ์. (2562). *แนวทางการพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของมัณฑลภูเก็ตเฉพาะภูมิภาค (ภาคเหนือ)* (รายงานผลวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

เจนนิสตรา สิริศรีเสริมวงศ์. (2565). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของมัณฑลภูเก็ตเพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยสำหรับการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นันทพร ชเลจร และชญาณิศา วงษ์พันธุ์. (2562). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัณฑลภูเก็ตชาวไทยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต*, 14(1), 1-14.

- พรพิสุทธิ์ ภูมิศิริตระกูล. (2561). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของมัคคุเทศก์ที่พึงประสงค์ต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วันวิภาห์ แซ่ซัน และสมศักดิ์ คงเที่ยง. (2559). *ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา* [รายงานผลการวิจัย]. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- วรรณวี ละลิว. (2558). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของมัคคุเทศก์ในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว พ.ศ. 2561–2580*. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สิทธิ อำนวยกุล. (2563). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์จังหวัดสตูล* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. Archives of Psychology, 22(140), 1–55.
- Michelin Guide. (2565, ตุลาคม 10). *เดินเที่ยว กิน รอบเกาะรัตนโกสินทร์ คล้าประวัติศาสตร์กรุงเทพฯ ที่น่ารื่นรมย์*. <https://guide.michelin.com/th/th/article/dining-out/a-michelin-listed-food-map-of-bangkok-s-historic-rattanakosin>
- Tilden, F. (2017). *Interpreting our heritage* (4th ed.). University of North Carolina Press.
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2017). *Tourism, culture and sustainable development*. UNESCO Publishing.
- Weiler, B. & Black, R. (2020). *Tour guiding research: Insights, issues and implications*. Channel View Publications.
- World Tourism Organization. (2018). *Tourism and culture synergies*. UNWTO. <https://doi.org/10.18111/9789284418978>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper and Row.