

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย
ตำบลเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ปิยโสภาคย์	เกษมสันต์
ปัฐณัฐ	จิตชาณวิชัย
อัศจรรย์ภรณ์	พวงทวย

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

พฤษภาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ - กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัย
นเรศวร ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี
ต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย ตำบลเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี” แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม
และการท่องเที่ยว ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จันทิมา ชูวานนท์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(ร้อยเอกขจิต หัพนานนท์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ - กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยนเรศวร

พฤษภาคม 2550

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาครั้งนี้ด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความสามารถอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา ชูวานนท์ ที่ปรึกษา และคณะกรรมการทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำ ปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง จนการศึกษาครั้งนี้ด้วยตนเองสำเร็จสมบูรณ์ได้ คณะผู้ศึกษาค้นคว้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ดร. สุรพิชญ์ พรหมสิทธิ์ ที่กรุณา ให้คำแนะนำ แก้ไขและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จนสมบูรณ์และมีคุณค่า

ขอขอบพระคุณอาจารย์อุทุมพร สารภักดิ์ คณะครูทุกท่าน และมัคคุเทศก์น้อย โรงเรียนวัดปรมย์ยิกาวาส ตำบลเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง ในการเก็บข้อมูลและแบบสอบถาม

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ คณะผู้ศึกษาค้นคว้าขอขอบและอุทิศแด่ผู้มีพระคุณทุกๆ ท่าน

ปิยโสภาคย์	เกษมสันต์
ปัฐณัฐ	จิตชาณวิชัย
อัจฉราภรณ์	พวงทวายเป็น

ชื่อเรื่อง	: ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย ตำบลเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
ผู้เขียน	: ปิยโสภาคย์ เกษมสันต์, ปิฐณัญญู จิตชาญวิชัย, อัจฉราภรณ์ พวงทวย
ประธานที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จันทิมา ชูวานนท์
ประเภทสารนิพนธ์	: การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2550

บทคัดย่อ

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย ในตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
2. ศึกษาถึงคุณลักษณะของมัคคุเทศก์น้อยที่นักท่องเที่ยวพึงประสงค์

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และใช้บริการนำเที่ยวจากมัคคุเทศก์น้อย จำนวน 92 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม เป็นคำถามแบบประเมินค่า

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย ตำบลเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในเรื่องของความรู้ อยู่ในระดับดี มัคคุเทศก์สามารถบรรยายเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยวได้ดี ไม่ว่าจะเป็นประเพณี วัฒนธรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ และสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ สำหรับในด้านความสามารถอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะความสามารถในการจัดการ ความเป็นผู้นำ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ส่วนคุณสมบัติของมัคคุเทศก์น้อยในด้านหน้าที่และความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความอดทน และการตรงต่อเวลา ด้านบุคลิกภาพนั้นอยู่ในระดับดีมาก

โดยเฉพาะด้านกิจกรรมารยาท สุขภาพที่สมบูรณ์ การใช้วาจาสุภาพ การแต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ความมั่นใจ ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดีมากเช่นกัน โดยเฉพาะด้านการให้ความร่วมมือประสานงาน และการให้ความช่วยเหลือ

นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นตรงกันว่า โครงการมัคคุเทศก์น้อย เป็นโครงการควรสนับสนุนให้มีการดำเนินงานต่อไป ถือเป็นส่งเสริมเยาวชน ซึ่งเป็นอนาคตของชาติให้มีโอกาสในการฝึกฝน และพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ ทั้งด้านความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่น ความมีระเบียบวินัย การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหา	1
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความคิดเห็น เจตคติ และทัศนคติ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์	14
โครงการมัคคุเทศก์น้อย.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
การสร้างเครื่องมือ	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
เกณฑ์การแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว	40
ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการ ของมัคคุเทศก์น้อย อำเภอเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.....	43
ปัญหาและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับการให้บริการ ของมัคคุเทศก์น้อย อำเภอเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.....	51
5 บทสรุป	52
สรุปผลการวิจัย	52
อภิปรายผล	54
ข้อเสนอแนะ.....	57
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก.....	62
ภาคผนวก ก ประวัติและแหล่งท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด	63
ภาคผนวก ข เอกสารประกอบการสอน โครงการมัคคุเทศก์น้อย	68
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	79
ประวัติผู้วิจัย.....	83

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว.....	39
2 แสดงจำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความรู้ ของมัคคุเทศก์น้อย	42
3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความรู้ของมัคคุเทศก์น้อย.....	43
4 แสดงจำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ ความสามารถของมัคคุเทศก์น้อย	44
5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสามารถของมัคคุเทศก์น้อย	44
6 แสดงจำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อหน้าที่ และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์น้อย	45
7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์น้อย	46
8 แสดงจำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลิกภาพ ของมัคคุเทศก์น้อย	47
9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์น้อย	47
10 แสดงจำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ มนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์น้อย	49
11 แสดงจำนวนร้อยละและ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์น้อย.....	49

บัญชีภาพ

ภาพ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวความคิด.....	5
2 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ	10
3 แสดงความสัมพันธ์ของการบริการ.....	12

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยตลอด กล่าวคือในปี พ.ศ. 2543 ประเทศไทย มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย 9.58 ล้านคน ทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวน 285,272 ล้านบาท ในขณะที่ปีพ.ศ. 2544 ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย 10.06 ล้านคน ซึ่งเพิ่มจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 5.82 และทำรายได้เข้าประเทศไทยเป็นจำนวน 299,047 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากเดิม ร้อยละ 4.83 (ฝ่ายวิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด, 2545. เว็บไซต์)

ในส่วนของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ดูแลด้านการท่องเที่ยวโดยตรงคาดการณ์ว่า ภายในปีพ.ศ. 2549 จะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทยเป็นจำนวนถึง 15.12 ล้านคน มากกว่าปีที่ผ่านมาคือปี พ.ศ. 2548 ถึงร้อยละ 13 และทำรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวน 533,000 ล้านบาท มากกว่าปีที่ผ่านมาคือปี พ.ศ. 2548 ถึงร้อยละ 18.44 (จริญญา เกียรติลักษณ์ชัย, 2549. เว็บไซต์)

การท่องเที่ยวภายในประเทศเป็นอีกส่วนหนึ่ง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ให้ความสนใจและส่งเสริมให้คนไทยท่องเที่ยวในประเทศอย่างจริงจัง จะเห็นได้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวภายในประเทศตั้งแต่ปีพ.ศ. 2541-2549 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี สอดคล้องกับเงินที่ใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มตามขึ้นไปด้วย โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยคาดการณ์ว่า ในปีพ.ศ. 2549 จะมีนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศถึง 79.33 ล้านคน เพิ่มจากปี พ.ศ. 2548 ร้อยละ 4 สร้างเงินหมุนเวียนในเศรษฐกิจไทยเป็นมูลค่า 378,000 ล้านบาทซึ่งมากกว่าปี พ.ศ. 2548 ร้อยละ 8.84 (จริญญา เกียรติลักษณ์ชัย, 2549. เว็บไซต์)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้สร้างประโยชน์ให้กับประเทศไทยอย่างมหาศาล อาทิเช่น เกิดการจ้างงาน การกระจายรายได้ เกิดสภาพคล่องทางการเงิน การแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม เปิดโอกาสให้คนไทยได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มาเยือน

ในปี พ.ศ. 2540 ได้เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำโดยเฉพาะภูมิภาคเอเชีย ค่าเงินบาทอ่อนค่าลงอย่างรวดเร็ว รัฐบาลจึงประกาศให้ปี พ.ศ. 2541-2542 เป็นปีการท่องเที่ยวไทย (Amazing Thailand) โดยรัฐ ต้องการให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น อีกทั้งยังมีการรณรงค์ให้คนไทยท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้นแทนการเดินทาง ไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ หลายจังหวัดสนองตอบนโยบายของรัฐบาลเป็นอย่างดี สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญในประเทศไทย เช่น จังหวัดภูเก็ต เชียงใหม่ มีการลดราคาที่พัก อาหาร การเดินทาง เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางไปเยี่ยมเยือนมากขึ้น

จังหวัดนนทบุรีก็เป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่มีนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย นนทบุรีเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ติดกับกรุงเทพมหานคร นับว่าเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลายแห่งด้วยกัน โดยเฉพาะเกาะเกร็ดซึ่งมีฐานะเป็นตำบลหนึ่งในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

เกาะเกร็ดนับได้ว่าเป็นสถานที่ที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ประชาชนส่วนใหญ่ ยังคงรักษาขนบธรรมเนียมและวิถีการดำรงชีวิตแบบดั้งเดิม การสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นหลายอย่าง เช่น หัตถกรรมปั้นโอ่ง หม้อดินเผา อีกทั้งงานเทศกาลประจำปีและประเพณีที่น่าสนใจของเกาะเกร็ด อาทิ งานสงกรานต์ชาวมอญ ประเพณีรำมอญ สถานที่ท่องเที่ยว เช่น วัดปรมัยยิกาวาส วัดเสาชิงช้า วัดไผ่ล้อม ศูนย์วัฒนธรรมพื้นบ้านชาวมอญ หมู่บ้าน เครื่องปั้นดินเผา หมู่บ้านขนมหวาน การล่องเรือชมวิถีชีวิตของเกาะเกร็ด ซึ่งล้วนแต่เป็น จุดดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้มาเยือนเกาะเกร็ดมากขึ้นทุกปี จากสถิติ พบว่าในปีพ.ศ. 2544 มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวเกาะเกร็ดเป็น จำนวน 16,368 คนและเพิ่มเป็น 17,568 คน 18,768 คน ในปี พ.ศ. 2545 และปี พ.ศ. 2546 ตามลำดับ (วราภรณ์ ศรีแก้ว, 2548. หน้า 1)

อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีองค์ประกอบสำคัญหลายองค์ประกอบที่จะทำให้การท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ เช่นทรัพยากรทางการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว ชุมชน การขนส่ง ที่พักแรม เป็นต้น และสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการท่องเที่ยวนั้นก็คือมัคคุเทศก์ ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวประเภทใด มัคคุเทศก์มักจะเข้าไปมีบทบาทด้วยเสมอ เพราะมัคคุเทศก์ คือผู้นำทาง นำเที่ยวให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนดูแลเอาใจใส่ นักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด ดังนั้นมัคคุเทศก์ จึงจัดว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีส่วนช่วยให้เกิดความประทับใจในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งของการเดินทาง

เกาะเกร็ด เป็นอีกสถานที่หนึ่งที่มีโครงการฝึกมัคคุเทศก์น้อย หรือเด็กนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ที่โรงเรียนวัดปรมัยยิกาวาส ไว้คอยให้ความรู้และให้บริการแก่นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นโครงการ

ที่น่าสนับสนุน เนื่องจากเป็นโครงการที่ทำให้เด็กนักเรียนมีความรัก ความผูกพันในท้องถิ่น ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ มีรายได้ช่วยเหลือตนเองและครอบครัว อีกทั้งยังเป็นการสร้างพื้นฐานที่ดีในการที่เด็กนักเรียนเหล่านี้ จะก้าวขึ้นไปเป็นภาคีภาคีอาชีพที่สมบูรณ์ในอนาคต ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความคิดเห็น และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อยซึ่งเป็นโครงการของโรงเรียนวัดปรมย์ยิกาวาส ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นกรณีศึกษา เนื่องจากตำบลเกาะเกร็ดเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่กำลังเป็นที่นิยม ของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของมัคคุเทศก์น้อย ให้เป็นที่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยวในอนาคตต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อยในตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
2. ศึกษาถึงคุณลักษณะของมัคคุเทศก์น้อยที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงประสงค์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมัคคุเทศก์น้อย
2. เป็นแนวทางให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงโครงการมัคคุเทศก์น้อยให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษาในตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2. ขอบเขตด้านประชากร

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ได้กำหนดระยะเวลาศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2549

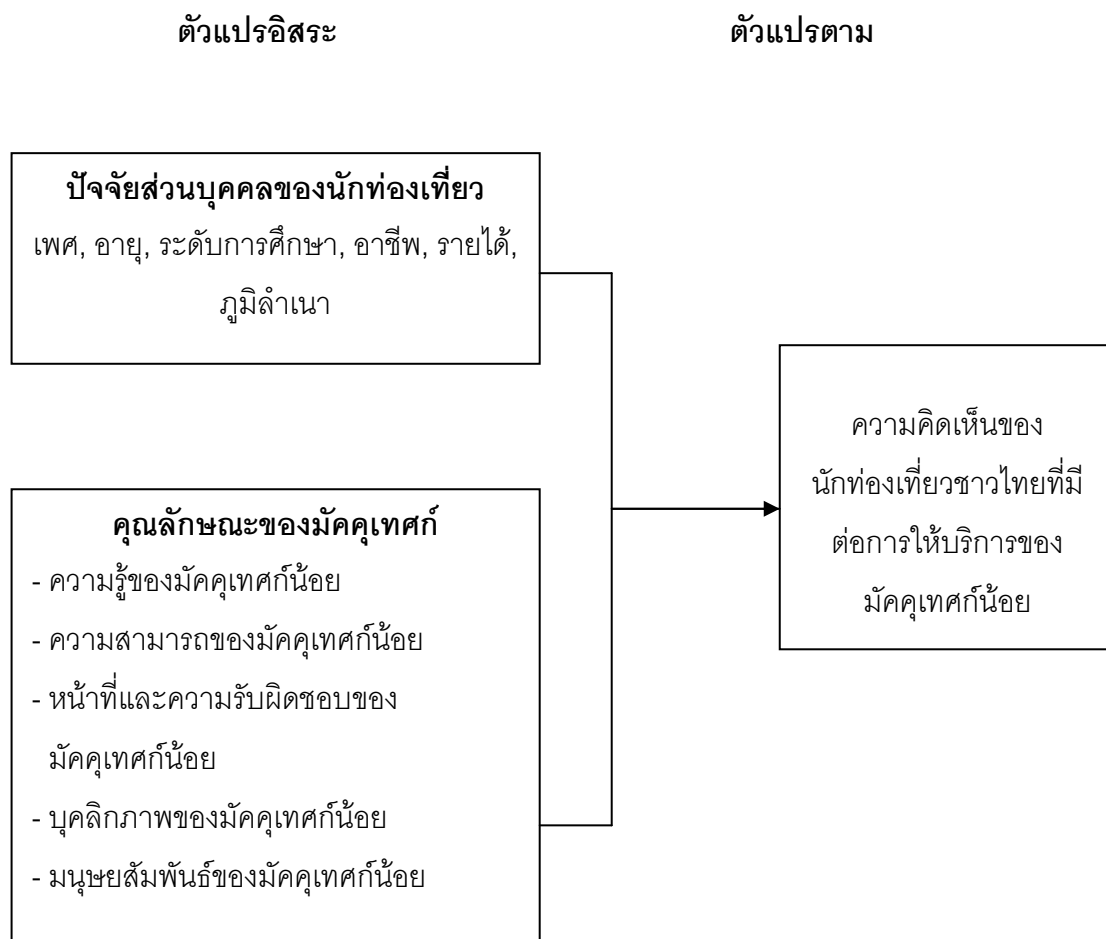
นิยามคำศัพท์เฉพาะในการศึกษา

การให้บริการของมัคคุเทศก์ หมายถึง การบริการนำเที่ยว การบริการระหว่างนำเที่ยว
ความคิดเห็น หมายถึง ท่าทีและความรู้สึกของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของ
มัคคุเทศก์น้อย

มัคคุเทศก์น้อย หมายถึง นักเรียนโรงเรียนวัดปรมัยยิกาวาส ที่นำนักท่องเที่ยวชาวไทย
ท่องเที่ยวในตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์น้อยที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงประสงค์ หมายถึง
ลักษณะเฉพาะหรือคุณสมบัติของมัคคุเทศก์น้อยในตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัด
นนทบุรี ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการที่จะได้รับการบริการจากมัคคุเทศก์น้อย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวความคิด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย อำเภอเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีด้านต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความคิดเห็น/ เจตคติ/ ทศนคติ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์
4. โครงการมัคคุเทศก์น้อย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความคิดเห็น เจตคติและทัศนคติ

ความหมาย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2525. หน้า 247) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า “ทัศน” หมายถึง ความเห็น การเห็น การรู้เห็น ส่วน “คติ” แปลว่า การไป การดำเนินวิธี คำว่าทัศนคติ ซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Attitude ซึ่งแปลว่า ความรู้สึก ความเห็น ดังนั้นทัศนคติ จึงหมายถึงลักษณะความเห็น ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ความหมายของเจตคติ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน กล่าวว่า “เจตตะ” หมายถึง สิ่งที่เกิด, ใจ ดังนั้นเจตคติจึงหมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Attitude)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ , 2546. หน้า 243) ได้ให้ความหมายของเจตคติไว้ว่า เจตคติเป็นเรื่องของความชอบ ความไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อฝังใจของเราต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด มักจะเกิดขึ้นเมื่อเรารับรู้หรือประเมินผู้คน เหตุการณ์ในสังคม เราจะเกิดอารมณ์ความรู้สึกบางอย่างไปกับการรับรู้มัน และมีผลต่อความคิด และปฏิกิริยาในใจของเรา ดังนั้น เจตคติจึงเป็นพฤติกรรมภายนอกที่อาจสังเกตได้ หรือพฤติกรรม

ภายในที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย แต่มีความโน้มเอียงที่จะเป็นพฤติกรรมภายในมากกว่า พฤติกรรมภายนอก

เจตคติบางครั้งก็เรียกทัศนคติ (Attitude) มีความหมายแตกต่างกันไปบ้างดังนี้

เธอร์สตัน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2546. หน้า 243 อ้างอิงจาก Thurstone, 1987.

unpaged) อธิบายว่า เจตคติเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวกและลบที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถบอกความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

อัลพอร์ท (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2546. หน้า 243 อ้างอิงจาก Allport, 1960.

unpaged) ให้ความหมายสภาวะของความพร้อมทางด้านจิตใจ ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็แรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง เจตคติจึงก่อรูปได้ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมในสังคม
2. การสร้างความรู้สึกเกิดจากประสบการณ์ของตนเอง
3. ประสบการณ์เดิมที่ได้รับมีทั้งดีและไม่ดี รุนแรงหรือไม่รุนแรงจะส่งผลสู่เจตคติต่อสิ่ง

ใหม่ที่คล้ายคลึงกัน

4. การเลียนแบบบุคคลที่ตนเองให้ความสำคัญ และรับเอาเจตคตินั้นมาเป็นของตน

เบลกินและสกายเดล (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2546 หน้า 244 อ้างอิงจาก Belkin & Skydell, 1979. unpaged) ให้ความหมายของเจตคติว่า เป็นแนวโน้มที่บุคคลจะตอบสนองในทางที่เป็นความพอใจ ไม่พอใจต่อผู้คน เหตุการณ์ สิ่งของต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและคงที่

เจตคติจึงมีความหมายได้หลายความหมายคือ

1. ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลังจากบุคคลได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้น

ความรู้สึกนี้ จึงแบ่งเป็น 3 ลักษณะคือ

- ความรู้สึกในทางบวก เป็นการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจ เห็นด้วย ชอบ และสนับสนุน
- ความรู้สึกในทางลบ เป็นการแสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ และไม่สนับสนุน
- ความรู้สึกที่เป็นกลาง คือ ไม่มีความรู้สึกใดๆ

2. บุคคลจะแสดงความรู้สึกออกทางด้านพฤติกรรม ซึ่งจะแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ลักษณะคือ

- พฤติกรรมภายนอก เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ มีการกล่าวคำพูดสนับสนุน ท่าทาง หน้าตาบอกความพึงพอใจ
- พฤติกรรมภายใน เป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ ชอบหรือไม่ชอบก็ไม่แสดงออก หรือ ความรู้สึกที่เป็นกลาง

ประเภทของเจตคติ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ , 2546. หน้า 245) ได้แบ่งเจตคติเป็น 2 ประเภทคือ

1. เจตคติทั่วไป (General Attitude) ได้แก่ สภาพของจิตใจโดยทั่วไป เป็นแนวความคิดประจำตัวของบุคคล เจตคติโดยทั่วไปได้แก่ ลักษณะของบุคลิกลักษณะอันกว้างขวาง เช่น การมองโลกในแง่ดี การเคร่งในระเบียบประเพณี เป็นต้น

2. เจตคติเฉพาะอย่าง (Specific Attitude) ได้แก่ สภาพทางจิตใจที่บุคคลมีต่อวัตถุ สิ่งของ บุคคล สถานการณ์ และสิ่งอื่นๆ เจตคติเฉพาะอย่างนี้จะแสดงออกในลักษณะชอบสิ่งนั้นคนนั้น ถ้าชอบหรือเห็นดีด้วยก็เรียกว่ามีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าไม่ชอบและเห็นว่าไม่ดีต่อสิ่งนั้น เป็นการจำเพาะเจาะจง เช่น นักเรียนไม่ชอบครูคนนี้ก็เรียกว่าเจตคติที่ไม่ดีต่อครูคนนั้น ถ้ามีเจตคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ ก็แสดงว่านักเรียนชอบเรียนภาษาอังกฤษ เป็นต้น

นอกจากนี้ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ยังได้แบ่งเจตคติเป็น 5 ชนิดคือ

1. เจตคติในด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ (Affective Attitude) ประสบการณ์ที่คนหรือสิ่งของได้สร้างความพึงพอใจและความสุขใจ จะทำให้มีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้นคนนั้น ตลอดจนคนอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน แต่ถ้าประสบการณ์ของคนนั้นสิ่งนั้น ทำให้เกิดความทุกข์ เจ็บปวด ไม่พอใจ ก็จะทำให้มีเจตคติที่ไม่ดีต่อคนนั้น เช่น นักเรียนไม่ชอบเรียนคณิตศาสตร์ เรียกว่าเจตคติที่ไม่ดีต่อการเรียนคณิตศาสตร์ เนื่องจากเคยสอบตก เรียนแล้วไม่เข้าใจ ถูกครูดุ และเข้มงวด เป็นต้น

2. เจตคติทางปัญญา (Intellectual Attitude) เป็นเจตคติที่ประกอบด้วยความคิดและความรู้เป็นแกน บุคคลอาจมีเจตคติต่อบางสิ่งบางอย่างโดยอาศัยการศึกษาความรู้จนเกิดความเข้าใจ และมีความสัมพันธ์กับจิตใจคืออารมณ์และความรู้สึกร่วม หมายถึง มีความรู้จนเกิดความซาบซึ้งเห็นดีเห็นงามด้วย เช่น เจตคติที่ดีต่อศาสนา เจตคติที่ไม่ดีต่อยาเสพติด

3. เจตคติทางการกระทำ (Action-oriented Attitude) เป็นเจตคติที่พร้อมจะนำไปปฏิบัติ เพื่อสนองความต้องการของบุคคล เจตคติที่ดีต่อการพูดจาไพเราะอ่อนหวาน เพื่อให้คนอื่นเกิดความนิยมชมชอบ เจตคติที่ดีต่องานในสำนักงาน เป็นต้น

4. เจตคติทางด้านความสมดุล (Balanced Attitude) ประกอบด้วยความสัมพันธ์ทางด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ เจตคติทางปัญญา และเจตคติทางการกระทำ เป็นเจตคติที่

ตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่เป็นที่ยอมรับของสังคม ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่นำไปสู่จุดมุ่งหมายของตน และเสริมแรงกระทำเพื่อสนองความต้องการของคนต่อไป

5. เจตคติในการป้องกันตัว (Ego-defensive Attitude) เป็นเจตคติเกี่ยวกับการป้องกันตนเองให้พ้นจากความขัดแย้งภายในใจ ประกอบด้วยความสัมพันธ์ทั้ง 3 ด้านคือ ความสัมพันธ์ด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ ด้านปัญญา และด้านการกระทำ เช่น ความก้าวร้าวของนักเรียน เกิดจากถูกเพื่อนรังแก จึงแสดงออกเป็นการระบายความขัดแย้งหรือความตึงเครียดภายในได้อย่างหนึ่ง ทำให้จิตใจดีขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการถือเป็นส่วนสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นการสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงมองหาความต้องการของผู้รับบริการและหาทางต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้นๆ

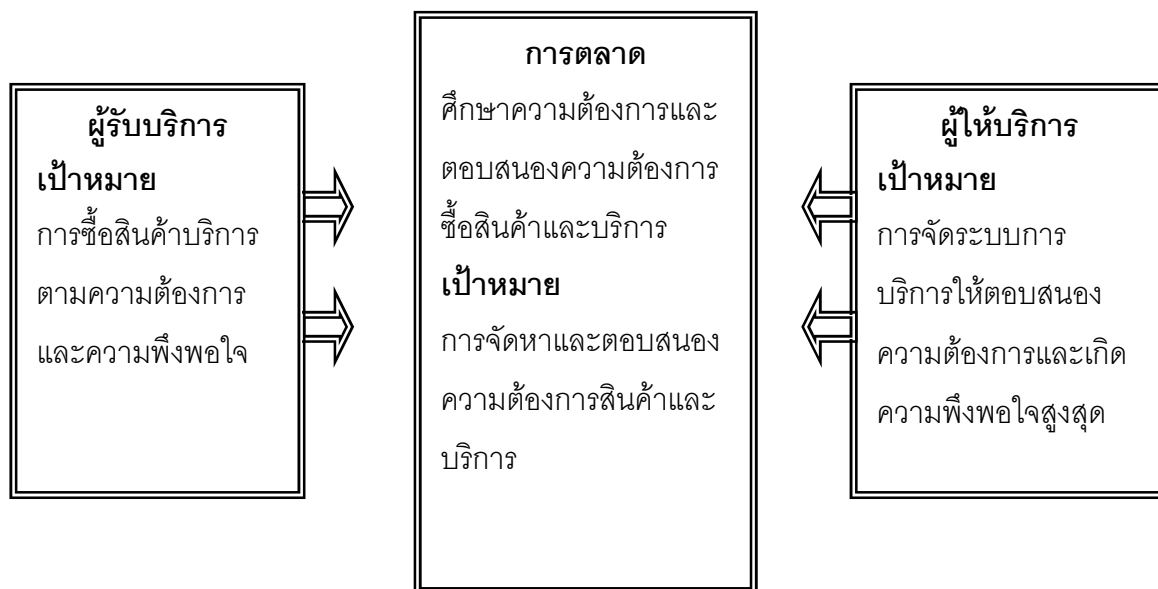
ความหมายของการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548. หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ อย่างมีไมตรีจิต

Lehtinen (อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548. หน้า 18 อ้างอิงจาก Lehtinen, n.d. unpagged) ให้นิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

Kotler (1994) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

การบริการรวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการดังกล่าว



ภาพ 2 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ

(อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548. หน้า 18)

จากภาพสรุปได้ว่า การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการและการจัดการระบบการบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและเกิดเป็นความพึงพอใจสูงสุด

ความสำคัญของจิตวิทยาบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548. หน้า 19) กล่าวถึงการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการเข้าใจจิตวิทยาบริการจึงทำให้สามารถเข้าใจและทำให้ดำเนินกิจกรรมในการบริการสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จ

ความสำคัญของจิตวิทยาบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น ได้แก่

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งย่อยได้เป็น 2 ลักษณะคือ

- ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการโดยตรง การเข้าใจจิตวิทยาบริการจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service mind) และเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพตนเองในการเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานบริการเกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้อง เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้รับบริการซึ่งมีความหลากหลายสูง ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการให้บริการที่พึงปฏิบัติ รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

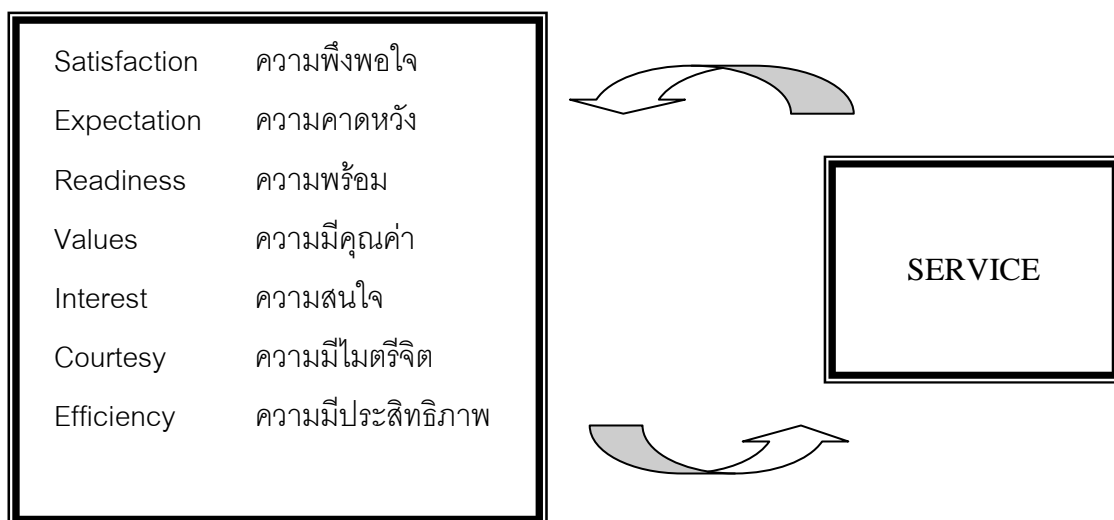
- ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ การทำความเข้าใจจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ ทำให้ผู้ประกอบการได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก รู้จักความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสมเห็นความสำคัญของบุคลากร และมุ่งที่จะสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพ เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่างๆ และใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน สามารถวิเคราะห์ปัญหา ข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ เป็นการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการและให้อำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ

- เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย และเกิดความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่สามารถเป็นไปตามลักษณะของงาน
- ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการ ในฐานะผู้แสดงเจตนาในการรับบริการ

ขอบข่ายการศึกษาจิตวิทยาบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548. หน้า 21) ได้กล่าวถึงการศึกษานิตวิทยาบริการว่า เป็นการศึกษาหลักเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ โดยมีพื้นฐานเพื่อทำความเข้าใจถึงลักษณะของการให้บริการ ดังภาพ



ภาพ 2 แสดงความสัมพันธ์การให้บริการ

(อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548. หน้า 21)

พื้นที่ของการบริการสามารถขยายความออกได้เป็น

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 มุมมอง คือ

ความพึงพอใจในการรับบริการและความพึงพอใจในการทำงานบริการ ซึ่งหากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีคุณภาพมากที่สุด แต่การมีความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของการทำงานบริการเป็นการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตน อันอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและอื่นๆ ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์กรธุรกิจบริการจะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้านและประสานให้สอดคล้องกัน โดยสื่อสารให้ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะให้บริการตามนั้น ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการร่วมกัน

2. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นไปในสองแนวทางเช่นกันทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์กรธุรกิจบริการสามารถทราบและจัดสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น

3. ความพร้อม (Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดทั้งในด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเต็มรูปแบบได้

4. ความมีคุณค่า (Values) เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการประเมินได้จากกาได้รับบริการที่มีคุณภาพเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้น

5. ความสนใจ (Interest) เป็นความสนใจ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมกาให้บริการอย่างจริงจัง มีอัธยาศัยและเป็นมิตร โดยไม่เป็นผู้รับบริการเป็นงานที่เพิ่มขึ้น แต่เป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้งานบริการมีคุณค่า

7. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและทำงานประสานกันเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

ลักษณะของการบริการ

Kotler (1994) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ ว่ามีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการนั้นเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่ทราบล่วงหน้าได้ว่า จะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับ ตรวจสอบสินค้าสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว

2. ความเป็นนามธรรม (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์การซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือขายบริการ ซึ่งการผลิตและการบริโภคจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้การดำเนินการการบริการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบในตัวของมันเองออกจากกัน เหมือนเช่นการผลิตสินค้าทั่วไปได้ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการโดยตรงให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งบริการนั้นสิ้นสุดลง ทั้งนี้ผู้บริการจะมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการขณะนั้นด้วย โดยทำหน้าที่เป็นผู้รับบริการจากผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

4. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการที่มีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ การบริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียมูลค่าสูง

5. ลักษณะของความหลากหลาย (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการซื้อบริการคนเดิมแต่ต่างวาระกัน คุณภาพการบริการอาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาวะแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของกิจการสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่การซื้อขายบริการเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินค่าบริการใด ผู้ซื้อจะได้รับบริการตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำเพื่อการบริการนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับมัดคุเทศก์

ความหมายของมัดคุเทศก์

ไพฑูรย์ พงศะบุตร (ไพฑูรย์ พงศะบุตร, 2536. หน้า 2) ได้ให้ความหมายของคำว่า “มัดคุเทศก์” แปลได้ว่าผู้ซึ่งทาง สมัยก่อนมัดคุเทศก์ก็คงจะทำหน้าที่เพียงเท่านั้น แต่มัดคุเทศก์ในปัจจุบันมีภาระหน้าที่มากกว่า คำแปลมากมาย เพราะจะทำหน้าที่ตั้งแต่พนักงานต้อนรับอำนวยความสะดวก

ความสะดวก และความปลอดภัยในการเดินทางไม่ว่าจะใกล้หรือไกล ทำหน้าที่ชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับบ้านเมือง ทั้งประวัติความเป็นมา วิถีชีวิต ความเชื่อถือ สิ่งควรละเว้น ตลอดจนดูแลบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่นักท่องเที่ยว ผู้ทำหน้าที่ มัคคุเทศก์จึงเป็นคนมีจิตใจกว้างขวาง ชอบให้บริการ และชอบเห็นคนอื่นมีความสุขความพอใจ จะต้องมีความรู้และความภาคภูมิใจในบ้านเมืองของตน

นอกจากนี้ไพฑูรย์ ยังได้ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ว่า เป็นคำสมาส ของคำ มคค กับ อุทเทศก (ผู้ชี้แนะ) แปลตามศัพท์ว่าผู้นำทาง หมายถึง ผู้ทำหน้าที่นำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Guide, Tourist guide, Courier หรือ Tour leader

สุภาพร มากแจ้ง (สุภาพร มากแจ้ง, 2534. หน้า 9) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า Guide หรือ Tourist guide หมายถึงมัคคุเทศก์ที่นำชมสถานที่ต่างๆ ส่วน Courier และ Tour leader ใช้กับมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านการนำเที่ยวการพักผ่อน และการเดินทาง ปัจจุบันคำทั้งสี่ใช้แทนกันได้ เนื่องจากมัคคุเทศก์ในปัจจุบันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้นำเที่ยวและผู้อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวด้านการพักผ่อน อาหารและการเดินทางด้วย

จากการทบทวนความหมายของมัคคุเทศก์สรุปได้ว่า มัคคุเทศก์คือผู้ที่ทำหน้าที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ พร้อมกับให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ไปตลอดการเดินทาง รวมถึงหน้าที่ที่ต้องคอยอำนวยความสะดวกทั้งในด้านการนำเที่ยว ด้านที่พักแรมและดูแลความปลอดภัยสวัสดิภาพของนักท่องเที่ยว ซึ่งหน้าที่เหล่านี้ถือเป็นความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ตั้งแต่เริ่มเดินทางไปจนถึงสิ้นสุดการเดินทาง

ความสำคัญของมัคคุเทศก์

ไพฑูรย์ พงสะบุตร (ไพฑูรย์ พงสะบุตร, 2536. หน้า 1) ได้จำแนกความสำคัญของมัคคุเทศก์ออกเป็น 3 ด้านดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ย่อมมีความอยากรู้อยากเห็นเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงต้องให้ความรู้ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

การเดินทางของนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อนหาความเพลิดเพลิน สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่มัคคุเทศก์มีต่อนักท่องเที่ยวคือ การสร้างบรรยากาศในการนำเที่ยวให้มีชีวิตชีวา ผ่อนคลายความเบื่อหน่าย โดยธรรมชาติ นักท่องเที่ยวมักต้องการความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวรวมทั้งการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการนำเที่ยวด้วย

สวัสดิกภาพและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญที่มัคคุเทศก์ต้องรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว ดังนั้นมัคคุเทศก์ต้องคอยตักเตือนนักท่องเที่ยวในสิ่งที่ควรระมัดระวัง

2. ความสำคัญต่อทรัพยากรการท่องเที่ยว

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่ามัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ให้ข้อมูล ความรู้ต่างๆ รวมทั้งคอยตักเตือนนักท่องเที่ยว ประกอบกับทรัพยากรการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นธรรมชาติหรือประวัติศาสตร์ โบราณสถาน ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ เป็นสิ่งที่ต้องถนอมรักษาไว้ หากทรัพยากรการท่องเที่ยวเหล่านี้หมดสิ้นไป อุตสาหกรรมท่องเที่ยวรวมถึงมัคคุเทศก์เองก็ย่อมสูญสลายไปด้วย ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการชักชวนให้นักท่องเที่ยวร่วมอนุรักษ์ ไม่ทำลายทรัพยากรท่องเที่ยวต่างๆ รวมทั้งไม่กระทำการที่ผิดกฎหมายหรือขัดต่อศีลธรรม

3. ความสำคัญต่อประเทศชาติ

ในด้านการสร้างภาพพจน์ที่ดีของประเทศให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยให้แก่นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในประเทศไทยและเดินทางมาเยือนซ้ำ หรือเผยแพร่ภาพพจน์ที่ดีแก่เพื่อนฝูงญาติมิตรของเราให้ทราบต่อไป นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังสามารถให้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถาบันต่างๆ ของชาติได้อย่างถูกต้องด้วย สถานภาพของอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบันมีความสำคัญยิ่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศในการรักษาให้คงอยู่ต่อไป จึงควรมีการยกระดับคุณภาพและการศึกษาของมัคคุเทศก์ให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังควรได้รับความร่วมมือของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทุกคน เพื่อที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะสามารถคงอยู่และเจริญเติบโตต่อไปได้

บทบาทของมัคคุเทศก์

ไพฑูรย์ พงสะบุตร (ไพฑูรย์ พงสะบุตร, 2536. หน้า 7) ได้กล่าวถึงบทบาทของมัคคุเทศก์มักกล่าวกันว่า มัคคุเทศก์ควรมีบทบาทของบุคคลหลายอาชีพรวมกัน ได้แก่ บทบาทของครู นักจิตวิทยา นักแสดงและนักการทูต ซึ่งมัคคุเทศก์สามารถใช้บทบาทแต่ละอย่างนั้นให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน

1. บทบาทของครู มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่อธิบายเรื่องราวต่างๆ ทางด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ พร้อมทั้งการตอบคำถามของนักท่องเที่ยวในบางครั้ง ทำนองเดียวกับที่ครูให้ความรู้ ทั้งเนื้อหาและวิธีการถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. บทบาทของนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์จะต้องรู้จักจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไร มากน้อยเพียงใด ซึ่งความต้องการนั้นจะแตกต่างกันตามวัย ฐานะ พื้นฐานความรู้และอาชีพของ

นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจจะไม่ค่อยสนใจในด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมมากนัก แต่สนใจในด้านสนุกสนานบันเทิงมากกว่า ในขณะที่นักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจต้องการความรู้เกี่ยวกับด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง การเดินทางที่ยาวนานและเหนื่อยจนเกินไป อาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเมื่อยล้าหรือเหนื่อยหน่าย ไม่สนใจฟังคำอธิบายของมัคคุเทศก์ ถึงแม้มัคคุเทศก์จะพยายามอธิบายให้สนุกสนาน สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่มัคคุเทศก์จะต้องคอยสังเกตจากการตอบสนองของนักท่องเที่ยว และพยายามปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์

3. บทบาทของนักแสดง ในการนำเที่ยวมัคคุเทศก์จะต้องสวมบทบาทของนักแสดงในบางครั้งเพื่อสร้างบรรยากาศการท่องเที่ยวให้มีชีวิตชีวายิ่งขึ้น เช่น มีการร้องเพลง เล่นเครื่องดนตรีบางชิ้น เรื่องตลกขบขันที่ไม่หยาบโลน และการเล่นเกมต่างๆ เป็นต้น การนำเที่ยวที่มีการพักผ่อนในสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น อุทยานแห่งชาติ อาจมีนันทนาการแบบแคมป์ไฟ ซึ่งมัคคุเทศก์สามารถสร้างบรรยากาศให้นักท่องเที่ยวรู้สึกสนุกสนาน มัคคุเทศก์ควรมีทักษะในการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองและความสนุกสนานขณะเดินทางในยานพาหนะหรือในการพักผ่อน แต่ทั้งนี้ต้องดูความเหมาะสมพอควร และการตอบสนองของนักท่องเที่ยวด้วย อย่าไปยึดเยียดความสนุกสนานบันเทิงให้ ถ้านักท่องเที่ยวต้องการความเงียบสงบมากกว่า

4. บทบาทของนักการทูต มัคคุเทศก์ต้องรู้ว่าควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศ หรือท้องถิ่นของตนให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างไร จึงจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญทางมรดกวัฒนธรรมที่มีอยู่ในประเทศหรือท้องถิ่นนั้นๆ สิ่งที่มัคคุเทศก์พึงต้องระมัดระวังอย่างยิ่ง คือการไม่กล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาอาการอันเป็นการลบหลู่ดูหมิ่นสถาบันหรือบุคคลใดอย่างเด็ดขาด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ไม่ว่าจะเป็นของประเทศไทยหรือของประเทศใดก็ตาม รวมทั้งไม่ตำหนิติเตียน พุดจาเสียดสีหรือพุดจาให้ตลกขบขันเกินความพอดี ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเทศชาติหรือบุคคลสำคัญใดๆ

หน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์

พวงบุหงา ภูมิพานิช (พวงบุหงา ภูมิพานิช, 2537. หน้า 44-50) ได้กล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ดังนี้

ด้านหน้าที่

1. ทำงานโดยยึดหลักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
2. ประสานงานกับหัวหน้าทัวร์
3. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว
4. ให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ของไทยแก่นักท่องเที่ยว

5. ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
ด้านความรับผิดชอบ

1. ตระหนักต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศ
2. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว
3. กล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
4. ปฏิบัติตนตามระเบียบของบริษัทที่ตนสังกัด
5. สามารถบริหารการเงินได้ดีและอย่างซื่อสัตย์สุจริต

มารยาทและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

สุภาพร มากแจ้ง (สุภาพร มากแจ้ง, 2534. หน้า 7) ได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์ทั้งมีมารยาทและจรรยาบรรณที่ต้องประพฤติปฏิบัติให้เหมาะสมหลายประการในที่นี้ได้กล่าวเฉพาะที่สำคัญๆ ได้แก่

1. การแต่งกายในขณะปฏิบัติหน้าที่ มัคคุเทศก์จะต้องแต่งกายให้เหมาะสมตามที่ระบุไว้ในกฎกระทรวงเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพื่อให้เหมาะสมกับศักดิ์ศรีของความเป็นมัคคุเทศก์
2. ความประพฤติและกิริยามารยาท มัคคุเทศก์จะต้องมีความประพฤติที่ดี และมีกิริยามารยาทสุภาพ ไม่ควรเสพของมีนเมา หรือสูบบุหรี่ขณะปฏิบัติหน้าที่
3. ความซื่อสัตย์สุจริต มัคคุเทศก์ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากนักท่องเที่ยว รวมทั้งรับและเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าต่างๆ ที่จำหน่ายสินค้าให้กับนักท่องเที่ยว หลายวิธีการที่มีชอบ เช่น พานักท่องเที่ยวไปซื้อของจากร้านจำหน่ายสินค้าที่ด้อยคุณภาพหรือมีราคาสูง เพื่อที่จะได้รับค่าตอบแทนเป็นจำนวนมากจากร้านค้าเป็นต้น
4. มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ไม่ทิ้งงานหรือมอบให้ผู้อื่นปฏิบัติหน้าที่แทนโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ไม่แสดงกิริยาอาการเบื่อหน่าย ต้องยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสดงสีหน้าบึ้งตึงหรือแสดงอารมณ์โกรธเกรี้ยวแม้จะมีสิ่งใดไม่พอใจก็ตาม และที่สำคัญคือต้องไม่ทะเลาะหรือโต้เถียงกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด
5. การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สิ่งที่มัคคุเทศก์อธิบายแก่นักท่องเที่ยวต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มิใช่เป็นข้อมูลที่ผิดๆ อันเกิดจากการรับฟังมาจากผู้อื่นที่มีไ้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเชื่อถือข้อมูลที่ได้จากคำอธิบายของมัคคุเทศก์อยู่แล้ว หากให้ข้อมูลผิดๆ อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่อาชีพมัคคุเทศก์เป็นส่วนรวมได้

6. การตรงต่อเวลา การตรงต่อเวลาถือเป็นมารยาทที่สำคัญอย่างหนึ่งและมัคคุเทศก์ก็ควรจะต้องตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะในการไปรับนักท่องเที่ยวจากสนามบินหรือโรงแรมที่พัก การกำหนดเวลาเดินทางไปที่ยวสถานที่ต่างๆ การส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมที่พัก หรือจุดหมายปลายทาง หรือที่สนามบิน รวมทั้งนัดหมายเวลากับนักท่องเที่ยวในกรณีอื่นๆ การผิดนัดหรือไม่ตรงต่อเวลา รวมทั้งนัดหมายเวลากับนักท่องเที่ยวในกรณีอื่นๆ การผิดนัดหรือไม่ตรงต่อเวลา นอกจากจะเป็นการเสียมารยาทแล้ว ยังอาจเกิดผลเสียในการปฏิบัติงานด้วย

7. การไม่กล่าวตำหนิให้ร้ายป้ายสีผู้อื่น มัคคุเทศก์พึงไม่กล่าวตำหนิติเตียนหรือให้ร้ายป้ายสีต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์คนอื่น ๆ รวมถึงการดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยวใดๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวฟังอย่างเด็ดขาด

คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

สุภาพร มากแจ้ง (สุภาพร มากแจ้ง, 2534. หน้า 8) ได้กล่าวว่ามัคคุเทศก์คือผู้นำเที่ยวงานของมัคคุเทศก์ จึงจัดเป็นงานบริการ ดังนั้นงานของมัคคุเทศก์คือ คุณสมบัติของผู้ให้บริการนั่นเอง โดยทั่วไปมัคคุเทศก์ที่ดีควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. มีมนุษยสัมพันธ์ดี มนุษยสัมพันธ์ (Relationship) ได้แก่ความสามารถในการสร้างความประทับใจ และผูกมิตรกับผู้อื่น บุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์มักมีลักษณะ ดังนี้
 - มองโลกในแง่ดี มีความสุจริตใจ
 - สดชื่นร่าเริง
 - มีน้ำใจ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ยินดีที่ได้เห็นผู้อื่นมีความสุข
 - มีความเอื้อเฟื้อ รู้จักอาทรห่วงใย
 - มีอัธยาศัย ไม่ก้าวร้าว ไม่สำคัญตนว่าเด่นเหนือผู้อื่น
2. มีบุคลิกภาพที่ดี บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดีมีลักษณะ ดังนี้
 - มีพละนามายสมบุรณ์ ร่างกายสมส่วน ไม่อ้วนหรือผอมจนเกินไป
 - มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง สดชื่นแจ่มใส
 - มีอารมณ์มั่นคง เยือกเย็น ไม่หวั่นไหวง่าย เผชิญสถานการณ์ต่างๆ อย่างสุขุม
 - เอาใจใส่ดูแลความสะอาดของร่างกายให้ทั่วถึง ไม่ปล่อยให้เกิดคราบหรือกลิ่นอับอันพึงรังเกียจ
 - แต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ
 - กริยามารยาทอ่อนโยน
 - วาจาสุภาพอ่อนหวานไพเราะ

3. มีความรู้ดี บุคคลที่มีความรู้ดีจะต้องประกอบด้วยลักษณะต่อไปนี้

- สนใจสิ่งรอบตัว
- ช่างสังเกต
- รักการค้นคว้า
- เป็นนักอ่าน
- เป็นนักฟัง
- มีความจำดี
- รู้จักวิเคราะห์แยกแยะเหตุผล ข้อเท็จจริง และความคิดเห็น

4. มีวาทศิลป์ บุคคลที่มีวาทศิลป์ มีลักษณะดังนี้

- มีน้ำเสียงชัดเจน
- มีจังหวะและลีลาการพูดเหมาะสม
- ใช้ระดับภาษาได้เหมาะสมกับผู้ฟัง
- ใช้ภาษาที่ถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจนตรงประเด็น
- มีลำดับการพูดดี เข้าใจง่าย
- สามารถเข้าใจความสนใจของผู้ฟัง และทำให้ติดตามฟังจนจบโดยไม่เบื่อหน่าย

5. มีความรักงาน ความรักงานเป็นหัวใจของการทำงาน บุคคลที่มีความรักงานจะมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความสุขในการทำงาน ทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ มัคคุเทศก์ที่มีความรักงานจะรักที่จะให้ความดูแลนักท่องเที่ยว รักที่จะอธิบายกระตือรือร้นที่จะนำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่แปลกใหม่ ยินดีที่จะค้นคว้าหาความรู้เพื่อจะให้ผลงานของตนมีประสิทธิภาพ และพอใจที่จะพัฒนางานของตน

ไพฑูรย์ พงศบุตร (ไพฑูรย์ พงศบุตร, 2536. หน้า 6) กล่าวว่าผู้ประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์และมีโอกาสที่จะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีได้ ควรมีลักษณะเหมาะสมบางประการดังนี้

1. มีบุคลิกดี

มัคคุเทศก์ควรมีรูปร่างหน้าตาไม่พิกลพิการ หากเป็นผู้มีรูปร่างหน้าตาก็ยิ่งเป็นข้อได้เปรียบมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังควรมีสุนัขภาพที่ดี แข็งแรงและมีความเป็นผู้นำ มีน้ำเสียงไพเราะอย่างยิ่ง ผิวหนัง ผมน ฟัน ต้องหมั่นรักษาให้สะอาดและเรียบร้อย ไม่มีกลิ่นตัวและกลิ่นปากที่น่ารังเกียจ มีอารมณ์มั่นคง สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างสุขุมรอบคอบ ไม่วู่วาม หรือแสดงความวิตกกังวลมากเกินไป ในกรณีเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ยานพาหนะเสียหายขณะเดินทางการถูกโจรกรรม การเจ็บป่วยกะทันหันขณะท่องเที่ยว เป็นต้น

2. มีความรู้ดี

มัคคุเทศก์ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ตลอดจนความรู้พื้นฐานในด้าน ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีของประเทศชาติและของท้องถิ่น รวมทั้งความรู้ทั่วไปที่ควรทราบด้วยเหตุนี้มัคคุเทศก์ที่ดีจึงควรเป็นผู้ที่หมั่นแสวงหาความรู้ต่างๆ อยู่ตลอดเวลา รวมทั้งติดตามสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศ และของโลกจากสื่อมวลชนด้วย

3. มีมนุษยสัมพันธ์ดี

มัคคุเทศก์ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถเข้ากับนักท่องเที่ยวได้ โดยไม่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกเป็นประจักษ์หรือไม่ไว้วางใจ

4. มีจิตวิญญาณของความเป็นมัคคุเทศก์

คุณลักษณะถือเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ได้ดินนอกจากจะมีคุณลักษณะอื่นๆ ดังกล่าวมาแล้ว จะต้องมีความรักในอาชีพมัคคุเทศก์ด้วย มิใช่ทำด้วยความฝืนใจหรือเพื่อแสดงหาผลประโยชน์เพียงอย่างเดียว จิตวิญญาณของความเป็นมัคคุเทศก์ก็คล้ายคลึงกับจิตวิญญาณของความเป็นครู คือ พอใจในการให้ผู้อื่น และมีน้ำใจคอยช่วยเหลือผู้อื่น นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังต้องมีจิตวิญญาณของการเป็นนักแสดงประกอบด้วย คือการให้ความบันเทิง และความสนุกสนานแก่ผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นการร้องเพลงและการเล่นดนตรี รวมทั้งการเล่นเกมส์ต่างๆ ที่เป็นนันทนาการสำหรับนักท่องเที่ยว

ผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรมีลักษณะพิเศษหลายประการประกอบกัน คือมีความภาคภูมิใจในอาชีพของตน มีความอดทนอดกลั้น มีความอ่อนตัว ในการปฏิบัติงานตามความต้องการของนักท่องเที่ยว มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ตั้ง และมีความสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะการได้อย่างเหมาะสมโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวตลอดเวลาของการนำเที่ยว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้พิเศษมากยิ่งขึ้น

ม.ร.ว.ศีกฤทธิ ปราโมช (นุกีตา ชุ่มประดิษฐ์ และคณะ 2543. หน้า 7 อ้างอิงจากม.ร.ว.ศีกฤทธิ ปราโมช, 2539. ไม่มีเลขหน้า) ได้กล่าวว่า ผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ได้ต้องมีลักษณะดังนี้

1. ไม่โหดร้าย
2. ไม่มีอวด
3. ไม่ใจเร็ว
4. ไม่ขี้บ่น
5. ไม่หมดสติ

นอกจากนี้ เถกิง สวาสดิพันธ์ แห่ง “เถกิงทัวร์” (เถกิง สวาสดิพันธ์, 2528. ไม่มีเลขหน้า) ยังได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานในหน้าที่มัคคุเทศก์ไว้ดังนี้

1. ต้องเป็นผู้ นำ
2. วางแผนงานดี
3. ความรู้ดี
4. การบรรยายดี
5. บริการดี
6. ตรงต่อเวลา
7. มีความอดทน
9. มองคนในแง่ดี
10. แก้ปัญหาเฉพาะหน้าดี

วิลาสวงศ์ พงศะบุตร (วิลาสวงศ์ พงศะบุตร, 2542. หน้า 82) ได้เสนอข้อคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดีไว้ดังนี้

1. มีใจรักที่จะทำ รักที่จะอธิบาย รักที่จะศึกษาเนื้อหา และรักที่จะศึกษานักท่องเที่ยว
2. ต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น กระตือรือร้น ตาหูไวที่จะสังเกตปฏิกิริยาของนักท่องเที่ยว เป็นคนเอื้อเฟื้อมีน้ำใจ วยและรูปโฉมมีส่วนช่วยท่าทางแจ่มใส แต่งกายรัดกุม
3. มีความรู้ดี ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการนำชมสถานที่ต่างๆ ทั้งทางด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรม และสามารถที่จะตอบคำถามได้ทุกเรื่องด้วยความมั่นใจ

บุบผา คุมมานนท์ (บุบผา คุมมานนท์, 2527. หน้า 5) กล่าวว่ามัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีบุคลิกทั่วไปดี ซึ่งประกอบด้วยบุคลิกภายนอกและบุคลิกภายใน ซึ่งบุคลิกภายนอกสำหรับนักท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ในตัวมัคคุเทศก์ได้แก่

1. ร่างกาย มัคคุเทศก์ควรให้ความสนใจและการเอาใจใส่ต่อร่างกายเป็นอันดับแรก โดยพิจารณาที่จะทำให้ผู้อื่นพบเห็นเกิดความสบายตา และอารมณ์ จุดสำคัญๆ ในร่างกายที่จะต้องคำนึงถึงคือ ผม หน้าตา หู จมูก ฟัน เล็บ
2. การแต่งกาย ควรได้รับการดูแลเอาใจใส่ โดยคำนึงถึงความสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ
3. การพูดจา ควรระมัดระวังเกี่ยวกับ คำพูด น้ำเสียง ปฏิกริยาของผู้ฟัง
4. กิริยามารยาท หมายถึง การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทางและความประพฤติจะต้องอยู่ในอารมณ์สำรวม เช่น ไม่ล้วง แคะ แกะ เกา คvik จ้ม ร่างกายในที่ชุมชน และไม่กระทำการ ที่

ควรกระทำในสิ่งที่ลับไปกระทำในสิ่งที่แจ้งหากจำเป็นจริงๆ ก็ควรทำให้แนบเนียน เช่น การจาม การไอ หรือเมื่อเกิดอาการคัน ก็ควรหันความสนใจของผู้ที่อยู่รอบข้างไปที่อื่นเสียก่อนแล้วจึงแอบทำ

บุคลิกภายในสำหรับมัคคุเทศก์ หมายถึง สิ่งที่มัคคุเทศก์แสดงออกจากความรู้สึกภายใน หรือที่เรียกว่า “จรรยาบรรณมัคคุเทศก์” ที่สำคัญดังนี้

1. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ต่อธุรกิจการท่องเที่ยวและต่อชื่อเสียงของประเทศ
2. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว และทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
3. มีสติปัญญาในการปฏิบัติงาน
4. มีน้ำใจต่อนักท่องเที่ยว
5. มองโลกในแง่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์
6. มีความรับผิดชอบในหน้าที่

ละเอียด ศิลาน้อย (ละเอียด ศิลาน้อย, 2534. หน้า 81) กล่าวว่า การเป็นมัคคุเทศก์นั้น จะต้องเป็นคนที่ มีลักษณะพิเศษ ซึ่งสามารถขยายความพิเศษได้จากตัวเอง เช่น เป็นผู้ที่ชาย ความคิด ขายประสบการณ์ ขายความประทับใจ ขายความพอใจให้กับลูกค้าและคุณลักษณะเหล่านี้จะช่วยให้มัคคุเทศก์แก้ปัญหาที่ประสบอยู่บ่อยๆ เช่น ปัญหาการปรับตัวเมื่อพบปะเจอะเจอนักท่องเที่ยวมากมายหลายประเภทแตกต่างกันไปต่างๆ นานา ซึ่งนักท่องเที่ยวแต่ละคนมีความแตกต่างกันเฉพาะตัว มัคคุเทศก์ต้องสังเกตเอาเองให้ชัดเจน

สุภาพร มากแจ้ง (สุภาพร มากแจ้ง, 2534. หน้า 9) กล่าวว่ามัคคุเทศก์ยังต้องมีความสามารถที่จะทำให้ คุณสมบัติเด่นชัดเป็นที่ประจักษ์ ความสามารถของมัคคุเทศก์ประกอบด้วย

1. ความสามารถด้านภาษา โดยเหตุที่งานของมัคคุเทศก์เป็นงานที่ต้องใช้ภาษาเป็นหลักโดยเฉพาะภาษาพูด มัคคุเทศก์จึงต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาแม่ของตนและภาษาต่างประเทศอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์ที่ดีคือ สามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างแคล่วคล่องและถูกต้อง
2. ความสามารถด้านวิชาการ ความสามารถด้านวิชาการได้แก่ความรู้ทางมัคคุเทศก์ ต้องมีเพื่อการประกอบอาชีพ คือ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่ตั้ง ประวัติความเป็นมา สภาพภูมิศาสตร์ ลักษณะทางกายภาพ การเข้าถึงที่พักแรม กิจกรรมการท่องเที่ยว ฯลฯ
3. ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย เช่น ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิต ความเชื่อ อาหารการกิน การเมือง ฯลฯ

4. ความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น อัตราการแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่างๆ กับเงินไทย ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของชาติต่างๆ เหตุการณ์โลกปัจจุบัน อัตราค่าที่พัก และบริการต่างๆ ของโรงแรม ระเบียบพิธีการของศุลกากร แหล่งเริงรมย์และแหล่งซื้อสินค้าต่างๆ ตลอดจนการปฐมพยาบาลเป็นต้น

5. ความสามารถด้านการนำเที่ยว ความสามารถด้านการท่องเที่ยวเป็นหัวใจสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์แม้จะมีคุณสมบัติครบทั้ง 5 ประการมีความสามารถในการใช้ภาษาและมีความสามารถด้านวิชาการเป็นอย่างดี แต่หากมีความสามารถด้านการนำเที่ยวจะทำให้การท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน ประกอบด้วยสาระความรู้และการพักผ่อนอย่างแท้จริง นักท่องเที่ยวไม่รู้สึกรู้สึกเหน็ดเหนื่อยเพราะถูกเร่งรัดและเบื่อหน่ายเพราะถูกยึดเยียดด้วยความรู้จนเกินความจำเป็น หรือเบื่อหน่ายเพราะมัคคุเทศก์ขาดความรู้ไม่สามารถสนองความสนใจของนักท่องเที่ยวได้

6. ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถวิเคราะห์นักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวแต่ละครั้งว่า มีความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องใดเพื่อจะได้สามารถสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ถูก

7. ความสามารถในการเฝ้าความสนใจ มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถทำให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานเพลิดเพลินตลอดรายการท่องเที่ยว ทั้งระหว่างการเดินทางและจุดแวะชมตั้งนั้นนอกจากความรู้เกี่ยวกับจุดท่องเที่ยวและสถานที่ที่น่าสนใจตามทางผ่านที่มัคคุเทศก์อาจชี้ชวนให้นักท่องเที่ยวสนใจด้วยแล้ว หากเดินทางเป็นเวลายาวนาน มัคคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือการเล่นเล็กๆ น้อยๆ เพื่อคลายเหงา และช่วยให้เกิดความเป็นกันเอง ภายในกลุ่มของนักท่องเที่ยวด้วย

8. ความสามารถในการบริการและอำนวยความสะดวก มัคคุเทศก์ที่ดีต้องเอาใจใส่ดูแลให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความสนุกเพลิดเพลิน สะดวกสบายและปลอดภัยปราศจากอุปสรรคและข้อขัดข้อง ดังนั้นก่อนการนำเที่ยวทุกครั้งมัคคุเทศก์ควรตรวจสอบความเรียบร้อยของพาหนะ แจ้งย้ายสถานที่พักแรมและส่วนประกอบบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนัดหมายและให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่จะไป ตั้งแต่กำหนดการเตรียมตัว ข้อปฏิบัติต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ

9. ความสามารถด้านการแก้ปัญหา ความสามารถด้านการแก้ปัญหาของมัคคุเทศก์ที่ดี ต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยคำนึงถึงประโยชน์

ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ การที่จะสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีนั้น มัคคุเทศก์ต้องมีการเตรียมการที่ดี โดยศึกษาล่วงหน้าถึงปัญหาที่จะเกิด

จากการทบทวนคุณสมบัติของมัคคุเทศก์สรุปได้ว่า คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดีที่จะช่วยสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว นอกเหนือจากความประทับใจในสถานที่ท่องเที่ยวและทัศนียภาพแล้ว มัคคุเทศก์จะต้องมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ มนุษย์สัมพันธ์ดี บุคลิกทั่วไปดี และมีศิลปะในการพูด

จะเห็นได้ว่า อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ถูกคาดหวังจากนักท่องเที่ยวและสังคมค่อนข้างสูงทั้งในด้านของ บุคลิก ความรู้ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความซื่อสัตย์ และการมีจิตวิญญาณของความเป็นมัคคุเทศก์ ซึ่งการที่มัคคุเทศก์จะสามารถสนองตอบความคาดหวังจากสังคมและนักท่องเที่ยวได้นั้น มัคคุเทศก์ควรได้รับการฝึกอบรมอย่างถูกต้อง โครงการมัคคุเทศก์น้อยถือเป็นโครงการหนึ่งในการผลิตมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพเพื่อสนองต่อความต้องการของสังคมและนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

โครงการมัคคุเทศก์น้อย

จากการที่อาจารย์ใหญ่โรงเรียนวัดปรมย์ยิกาวาส ในขณะนั้น (นายเลอพงษ์ ทิพยเลิศ) ได้มีโอกาสไปทัศนศึกษาดูงานที่ โรงเรียนวัดโบสถ์ อ.อินทร์บุรี จ.สิงห์บุรี ซึ่งทางโรงเรียนวัดโบสถ์ได้จัดมัคคุเทศก์น้อย มาต้อนรับและนำชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี รวมทั้งหัตถกรรมพื้นบ้าน ที่มีอยู่จำนวนมาก ในเขต อ.อินทร์บุรี จึงเกิดแนวคิดนำมาประยุกต์ใช้ที่ ต.เกาะเกร็ด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี เนื่องจากเห็นว่า เกาะเกร็ดกำลังเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว และเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ที่มีความพร้อมด้าน ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมชาติ วัฒนธรรม โบราณสถาน รวมทั้งโบราณวัตถุ การอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิตแบบดั้งเดิมเอาไว้ได้ดี จากเหตุผลดังกล่าว ทางโรงเรียนวัดปรมย์ยิกาวาส จึงมีแนวคิดจัดทำโครงการมัคคุเทศก์น้อยขึ้น เพื่อเป็นการบูรณาการปฏิรูปกระบวนการเรียนการสอนเข้ากับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของท้องถิ่นที่โรงเรียนตั้งอยู่ และสอดคล้องกับวิถีชีวิตจริงของนักเรียน

อาจารย์อุทุมพร สารภักดิ์ ซึ่งเป็นผู้จัดตั้งโครงการมัคคุเทศก์น้อย ได้เริ่มจัดตั้งโครงการโดยการรับสมัครเด็กที่มีความสนใจและมีภูมิลำเนาอยู่บนเกาะเกร็ด เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการยุวอาสาสมัครแนะนำการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด โดยการอบรมรุ่นแรกได้ดำเนินการในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2542 ซึ่งในรุ่นแรกมีเด็กสนใจเข้ารับการฝึกอบรมประมาณ 100 คน

สำหรับเนื้อหาของการอบรมจะมีตั้งแต่การอบรมให้นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ บทบาทหน้าที่ มารยาท และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ การปรับปรุงพัฒนาบุคลิกภาพและการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่เหล่าบรรดามัคคุเทศก์ควรจะได้เรียนรู้ ที่สำคัญคือ การถ่ายทอดให้มัคคุเทศก์น้อยเหล่านี้ได้เรียนรู้ และทราบถึงนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดนนทบุรี มีความรู้ความเข้าใจในประวัติศาสตร์และภูมิศาสตร์ ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม สถานที่สำคัญ ภูมิปัญญาชาวบ้าน และวิถีชีวิตของชาวเกาะเกร็ด

ในด้านของการดำเนินการนั้น นอกจากอาจารย์อุทุมพร ผู้จัดตั้งโครงการแล้ว ยังมีเพื่อนอาจารย์ในโรงเรียนที่รวมตัวกันด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมดำเนินการโครงการมัคคุเทศก์น้อยให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง สำหรับงบประมาณนั้น ในขั้นแรกทางโรงเรียนได้รับการสนับสนุนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) 3 หมื่นบาท ซึ่งนอกจาก ททท. แล้ว หน่วยงานในท้องถิ่นอย่างองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด ก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่

สำหรับด้านรายได้นั้น การเข้าร่วมโครงการนี้ถือเป็นการเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ ตัวนักเรียนเองจะไม่มีรายได้โดยตรงจากทางโครงการ อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติแล้ว นักท่องเที่ยว

ที่มาเยือนก็จะมีรางวัลซึ่งเป็นเงิน หรือสิ่งของเล็กน้อย เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้คนที่
น้อยเหล่านี้ที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว

หลักการและเหตุผล

ด้วยโรงเรียนวัดปรมาภิไธย (แสนสวัสดีวิทยาคาร) ตั้งอยู่ที่ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอ
ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นชุมชนของชาวรามัญเก่าแก่มาเป็นเวลาประมาณ 225 ปี และ
ประชาชนยังคงรักษาขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมเป็นวิถีชีวิตสืบต่อมาจนถึงปัจจุบัน
วิถีชีวิตดังกล่าวเป็นที่สนใจของชาวไทยและชาวต่างประเทศเป็นอย่างมาก มีนักท่องเที่ยวนิยมที่จะ
มาชมและศึกษาขนบธรรมเนียม ประเพณีอันดีงามของประชาชนในเกาะเกร็ดมากขึ้นจนทาง
ราชการที่เกี่ยวข้องต้องเข้ามาสนับสนุนและส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ประกอบกับ
ปัจจุบันการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ของโรงเรียนวัดปรมาภิไธย ได้จัดกิจกรรมการเรียนการสอน
ที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติจริงและเป็นการบูรณาการความรู้ต่างๆ เข้า
ด้วยกัน ส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนนอกห้องเรียน เน้นการศึกษาหาความรู้ความ
เข้าใจจากชุมชนและท้องถิ่นที่โรงเรียนตั้งอยู่ จากเหตุผลดังกล่าว ทางโรงเรียนจึงได้จัดทำโครงการ
มัคคุเทศก์น้อยขึ้นเพื่อเป็นการบูรณาการการปฏิรูปกระบวนการเรียนการสอนเข้ากับการท่องเที่ยว
เชิงอนุรักษ์ของท้องถิ่นที่โรงเรียนตั้งอยู่และสอดคล้องกับวิถีชีวิตจริงของนักเรียนในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

- เพื่อเป็นการปฏิรูปกระบวนการเรียนการสอน โดยให้นักเรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้
เรียนรู้จากการปฏิบัติจริงและการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนนอกห้องเรียน เพื่อให้นักเรียนได้
ศึกษาหาความรู้จากท้องถิ่นของตนเอง เป็นการบูรณาการความรู้ในวิชาต่างๆ เข้าด้วยกัน
- เพื่อให้นักเรียนมีความรอบรู้ในสถานที่ท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนเองเป็นอย่างดี
- เพื่อให้นักเรียนมีความสามารถในการสื่อความหมาย การสื่อสารที่ดี
- เพื่อให้นักเรียนมีบุคลิกภาพและความประพฤติที่สร้างภาพลักษณ์และความ
ประทับใจ มีความเป็นมิตรไมตรีกับนักท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไป
- เพื่อให้นักเรียนรักและรู้คุณค่าศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียม ประเพณีพื้นบ้านใน
ท้องถิ่นของตน
- เพื่อให้นักเรียนเป็นผู้ที่ใฝ่รู้ใฝ่เรียน
- เพื่อให้นักเรียนมีความมั่นใจในตนเอง กล้าคิด กล้าตัดสินใจ มีทัศนคติที่ดี ต่อการ
ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

เป้าหมาย

- จัดการอบรมนักเรียนที่สนใจเข้าร่วมโครงการจำนวน 100 คน
- นักเรียนที่เข้ารับการอบรม มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
- นักเรียนที่เข้ารับการอบรม มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ มารยาท และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์
- นักเรียนที่เข้ารับการอบรม มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการปรับปรุงพัฒนาบุคลากร และการสร้างมนุษยสัมพันธ์
- นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจในนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดนนทบุรี
- นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจในประวัติศาสตร์และภูมิศาสตร์ ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม สถานที่สำคัญ ภูมิปัญญาชาวบ้านและวิถีชีวิตของชาวเกาะเกร็ด
- นักเรียนสามารถนำความรู้ความเข้าใจที่ได้ไปทำหน้าที่มัคคุเทศก์น้อยที่ดี เป็นเจ้าบ้านที่ดี เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเยาวชนและประชาชนโดยทั่วไป

ระยะเวลาดำเนินการ

- จัดการอบรมมัคคุเทศก์น้อยขึ้นในวันที่ 7 ตุลาคม 2542 ระหว่างเวลา 8.30 น. – 15.30 น.
- ผู้ผ่านการอบรมปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์บริการนักท่องเที่ยวที่มายังตำบลเกาะเกร็ดทุกวันหยุดราชการ

วิธีดำเนินการ

- เสนอโครงการขอความสนับสนุนงบประมาณและวิทยากรจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)
- แต่งตั้งกรรมการดำเนินการ
- ดำเนินการ
- สรุปผลและประเมินผล

สถานที่ดำเนินการ

โรงเรียนวัดปรายยิกาวาส และศูนย์บริการการท่องเที่ยวตำบลเกาะเกร็ด (อยู่ระหว่างการดำเนินการของงบประมาณเพื่อจัดสร้างจาก ททท.)

งบประมาณ

จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 30,000 บาท

ผู้รับผิดชอบโครงการ

โรงเรียนวัดปรมย์ยิกาวาส

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.), วัดปรมย์ยิกาวาส, องค์การบริหารส่วนตำบล
เกาะเกร็ด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พีระพงษ์ ดวงสนิท (2545) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะในด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพึงประสงค์ เพื่อเป็นแนวทางในการหาวิธีการ กระบวนการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงรายให้ดียิ่งขึ้นไป ผลการศึกษาค้นคว้าสรุปว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นและความต้องการส่วนใหญ่ที่ใกล้เคียงกัน คืออยู่ในระดับดี แต่จากการพิจารณาองค์ประกอบรายย่อย พบว่า มีสิ่งที่เป็นความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ความสามารถด้านภาษา หน้าที่และความรับผิดชอบด้านการแนะนำในสิ่งที่ดี และการตรงต่อเวลา บุคลิกภาพด้านพละนาถมายสมบุรณ์ วาจาสุภาพอ่อนหวาน ไพเราะ และการแต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ มนุษยสัมพันธ์ ด้านการมีน้ำใจพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ และจากผลการศึกษาดังกล่าว มัคคุเทศก์ควรจรรักษาระดับนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป และนอกจากนี้ยังพบว่า มีสิ่งที่มีน้อยกว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเอง จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่มัคคุเทศก์จังหวัดเชียงรายควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

เกรียงเทพ วีระนันทนาพันธ์และคณะ (2546) ได้ทำการศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันต่อการบริการด้านข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทย เพื่อมุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตให้มีทักษะทางภาษาเยอรมันและการใช้ภาษาเยอรมันในเชิงวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว การโรงแรม และธุรกิจ โดยการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถตอบสนองความต้องการด้านการท่องเที่ยวต่อไป โดยเฉพาะเมื่อทราบว่าผู้ให้บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวมีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม หรืออื่นๆ อีกทั้งเพื่อจะได้แนวทางในการสร้างเนื้อหารายวิชาภาษาเยอรมันเพื่อการท่องเที่ยวให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอันจะส่งผลต่อการผลิตบุคลากรที่ให้บริการในภาคธุรกิจท่องเที่ยวให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นต่อไป ผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ว่า 1. โดยภาพรวม นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังต่อการบริการข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนา และข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูง ขณะที่ระดับความคาดหวังต่อการบริการข้อมูลเกี่ยวกับศิลปะไทย และวัฒนธรรมไทยอยู่ในระดับปานกลาง 2. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีต่อการบริการข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทยด้านพุทธศาสนา ศิลปะไทย วัฒนธรรมไทย และศักยภาพทางภาษา อยู่ในระดับสูง 3. และจากการทดสอบทางสถิติพบว่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการทั่วไปของนักท่องเที่ยวทั้ง 8 ประเด็น คือ การ

ที่มัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว บุคลิกการแสดงออกของนักท่องเที่ยว การที่มัคคุเทศก์มีน้ำใจช่วยเหลือนักท่องเที่ยว การที่มัคคุเทศก์ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่างให้เกียรติ การที่มัคคุเทศก์สื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้เข้าใจ มัคคุเทศก์ตอบสนองความประสงค์ของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ยินดีตอบคำถามของนักท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์ดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยว อยู่ในระดับดีมาก

นันทิชัย หิรัญวงษ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาหลักสูตรมัคคุเทศก์น้อยนำเที่ยว บึงฉวากเฉลิมพระเกียรติ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 การวิจัยทำเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1. การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน 2. การพัฒนาหลักสูตร 3. การทดลองใช้หลักสูตร และ 4. การประเมินจากผลและปรับปรุงหลักสูตร ผลการวิจัยพบว่า

1. การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน ในการพัฒนาหลักสูตรมัคคุเทศก์น้อยนำเที่ยวบึงฉวากเฉลิมพระเกียรติสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สถานศึกษา จะต้องจัดการศึกษา ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้นักเรียนเกิดความรัก ห่วงแหน และภาคภูมิใจในท้องถิ่นของตนเอง

2. การพัฒนาหลักสูตรพบว่าหลักสูตรมีความสอดคล้องและเหมาะสมในด้าน หลักการ คำอธิบายรายวิชา จุดประสงค์โครงสร้าง ขอบข่ายเนื้อหา เวลาเรียน กิจกรรม การจัดการเรียนรู้ สื่อ การจัดการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล

3. การทดลองใช้หลักสูตรโดยนำหลักสูตรไปทดลองใช้กับนักเรียนชั้นประถมศึกษา ปีที่ 5 โรงเรียนวัดท่าช้าง ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 7 สัปดาห์ รวมเวลา 14 ชั่วโมง พบว่านักเรียนมีความสนใจในการเรียนรู้ การเป็นมัคคุเทศก์น้อยนำเที่ยวบึงฉวากเฉลิมพระเกียรติ และมีความสนุกสนานกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้อย่างหลากหลาย

4. การประเมินผลและการปรับปรุงหลักสูตร พบว่า นักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมัคคุเทศก์น้อยนำเที่ยวบึงฉวากเฉลิมพระเกียรติ หลังทดลองใช้หลักสูตรสูงกว่าก่อนการทดลองใช้หลักสูตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านความสามารถในการปฏิบัติตนเป็นมัคคุเทศก์น้อยนำเที่ยว พบว่า นักเรียนสามารถปฏิบัติตนเป็นมัคคุเทศก์น้อยนำเที่ยวบึงฉวากเฉลิมพระเกียรติได้ ด้านความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับหลักสูตร พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในการจัดการเรียนรู้หลักสูตรมัคคุเทศก์น้อยนำเที่ยวบึงฉวากเฉลิมพระเกียรติ และหลักสูตร ควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการสอน ให้มีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับเนื้อหา

สุธิดา สังฆรักษ์สัตย์ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรมัคคุเทศก์น้อยนำเที่ยวเขตดุสิต ในกลุ่มแรงงานและพื้นฐานอาชีพ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียน

สังกัดสำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรมัธยมศึกษา
 น้อยที่นำเที่ยวในเขตดุสิต ซึ่งจัดขึ้นสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ของโรงเรียนในสังกัด
 กรุงเทพมหานคร โดยใช้การผสมผสานระหว่างแนวการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นกับโครงสร้าง
 หลักสูตรมาตรฐานอบรมมัธยมศึกษาของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พุทธศักราช 2539 ซึ่งมี
 ขั้นตอนในการพัฒนาหลักสูตรได้แก่ ขั้นที่ 1 ศึกษาท้องถิ่น และให้คนในท้องถิ่นระบุความ
 ต้องการเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกที่มีในเขตดุสิต ขั้นที่ 2 กำหนด
 จุดมุ่งหมายและโครงสร้างเวลาเรียนของหลักสูตรมัธยมศึกษาที่น้อยนำเที่ยวเขตดุสิต ขั้นที่ 3 การ
 สร้างเนื้อหา ขั้นที่ 4 การเลือกกิจกรรมการเรียนการสอน และจัดลำดับขั้นตอนกิจกรรม ขั้นที่ 5
 การประเมินความสมบูรณ์ของหลักสูตร ขั้นที่ 6 การทดลองใช้หลักสูตร ขั้นที่ 7 การประเมิน
 หลักสูตร และปรับปรุงหลักสูตร ผลการศึกษาในการพัฒนาหลักสูตร คือ 1. ผลการสำรวจความ
 ต้องการเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ได้แก่ พระที่นั่งวิมานเมฆ พระที่นั่งอภิเชษฐดุสิต วัดเบญจมบพิตร
 สวนสัตว์ดุสิต และพิพิธภัณฑ์รถม้าพระที่นั่ง ผลิตภัณฑ์ของที่ระลึก ได้แก่ ดอกไม้ประดิษฐ์ เครื่อง
 เบญจรงค์ เครื่องแก้ว กรอบรูปทำจากผ้าไหม และโปสการ์ดรูปพระที่นั่งวิมานเมฆ 2. ผลการนำ
 หลักสูตรไปใช้ นักเรียนทั้ง 30 คน มีค่าเฉลี่ยของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนผ่านเกณฑ์การ
 ประเมินผลที่กำหนดไว้ คือ ร้อยละ 70 ของคะแนนเต็มทั้ง 3 ภาคความรู้และความแตกต่างกัน
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3. การรับรู้ของนักเรียนเกี่ยวกับหลักสูตรมัธยมศึกษา
 น้อยนำเที่ยวเขตดุสิต พบว่า นักเรียนมีการรับรู้ในด้านเนื้อหาสาระ กิจกรรมการเรียนการสอน และ
 สื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากทุกรายการ การพานักเรียนไปทัศนศึกษา ทำให้นักเรียนมีการ
 รับรู้ในด้านเนื้อหามากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงขอบเขตการสำรวจ การวิจัย และระเบียบวิธีวิจัยในเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย ตำบลเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีวิธีในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งชายและหญิง ที่เดินทางมาท่องเที่ยว เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยใช้บริการของมัคคุเทศก์น้อยนำเที่ยวในปี พ.ศ. 2549 จากสถิติปี พ.ศ. 2548 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยใช้บริการของมัคคุเทศก์น้อยนำเที่ยวในปี พ.ศ. 2548 จำนวน 614 คน โดยได้ข้อมูลจากอาจารย์ อุทุมพร สารภักดิ์ โรงเรียนวัดปรวมัยยิกาवास

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยใช้บริการมัคคุเทศก์น้อยนำเที่ยว จำนวน 92 คน ตามตารางสูตรการหาขนาดตัวอย่างแบบร้อยละ 15 ของจำนวนประชากร

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้เกณฑ์ค่าร้อยละ ดังต่อไปนี้ (ลิน พันธุ์พินิจ, 2549. หน้า 132)

- | |
|--|
| <p>ก. ประชากรมีจำนวนเป็นหลักร้อยละ ใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 15 – 30</p> <p>ข. ประชากรมีจำนวนเป็นหลักพัน ใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 – 15</p> <p>ค. ประชากรมีจำนวนเป็นหลักหมื่น ใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 - 10</p> |
|--|

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้จะใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามแนวทางทฤษฎี และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และจากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารต่างๆ รวมทั้งแนวคิดงานวิจัยที่ใกล้เคียงของผู้ที่ได้ทำวิจัยมาแล้วโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย โดยใช้แบบสอบถามเป็นคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) แบบลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยกำหนดค่าไว้ดังนี้ (ภาควิชาสถิติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2548)

ระดับ 5	หมายถึง	ดีมาก
ระดับ 4	หมายถึง	ดี
ระดับ 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดในการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. ศึกษาข้อมูล ทฤษฎี เอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งศึกษารูปแบบวิธีการสร้างแบบสอบถาม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือเพื่อการศึกษา
2. กำหนดกรอบแนวความคิดจากข้อมูลที่ได้ทำการศึกษา โดยวิเคราะห์แยกประเด็นที่ต้องการศึกษาและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ
3. ออกแบบและสร้างเครื่องมือ โดยออกแบบสอบถามจากกรอบแนวคิด
4. นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอคำแนะนำแล้วทำการแก้ไขและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
5. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยว ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน
6. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วไม่มีปัญหานำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยการเก็บรวบรวมจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ การใช้แบบสอบถาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น เอกสารทางวิชาการ งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตำรา วารสาร เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Science) ซึ่งจะมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การหาค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage Distribution)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์น้อย วิเคราะห์เป็นรายข้อ นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการบริการของมััคคุเทศก์น้อยนำเสนอโดยการบรรยายจากการวิเคราะห์และสรุปผล

เกณฑ์การแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำการศึกษาได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับตัวแปรดังต่อไปนี้

1. เกณฑ์การตัดสินระดับคะแนนเฉลี่ย

หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อหาค่าเฉลี่ย มีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

ช่วงคะแนน ระดับความคิดเห็น

4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

2. เกณฑ์การตัดสินระดับความรู้ของมัคคุเทศก์น้อย

การวัดค่าระดับความรู้ของมัคคุเทศก์น้อย จากข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ผลรวมของคะแนนนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของความรู้ของมัคคุเทศก์น้อย และกำหนดระดับความรู้ออกเป็น 3 ระดับโดยใช้เกณฑ์การกำหนดช่วงกว้างชั้น ดังนี้ (ภาควิชาสถิติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.)

$$\text{พิสัย} = \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}$$

$$\text{กำหนดช่วงกว้างชั้น (W)} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned} \text{ความรู้ของมัคคุเทศก์น้อย} &= \frac{15 - 3}{3} \\ &= 4 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนตั้งแต่	12	คะแนน หมายถึง	มีความรู้ดี
คะแนนตั้งแต่	8 – 11	คะแนน หมายถึง	มีความรู้ปานกลาง
คะแนนน้อยกว่า	7	คะแนน หมายถึง	มีความรู้ต่ำ

3. เกณฑ์การตัดสินระดับความสามารถของมัคคุเทศก์น้อย

การวัดค่าระดับความสามารถของมัคคุเทศก์น้อย จากข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ผลรวมของคะแนนนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของความสามารถของมัคคุเทศก์น้อย และกำหนดระดับความสามารถออกเป็น 3 ระดับโดยใช้เกณฑ์การกำหนดช่วงกว้างชั้น ดังนี้ (ภาควิชาสถิติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.)

$$\text{พิสัย} = \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}$$

$$\text{กำหนดช่วงกว้างชั้น (W)} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned} \text{ความสามารถของมัคคุเทศก์น้อย} &= \frac{25 - 5}{3} \\ &= 6.66 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 18.34 คะแนน หมายถึง มีความสามารถดี

คะแนนตั้งแต่ 11.67 – 18.33 คะแนน หมายถึง มีความสามารถปานกลาง

คะแนนน้อยกว่า 11.66 คะแนน หมายถึง มีความสามารถน้อย

4. เกณฑ์การตัดสินระดับหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์น้อย

การวัดค่าระดับหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์น้อย จากข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ผลรวมของคะแนนนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในด้านหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์น้อย และกำหนดระดับหน้าที่และความรับผิดชอบออกเป็น 3 ระดับโดยใช้เกณฑ์การกำหนดช่วงกว้างชั้น ดังนี้ (ภาควิชาสถิติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.)

$$\text{พิสัย} = \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}$$

$$\text{กำหนดช่วงกว้างชั้น (W)} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned} \text{ความรู้ของมัคคุเทศก์น้อย} &= \frac{20 - 4}{3} \\ &= 5.33 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้
 คะแนนตั้งแต่ 14.67 คะแนน หมายถึง มีหน้าที่และความรับผิดชอบดี
 คะแนนตั้งแต่ 9.34 – 14.66 คะแนน หมายถึง มีหน้าที่และความรับผิดชอบ
 ปานกลาง
 คะแนนน้อยกว่า 9.33 คะแนน หมายถึง มีหน้าที่และความรับผิดชอบน้อย

5. เกณฑ์การตัดสินระดับด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์น้อย

การวัดค่าระดับด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์น้อย จากข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ผลรวมของคะแนนนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์น้อย และกำหนดระดับบุคลิกภาพออกเป็น 3 ระดับโดยใช้เกณฑ์การกำหนดช่วงกว้างชั้น ดังนี้ (ภาควิชาสถิติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.)

$$\text{พิสัย} = \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}$$

$$\text{กำหนดช่วงกว้างชั้น (W)} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned} \text{ความรู้ของมัคคุเทศก์น้อย} &= \frac{30 - 6}{3} \\ &= 8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้
 คะแนนตั้งแต่ 23 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพดี
 คะแนนตั้งแต่ 15 – 22 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพดีปานกลาง
 คะแนนน้อยกว่า 14 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพดีน้อย

5. เกณฑ์การตัดสินระดับด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์น้อย

การวัดค่าระดับมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์น้อย จากข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ผลรวมของคะแนนนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์น้อย และกำหนดระดับมนุษยสัมพันธ์ออกเป็น 3 ระดับโดยใช้เกณฑ์การกำหนดช่วงกว้างชั้น ดังนี้ (ภาควิชาสถิติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.)

$$\text{พิสัย} = \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}$$

$$\text{กำหนดช่วงกว้างชั้น (W)} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned} \text{ความรู้ของมัคคุเทศก์น้อย} &= \frac{20 - 4}{3} \\ &= 5.33 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนตั้งแต่	14.67	คะแนน	หมายถึง	มีมนุษยสัมพันธ์ดี
คะแนนตั้งแต่	9.34 – 14.66	คะแนน	หมายถึง	มีมนุษยสัมพันธ์ปานกลาง
คะแนนน้อยกว่า	9.33	คะแนน	หมายถึง	มีมนุษยสัมพันธ์น้อย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ภูมิลำเนา สามารถสรุปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ (จำนวนทั้งหมด = 92)		
1. ชาย	28	30.4
2. หญิง	64	69.6
อายุ (จำนวนทั้งหมด = 92)		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	25	27.2
2. 21 - 30 ปี	22	23.9
3. 31 - 40 ปี	20	21.7
4. 41 - 50 ปี	17	18.5
5. 50 ปีขึ้นไป	8	8.7
การศึกษา (จำนวนทั้งหมด = 92)		
1. ต่ำกว่า มัธยมศึกษาปีที่ 6	11	12.0
2. มัธยมศึกษาปีที่ 6	7	7.6
3. ปวส. หรือ อนุปริญญา	12	13.0
4.ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	54	58.7
5. สูงกว่าปริญญาตรี	8	8.7

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว (ต่อ)

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ (จำนวนทั้งหมด = 92)		
1. นักเรียนนักศึกษา	37	40.2
2. พนักงานบริษัท	18	19.6
3. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	22.8
4. ธุรกิจส่วนตัว	11	12.0
5. รับจ้างทั่วไป	1	1.1
6. พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3	3.3
7. เกษตรกร	0	0.0
8.ว่างงาน	1	1.1
9. อื่นๆ	0	0.0
รายได้ต่อเดือน (บาท) (จำนวนทั้งหมด = 92)		
1. ต่ำกว่า 10,000	42	45.7
2. 10,001 - 20,000	17	18.5
3. 20,001 - 30,000	22	23.9
4. 30,001 - 40,000	4	4.3
5. 40,001 ขึ้นไป	7	7.6
ภูมิลำเนา (จำนวนทั้งหมด = 92)		
1. กรุงเทพฯและปริมณฑล	37	40.2
2. นนทบุรี	19	20.7
3. ภาคกลาง	6	6.5
4. ภาคตะวันออก	1	1.1
5. ภาคเหนือ	5	5.4
6. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	19	20.7
7. ภาคตะวันตก	0	0.0
8. ภาคใต้	5	5.4

จากตารางที่ 1 แสดงปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวดังนี้

เพศ พบว่าเป็นนักท่องเที่ยวเพศชายจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 เพศหญิงจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 69.60 จากข้อมูลดังกล่าววิเคราะห์ได้ว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวเกาะเกร็ด และใช้บริการมัคคุเทศก์น้อยนำเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 รองลงมาคืออายุ 21 – 30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 จากข้อมูลดังกล่าววิเคราะห์ได้ว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี

การศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 รองลงมาจบการศึกษาในระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อันดับที่ 3 จบการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อันดับที่ 4 จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และอันดับสุดท้ายคือ จบการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นนักเรียนนักศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 อันดับที่ 3 เป็นพนักงานบริษัท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด อันดับที่ 4 ทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อันดับที่ 5 เป็นพ่อบ้าน/ แม่บ้าน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด อันดับที่ 6 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และว่างงาน ซึ่งมีสัดส่วนที่เท่ากันคือ จำนวนร้อยละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา

รายได้ต่อเดือน จากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีรายได้มากที่สุดคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาคือ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 อันดับที่ 3 คือ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 อันดับที่ 4 คือมีรายได้มากกว่า 40,001 ขึ้นไป มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และอันดับสุดท้าย มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางมาเที่ยวเกาะเกร็ดมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

ภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ กรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 รองลงมาอยู่ที่ นนทบุรี และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 อันดับที่ 3 มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคกลาง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 อันดับที่ 4 คือ ภาคเหนือและภาคใต้ซึ่งมีสัดส่วนที่เท่ากัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และอันดับสุดท้ายคือนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคตะวันออก มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ทราบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย อำเภอเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ตาราง 2 แสดงจำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความรู้ของ
มัคคุเทศก์น้อย

ระดับความรู้	ช่วงคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีความรู้ดี	ตั้งแต่ 12	71	77.17
มีความรู้ปานกลาง	8 - 11	19	20.65
มีความรู้น้อย	น้อยกว่า 7	2	2.17
รวม		92	100

$$\bar{X} = 12.57 \quad S.D. = 2.06$$

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นถึงผลของการศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความรู้ของมัคคุเทศก์น้อย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน เมื่อนำมาจัดกลุ่มตามช่วงชั้นคะแนน โดยมีค่าเฉลี่ย 12.57 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 2.06 ได้ดังนี้ คือ กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ในระดับดี(คะแนนระหว่าง 12 – 15) จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 77.17 กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ในระดับปานกลาง (คะแนนระหว่าง 8 - 11) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20.65 และกลุ่มที่ 3 เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ในระดับน้อย (คะแนนระหว่าง 3 - 7) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17 จากผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อความรู้ของมัคคุเทศก์น้อยอยู่ในระดับดี

ตาราง 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยงเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความรู้ของมัคคุเทศก์น้อย

ข้อความ	ดีที่สุด		ดี		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		Mean	S.D.
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ	34	37.0	42	45.7	14	15.2	2	2.2	0	0.0	4.17	0.76
ความรู้เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรม	31	33.7	44	47.8	13	14.1	4	4.3	0	0.0	4.11	0.80
ความรู้เกี่ยวกับโบราณสถานและวรรณกรรมพื้นบ้าน	40	43.5	40	43.5	10	10.9	2	2.2	0	0.0	4.28	0.75

จากตาราง 3 พบว่า นักท่องเที่ยงมีความคิดเห็นต่อความรู้ของมัคคุเทศก์น้อย เกี่ยวกับประเพณีวัฒนธรรม ที่ท่องเที่ยงธรรมชาติ และความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน วรรณกรรมพื้นบ้าน ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 47.8 ร้อยละ 45.7 และร้อยละ 43.5 ตามลำดับ โดยความรู้เกี่ยวกับโบราณสถานและวรรณกรรมพื้นบ้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 ซึ่งอยู่ในระดับดีที่สุด รองลงมาคือความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติมีคะแนนเฉลี่ย 4.17 และความรู้เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมมีคะแนนเฉลี่ย 4.11 ซึ่งอยู่ในระดับดี

ตาราง 4 แสดงจำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยงที่มีต่อความสามารถของมัคคุเทศก์น้อย

ระดับความสามารถ	ช่วงคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีความสามารถดี	ตั้งแต่ 18.34	65	70.65
มีความสามารถปานกลาง	11.67 – 18.33	26	28.26
มีความสามารถน้อย	น้อยกว่า 11.66	1	1.09
รวม		92	100.00

$$\bar{X} = 20.45 \quad S.D. = 3.04$$

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นถึงผลของการศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความสามารถของมัคคุเทศก์น้อย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน เมื่อนำมาจัดกลุ่มตามช่วงชั้นคะแนนโดยมีค่าเฉลี่ย 20.45 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 3.04 ได้ดังนี้ คือ กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความสามารถในระดับดี(คะแนนระหว่าง 18.34 - 25) จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 70.65 กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความสามารถในระดับปานกลาง (คะแนนระหว่าง 11.67 – 18.33) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 28.26 และกลุ่มที่ 3 เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความสามารถในระดับน้อย (คะแนนระหว่าง 5 – 11.66) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.09 จากผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อความสามารถของมัคคุเทศก์น้อยอยู่ในระดับดี

ตาราง 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสามารถของมัคคุเทศก์น้อย

ข้อความ	ดีที่สุด		ดี		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		Mean	S.D.
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
การใช้ภาษาไทย	36	39.1	43	46.7	13	14.1	0	0.0	0	0.0	4.25	0.69
ความเป็นผู้นำ	26	28.3	47	51.1	17	18.5	2	2.2	0	0.0	4.05	0.75
การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	22	23.9	46	50.0	22	23.9	2	2.2	0	0.0	3.96	0.75
การจัดการ	23	25.0	48	52.2	19	20.7	2	2.2	0	0.0	4.00	0.74
การให้ข้อมูล	35	38.0	42	45.7	13	14.1	1	1.1	1	1.1	4.18	0.80

จากตาราง 5 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อความสามารถของมัคคุเทศก์น้อย ในด้านการจัดการ ความเป็นผู้นำ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การใช้ภาษาไทย และการให้ข้อมูลในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 52.2 ร้อยละ 51.1 ร้อยละ 50.0 ร้อยละ 46.7 และร้อยละ 45.7 ตามลำดับ โดยความสามารถในด้านการใช้ภาษาไทยมีคะแนนเฉลี่ย 4.25 ซึ่งอยู่ในระดับดีที่สุด รองลงมาคือความสามารถในการให้ข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 อันดับที่ 3 คือ ความสามารถในด้านความเป็นผู้นำ มีคะแนนเฉลี่ย 4.05 อันดับที่ 4 คือ ความสามารถด้านการจัดการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 และอันดับสุดท้ายคือ ความสามารถด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 ซึ่งอยู่ในระดับดี

ตาราง 6 แสดงจำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์น้อย

ระดับด้านหน้าที่และความ รับผิดชอบ	ช่วงคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีหน้าที่และความรับผิดชอบดี	ตั้งแต่ 14.67	89	96.74
มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ปานกลาง	9.34 – 14.66	3	3.26
มีหน้าที่และความรับผิดชอบน้อย	น้อยกว่า 9.33	0	0.00
รวม		92	100.00

$$\bar{X} = 17.93 \quad S.D. = 2.03$$

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นถึงผลของการศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์น้อย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน เมื่อนำมาจัดกลุ่มตามช่วงชั้นคะแนนโดยมีค่าเฉลี่ย 17.93 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 2.03 ได้ดังนี้ คือ กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในระดับดี(คะแนนระหว่าง 14.67 - 20) จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 96.74 กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในระดับปานกลาง (คะแนนระหว่าง 9.34 – 14.66) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.26 และกลุ่มที่ 3 เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในระดับน้อย (คะแนนระหว่าง 4 - 9.33) คิดเป็นร้อยละ 0.00 ซึ่งหมายความว่าไม่มีมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ที่น้อย และจากผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์น้อยอยู่ในระดับดีมาก

ตาราง 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับ
ความคิดเห็นที่มีต่อหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์น้อย

ข้อความ	ดีที่สุด		ดี		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		Mean	S.D.
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
การตรงต่อเวลา	49	53.3	40	43.5	3	3.3	0	0.0	0	0.0	4.50	0.56
ความซื่อสัตย์สุจริต	55	59.8	34	37.0	3	3.3	0	0.0	0	0.0	4.57	0.56
ความอดทน	52	56.5	38	41.3	2	2.2	0	0.0	0	0.0	4.54	0.54
การบริการและการอำนวยความสะดวก	41	44.6	42	45.7	8	8.7	0	0.0	1	1.1	4.33	0.73

จากตาราง 7 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์น้อย ในด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความอดทน และการตรงต่อเวลาในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 59.8 ร้อยละ 56.5 และร้อยละ 53.3 ตามลำดับ ความคิดเห็นต่อหน้าที่และความรับผิดชอบในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 45.7 โดยหน้าที่และความรับผิดชอบในด้านความซื่อสัตย์สุจริต มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 รองลงมาคือ ความอดทน มีคะแนนเฉลี่ย 4.54 อันดับที่ 3 คือ หน้าที่และความรับผิดชอบด้านการตรงต่อเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 และอันดับสุดท้ายคือ การบริการและอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 ซึ่งอยู่ในระดับดีที่สุด

ตาราง 8 แสดงจำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลิกภาพของ
มัคคุเทศก์น้อย

ระดับด้านบุคลิกภาพ	ช่วงคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีบุคลิกภาพดี	ตั้งแต่ 23	79	85.87
มีบุคลิกภาพปานกลาง	15 - 22	13	14.13
มีบุคลิกภาพน้อย	น้อยกว่า 14	0	0.00
รวม		92	100.00

$$\bar{X} = 26.55 \quad S.D. = 3.05$$

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นถึงผลของการศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์น้อย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน เมื่อนำมาจัดกลุ่มตามช่วงชั้นคะแนนโดยมีค่าเฉลี่ย 26.55 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 3.05 ได้ดังนี้ คือ กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพในระดับดี(คะแนนระหว่าง 23 - 30) จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 85.87 กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง (คะแนนระหว่าง 15 - 22) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.13 และกลุ่มที่ 3 เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพในระดับน้อย (คะแนนระหว่าง 6 - 14) คิดเป็นร้อยละ 0.00 ซึ่งหมายความว่าไม่มีมัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพในระดับน้อย จากผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์น้อยอยู่ในระดับดีมาก

ตาราง 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับ
ความคิดเห็นที่มีต่อบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์น้อย

ข้อความ	ดีที่สุด		ดี		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		Mean	S.D.
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
สุขภาพสมบูรณ์	54	58.7	34	37.0	4	4.3	0	0.0	0	0.0	4.54	0.58
กิจกรรมรยาท	55	59.8	35	38.0	2	2.2	0	0.0	0	0.0	4.58	0.54
มีอารมณ์ขัน	33	35.9	38	41.3	19	20.7	1	1.1	1	1.1	4.10	0.84
ความมั่นใจ	42	45.7	29	31.5	20	21.7	1	1.1	0	0.0	4.22	0.82
วาจาสุภาพ	53	57.6	37	40.2	2	2.2	0	0.0	0	0.0	4.55	0.54
การแต่งกายเหมาะสมกับ กาลเทศะ	52	56.5	40	43.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.57	0.50

จากตาราง 9 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์น้อย ใน
ด้านกริยา มารยาท สุขภาพสมบูรณ์ วาจาสุภาพ การแต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ และความ
มั่นใจ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 59.8 ร้อยละ 58.7 ร้อยละ 57.6 ร้อยละ 56.5 และร้อยละ 45.7
ตามลำดับ ความคิดเห็นต่อบุคลิกภาพในด้านความมีอารมณ์ขัน อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 41.3
โดยบุคลิกภาพด้านกริยามารยาทดีมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.58 รองลงมาคือบุคลิกภาพด้านการ
แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 อันดับที่ 3 คือบุคลิกภาพด้านการใช้วาจา
สุภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 อันดับที่ 4 คือ การมีสุขภาพสมบูรณ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.54 อันดับที่ 5
คือ ความมั่นใจ มีคะแนนเฉลี่ย 4.22 ซึ่งอยู่ในระดับที่ดีมาก ส่วนบุคลิกภาพด้านการมีอารมณ์ขัน มี
คะแนนเฉลี่ย 4.10 ซึ่งอยู่ในระดับดี

ตาราง 10 แสดงจำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์น้อย

ระดับความมนุษยสัมพันธ์	ช่วงคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีมนุษยสัมพันธ์ดี	ตั้งแต่ 14.67	81	88.04
มีมนุษยสัมพันธ์ดีปานกลาง	9.34 – 14.66	11	11.96
มีมนุษยสัมพันธ์ดีน้อย	น้อยกว่า 9.33	0	0.00
รวม		92	100.00

$$\bar{X} = 17.22 \quad S.D. = 2.37$$

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นถึงผลของการศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์น้อย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน เมื่อนำมาจัดกลุ่มตามช่วงชั้นคะแนนโดยมีค่าเฉลี่ย 17.22 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 2.37 ได้ดังนี้ คือ กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีมนุษยสัมพันธ์ในระดับดี (คะแนนระหว่าง 14.67 - 20) จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 88.04 กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีมนุษยสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (คะแนนระหว่าง 9.34 – 14.66) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.96 และกลุ่มที่ 3 เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีมนุษยสัมพันธ์ในระดับน้อย (คะแนนระหว่าง 4 – 9.33) คิดเป็นร้อยละ 0.00 ซึ่งหมายความว่าไม่มีมัคคุเทศก์ที่มีมนุษยสัมพันธ์น้อย จากผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์น้อยอยู่ในระดับดี

ตาราง 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์น้อย

ข้อความ	ดีที่สุด		ดี		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		Mean	S.D.
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
การช่วยเหลือ	43	46.7	41	44.6	7	7.6	1	1.1	0	0.0	4.37	0.67
ให้กำลังใจ	36	39.1	39	42.4	15	16.3	1	1.1	1	1.1	4.17	0.82
รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น	35	38.0	48	52.2	9	9.8	0	0.0	0	0.0	4.28	0.63
ร่วมมือ ประสานงาน	43	46.7	42	45.7	7	7.6	0	0.0	0	0.0	4.39	0.63

ซึ่งจากตารางที่ 11 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์น้อย ในด้านการร่วมมือ ประสานงาน และการช่วยเหลือในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 46.7 ในอัตราส่วนที่เท่ากัน ส่วนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และการให้กำลังใจ อยู่ในระดับดี คิดเป็น ร้อยละ 52.2 และร้อยละ 42.2 ตามลำดับ โดยการมีมนุษยสัมพันธ์ในด้านการร่วมมือ ประสานงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือการให้ความช่วยเหลือ มีคะแนนเฉลี่ย 4.37 และอันดับที่ 3 คือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีคะแนนเฉลี่ย 4.28 ซึ่งอยู่ในระดับดีที่สุด และด้านการให้กำลังใจ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 ซึ่งอยู่ในระดับดี

ปัญหาและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย ตำบลเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์และสรุปได้ดังนี้

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาใดๆ จากการรับบริการ แต่มีการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า มัคคุเทศก์น้อยมีความรู้ ความสามารถดี และมีความเห็นสนับสนุนโครงการมัคคุเทศก์น้อย ของโรงเรียนวัดปรวมย์ยิกาวาส เนื่องจากเป็นการส่งเสริมเยาวชน ซึ่งจะเป็นอนาคตของชาติ ได้มีโอกาสฝึกฝนการทำงาน ได้เรียนรู้ระเบียบวินัยของการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และเป็นประสบการณ์ที่ดีต่อตัวมัคคุเทศก์น้อยเอง

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย ตำบลเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย โรงเรียนวัดปรมัยยิกาวาส ตำบลเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และเพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะของมัคคุเทศก์น้อยที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงประสงค์

สรุปผลการศึกษา

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ผลการศึกษพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มประชากร 92 คน มีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 1) เพศ พบว่ามีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชายที่ได้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เป็นนักเรียนนักศึกษามากที่สุด และมีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาท

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย ตำบลเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

1. ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อความรู้ของมัคคุเทศก์น้อย (ตารางที่ 2 – 3) อยู่ในระดับดี รองลงมาคือระดับปานกลางและสุดท้ายคือระดับน้อย และพิจารณาจากองค์ประกอบรายย่อยจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ของมัคคุเทศก์น้อยในระดับดี โดยเน้นที่ความรู้เกี่ยวกับประเพณีวัฒนธรรม ตามด้วยความรู้เกี่ยวกับที่ท่องเที่ยว ธรรมชาติและความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน วรรณกรรมพื้นบ้าน ลดหลั่นกันตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อความสามารถของมัคคุเทศก์น้อย (ตารางที่ 4 – 5) อยู่ในระดับดี รองลงมาคือปานกลาง และสุดท้ายคือระดับน้อย และพิจารณาจากองค์ประกอบรายย่อยจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของมัคคุเทศก์น้อย โดยเน้นความสามารถในด้านการจัดการ ตามด้วยความสามารถในการเป็นผู้นำ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และความสามารถในการใช้ภาษาไทย ลดหลั่นกันลงมาตามลำดับ

3. ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์น้อย (ตารางที่ 6 - 7) อยู่ในระดับดี รองลงมาคือปานกลาง และพิจารณาจากองค์ประกอบรายย่อยจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์น้อย ในด้านความซื่อสัตย์ สุจริต ความอดทน และการตรงต่อเวลาในระดับดีมาก ส่วนหน้าที่และความรับผิดชอบในด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดี

4. ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์น้อย (ตารางที่ 8 - 9) อยู่ในระดับดี รองลงมาคือปานกลาง และพิจารณาจากองค์ประกอบรายย่อยจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์น้อย ในด้านกิริยามารยาท สุขภาพสมบูรณ์ วาจาสุภาพ การแต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะในระดับดีมาก ส่วนบุคลิกภาพในด้านความมีอารมณ์ขัน อยู่ในระดับดี

5. ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์น้อย (ตารางที่ 10 - 11) อยู่ในระดับดี รองลงมาคือปานกลาง และพิจารณาจากองค์ประกอบรายย่อยจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์น้อย ในด้านการร่วมมือประสานงาน และการช่วยเหลือในระดับดีมาก ส่วนบุคลิกภาพในด้านการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และการให้กำลังใจ อยู่ในระดับดี

ปัญหาและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย ตำบลเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ปัญหาและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมัคคุเทศก์น้อยสามารถสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาใดๆ แต่มีความเห็นสนับสนุนโครงการมัคคุเทศก์น้อย ของโรงเรียนวัดปรวมย์ยิกาวาส เนื่องจากเป็นการส่งเสริมเยาวชน ซึ่งจะเป็นอนาคตของชาติ ได้มีโอกาสฝึกฝนการทำงาน ได้เรียนรู้ระเบียบวินัยของการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และเป็นประสบการณ์ที่ดีต่อตัวมัคคุเทศก์น้อยเอง

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย ตำบลเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี” อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย ตำบลเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

1. ความรู้ของมัคคุเทศก์น้อย นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเห็นตรงกันส่วนใหญ่ว่า มัคคุเทศก์น้อย ต.เกาะเกร็ด จ.นนทบุรี เป็นผู้มีความรู้ที่อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 12.57$) ทั้งด้านโบราณสถาน ประเพณี วัฒนธรรม วรรณกรรมพื้นบ้าน และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ซึ่งตรงกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ไพฑูรย์ พงศบุตร (2536) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะที่เหมาะสมของมัคคุเทศก์ข้อหนึ่งว่า ต้องมีความรู้ดี รู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ตลอดจนความรู้พื้นฐานด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์และด้านศิลปวัฒนธรรม ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะมัคคุเทศก์น้อยได้ผ่านการอบรมจากโครงการมัคคุเทศก์น้อย และจากการฝึกภาคสนาม จนเกิดความชำนาญในการบรรยายให้ความรู้ เนื่องจากการสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการของมัคคุเทศก์ ต.เกาะเกร็ด จ.นนทบุรี ทำให้ทราบว่า อาจารย์เจ้าของโครงการได้ทำการฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อยมาเป็นอย่างดี และมัคคุเทศก์น้อยได้มีโอกาสปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จึงเกิดความชำนาญ ส่วนลักษณะเส้นทางที่ใช้ในการนำเที่ยวนั้น ระยะทางไม่ได้ไกล และใช้เวลาอยู่กับนักท่องเที่ยวไม่นาน จนเกินไป มัคคุเทศก์น้อยส่วนมากเป็นผู้มีความรอบรู้และสนใจสิ่งที่อยู่รอบๆ ตัว ช่างสังเกต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ สุภาพร มากแจ้ง (2534) ที่กล่าวว่ามัคคุเทศก์ที่ดีควรมีคุณสมบัติ ความรู้ดี ซึ่งบุคคลที่มีความรู้ดี ต้องประกอบด้วย ลักษณะของการสนใจในสิ่งรอบตัว ช่างสังเกต รักการค้นคว้า เป็นนักอ่าน เป็นนักฟัง มีความจำดี และรู้จักวิเคราะห์แยกแยะเหตุผลข้อเท็จจริงและความคิดเห็น

2. ความสามารถของมัคคุเทศก์น้อย นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเห็นตรงกันส่วนใหญ่ว่า มัคคุเทศก์น้อย ต.เกาะเกร็ด จ.นนทบุรี เป็นผู้มีความสามารถอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 20.45$) โดยเฉพาะความสามารถในการใช้ภาษาไทย ความเป็นผู้นำ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การจัดการ และการให้ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของสุภาพร มากแจ้ง (2534) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ต้องมีความสามารถที่จะทำให้คุณสมบัตินั้นเด่นชัดเป็นที่ประจักษ์แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งความสามารถของมัคคุเทศก์ประกอบไปด้วย ความสามารถทางด้านภาษา สามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่ว และถูกต้องตามระเบียบการใช้ภาษา ความสามารถด้านวิชาการ ความสามารถด้านการนำเที่ยว และความสามารถด้านการแก้ปัญหา

ซึ่งอาจเป็นเพราะมัคคุเทศก์มีการเตรียมการที่ดี จากการการฝึกอบรม ซึ่งมีกระบวนการสอนที่ทำให้มัคคุเทศก์น้อย มีการพัฒนาตนเอง ทำให้สามารถสื่อสาร ทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวชาวไทยได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้องและสามารถทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับสาระความรู้ ตลอดจนวางแผนในการแก้ปัญหา เฉพาะหน้าในกรณีที้อาจจะเกิดปัญหาขึ้นในการนำชมแต่ละรายการ

3. คุณสมบัติของมัคคุเทศก์น้อย

ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์น้อย นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นตรงกันเป็นส่วนใหญ่ว่า มัคคุเทศก์น้อย ต.เกาะเกร็ด จ.นนทบุรี มีหน้าที่และความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 17.93$) โดยเฉพาะการตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์สุจริต ความอดทน การบริการและการอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของสุภาพร มากแจ้ง (2534) ที่กล่าวว่าการตรงต่อเวลาถือเป็นมารยาทอย่างหนึ่ง และมัคคุเทศก์ก็ควรที่จะต้องตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการไปรับนักท่องเที่ยวจากท่าเรือจนถึงการส่งมัคคุเทศก์กลับ และจากผลการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า มัคคุเทศก์สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย การให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ การให้บริการและอำนวยความสะดวก ตลอดจนมีความซื่อสัตย์สุจริตและปฏิบัติตามระเบียบของโรงเรียนวัดปรมัยยิกาวาส ที่เป็นเจ้าของโครงการ

ด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์น้อย นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเห็นตรงกันเป็นส่วนใหญ่ว่าเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 26.55$) โดยเฉพาะด้านการมีสุขภาพดี มีกิจกรรมยามว่าง อารมณ์ขัน ความมั่นใจ วาจาสุภาพ และการแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าว ได้สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ไพฑูรย์ พงสะบุตร (2536) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ควรจะมีรูปร่างหน้าตาดี นอกจากนี้ควรมีสุขภาพที่ดี แข็งแรงและมีความเป็นผู้นำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ เกกิง สวาสดิพันธ์ (2528, ไม่มีเลขหน้า) ที่กล่าวถึงการปฏิบัติงานในหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในข้อหนึ่งว่าต้องมีมารยาทดี

ด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์น้อย นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเห็นโดยส่วนใหญ่ว่ามัคคุเทศก์ เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 17.22$) โดยเฉพาะการให้กำลังใจ การช่วยเหลือ รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น และการประสานงานร่วมกับผู้อื่น แสดงว่า มัคคุเทศก์น้อยมีความสามารถในการสร้างความประทับใจ และการผูกมิตรไมตรีกับนักท่องเที่ยว ตลอดจนการเอาใจใส่ดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกอบอุ่น และประทับใจในการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ไพฑูรย์ พงสะบุตร

(2536) ที่กล่าวว่าคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดี ควรจะมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถให้เข้ากับนักท่องเที่ยวได้ โดยไม่ต้องทำให้นักท่องเที่ยว เกิดความรู้สึกเป็นประจักษ์หรือไม่ไว้ใจใจ มีจิตวิญญาณของความเป็นมัคคุเทศก์ ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีได้นั้นจะต้องมีใจรักในด้านอาชีพมัคคุเทศก์ด้วย จากผลการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยสรุปได้ว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่ามัคคุเทศก์น้อย ตำบลเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมแล้วอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติในด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์น้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมัคคุเทศก์มีการเตรียมการที่ดี มีการวางแผนที่ดี จากกรที่ได้รับการอบรมและฝึกปฏิบัติมาอย่างดี ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของ ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2542) ที่กล่าวว่า การให้บริการทางการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการเตรียมการล่วงหน้าไว้เป็นเวลานานๆ และพร้อมเสมอที่จะให้มีการบริการทันทีเมื่อนักท่องเที่ยวมาถึง เพื่อการบริการที่ถูกต้องและน่าประทับใจ

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์น้อยที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงประสงค์

1. ความรู้ของมัคคุเทศก์น้อย นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นตรงกันเป็นส่วนใหญ่ว่ามัคคุเทศก์มีความรู้ในระดับดี ไม่ว่าจะเป็นความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน วรรณกรรมพื้นบ้าน ประเพณี วัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ จากผลการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ ไพฑูรย์ พงสะบุตร (2534) ที่กล่าวว่ามัคคุเทศก์ที่ดีควรมีลักษณะความรู้ที่ดี เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวทั้งด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ รวมทั้งประเพณีของท้องถิ่น
2. ความสามารถของมัคคุเทศก์น้อย นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นตรงกันโดยส่วนใหญ่ว่า มัคคุเทศก์น้อยเป็นผู้มีความสามารถในระดับดี ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในด้านการใช้ภาษาไทย ความเป็นผู้นำ การจัดการ การให้ข้อมูลและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า จากผลการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ของ สุภาพร มากแจ้ง (2534) ที่กล่าวว่าความสามารถของมัคคุเทศก์ประกอบด้วย ความสามารถด้านวิชาการ ความสามารถด้านการนำเที่ยว และความสามารถด้านการแก้ปัญหา
3. คุณสมบัติของมัคคุเทศก์น้อย
 - ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์น้อย นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นตรงกันโดยส่วนใหญ่ว่า มัคคุเทศก์น้อยมีหน้าที่และความรับผิดชอบในระดับดี จากผล

การศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องมัคคุเทศก์ของ พวงบุหงา ภูมิพานิช (2537) ที่กล่าวว่า ความซื่อสัตย์สุจริตที่มีต่อนักท่องเที่ยว เป็นหน้าที่ของมัคคุเทศก์

- ด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์น้อย นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นตรงกันโดยส่วนใหญ่ว่า เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพในระดับดี จากผลการศึกษาบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์น้อย สอดคล้องกับแนวคิดของมัคคุเทศก์ของ สุภาพร มากแจ้ง (2534) ที่กล่าวถึง บุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ว่า ควรมีพละนาถยสมบุรณ ร่ากายสมส่วน ไม่อ้วนหรือผอมจนเกินไป แต่งกายได้เหมาะสมตามกาลเทศะ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน

- ด้านมนุษยสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นตรงกันโดยส่วนใหญ่ว่า มัคคุเทศก์น้อยเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี จากผลการศึกษามนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์น้อย สอดคล้องกับแนวคิดของมัคคุเทศก์ของ สุภาพร มากแจ้ง (2534) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ที่ดีควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ ความสามารถในการสร้างความประทับใจ และการผูกมิตรกับผู้อื่น

ข้อค้นพบจากการศึกษา

การศึกษานี้ทำให้ทราบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อมัคคุเทศก์น้อย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันคือ อยู่ในระดับดีถึงดีที่สดุ และจากการสังเกตในการศึกษานี้ พบว่า เหล่ามัคคุเทศก์น้อยมีการเตรียมตัวที่ดี จากการได้รับการฝึกอบรมจากโครงการมัคคุเทศก์น้อย ซึ่งทำให้มัคคุเทศก์น้อยได้มีโอกาสพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ มากมาย เช่นการใช้ภาษา หรือ การแสดงออกด้วยความเชื่อมั่นแล้ว ยังทำให้มัคคุเทศก์น้อยได้รู้จักประวัติความเป็นมาในท้องถิ่นของตนเองอย่างแท้จริงมากขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้เด็กเกิดความภาคภูมิใจในท้องถิ่นของตน และภูมิใจในตนเอง ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการแนะนำเกาะเกร็ดให้เป็นที่รู้จัก นักท่องเที่ยวจะได้นำไปเผยแพร่บอกต่อไป อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาตัวมัคคุเทศก์น้อยเอง ซึ่งบางอย่างก็หาไม่ได้ในตำราเรียน และจากผลการศึกษาดังกล่าว มัคคุเทศก์น้อยควรจรรักษาระดับนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผลจากการศึกษานี้สามารถบอกระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมัคคุเทศก์น้อย ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ หน้าที่และความรับผิดชอบ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ เพื่อมัคคุเทศก์น้อยจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

ไทยได้อย่างเหมาะสม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อยดังนี้

1. โรงเรียนวัดปรมัยยิกาวาส หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะมัคคุเทศก์น้อย โดยการกระตุ้นให้ชวนขยายใฝ่หาความรู้อยู่ตลอดเวลา หรือมีการประเมินความรู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มัคคุเทศก์น้อย มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ และรักษาคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นอยู่
2. ในปัจจุบัน เกาะเกร็ดมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว และศึกษาหาความรู้เป็นจำนวนมาก รวมถึงชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงควรสนับสนุนให้การอบรมมัคคุเทศก์น้อยในเรื่องภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ชาวต่างชาติมีความประทับใจ และเกิดการบอกต่อ เนื่องจากมีมัคคุเทศก์น้อยที่สามารถพูดภาษาที่ชาวต่างชาติเข้าใจได้
3. มัคคุเทศก์น้อยควรจะต้องศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ว่ามีความต้องการและมีความสนใจในสิ่งใด เพราะนักท่องเที่ยวแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกัน มีความต้องการที่หลากหลาย ทั้งในด้านอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและสามารถพัฒนาตนเองได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย โดยไม่ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทำให้ข้อมูลที่ได้เป็นภาพรวมของนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่านั้น ว่ามีความคิดเห็นและความต้องการที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย ต.เกาะเกร็ด จ.นนทบุรี ว่าเป็นอย่างไร ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเจาะจงกับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อให้ข้อมูลมีความหลากหลาย และละเอียดมากขึ้น เพื่อจะเป็นการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์น้อย ให้มีการบริการที่ประทับใจต่อนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ
2. ควรทำการศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีโครงการมัคคุเทศก์น้อย เช่น โรงเรียนวัดโบสถ์ จังหวัดสิงห์บุรี, อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี, อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม, อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี, เขตดุสิต กรุงเทพฯ เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของมัคคุเทศก์น้อยในพื้นที่ดังกล่าว

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลวรา สุวรรณพิมล. (2540). การมัคคุเทศก์. ภูเก็ต: ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- เกรียงเทพ วีระนันทนาพันธ์และคณะ. (2546). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันต่อการบริการด้านข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทย. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เถกิง สวาสดิพันธ์. (2528). หน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์. เอกสารประกอบการอบรมมัคคุเทศก์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จริญญา เกียรติลักษณ์ชัย. (มกราคม – มีนาคม 2549). แนวโน้มสถานการณ์การท่องเที่ยวในปี 2549. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2549. จาก: <http://www.tat.or.th/e-journal/travel-01.html>
- นันทิชัย หิรัญวงษ์. (2547). การพัฒนาหลักสูตรมัคคุเทศก์น้อยนำเที่ยว บึงฉวากเฉลิมพระเกียรติ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ ค.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี นครนายก อุ่นประดิษฐ์ และคณะ. (2543). ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อมัคคุเทศก์กรณีศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายโดยมีมัคคุเทศก์นำเที่ยว. รายงานการศึกษา. สถาบันราชภัฏเชียงราย.
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์. (2546). คู่มือการวิจัยการเขียนรายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักส์.
- บุบผา คุมมานนท์. (2537). หลักการมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 279). หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู: ม.ป.พ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2546). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อส่งเสริมกรุงเทพฯ
- ฝ่ายวิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด. (12 พฤศจิกายน 2545). ภาครัฐกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2549 จาก <http://www.geocities.com/ekonomiz/other/krungsri2002nov12.html>
- พวงบุหงา ภูมิพานิช. (2537). การศึกษาองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับทัศนคติต่ออาชีพมัคคุเทศก์. จุลสารการท่องเที่ยว, กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- พีระพงศ์ ดวงสนิท. (2545). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย. สารนิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ไพฑูรย์ พงสะบุตร และ วิลาสวงค์ พงสะบุตร. (2536). คู่มือมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพฑูรย์ พงสะบุตร และ วิลาสวงค์ พงสะบุตร. (2542). คู่มืออบรมมัคคุเทศก์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มติชน. (12 กรกฎาคม 2549). แนวโน้มสถานการณ์การท่องเที่ยวปี 2549. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2549 จาก: http://www.rakbankerd.com/01_jam/thaiinfor/country_info/index.html?topic_id=3751&db_file
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. การสู่มัคคุเทศก์เพื่อการวิจัย. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2549 จาก: <http://web.udru.ac.th/~sutad18/new2/08.html>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ละเอียด ศิลาน้อย. (2534). นักท่องเที่ยวหลากหลาย. ธุรกิจการท่องเที่ยว, 4 (5), 81-83.
- วรารภรณ์ ศรีแก้ว. (2548). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ การจัดการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2549). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: บริษัทวิทย์พัฒน จำกัด.
- สุธิดา สังฆรักษ์ชาติย์. (2543). การพัฒนาหลักสูตรมัคคุเทศก์น้อยนำเที่ยวเขตดุสิตในกลุ่มการทำงานพื้นฐานอาชีพสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาพร มากแจ้ง. (2534). หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ (Service Psychology). กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- Kotler, Philip. (1994). Marketing Management (8th Ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ประวัติและสถานที่ท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด

ประวัติของเกาะเกร็ด

เกาะเกร็ด เป็นเกาะขนาดใหญ่อยู่กลางแม่น้ำเจ้าพระยา มีพื้นที่ประมาณ 2,820 ไร่ มีสถานะเป็นตำบลหนึ่งในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 หมู่บ้าน ได้แก่

1. หมู่บ้านลัดเกร็ด
2. หมู่บ้านศาลากุลนอก
3. หมู่บ้านศาลากุลใน
4. หมู่บ้านคลองสระน้ำอ้อย
5. หมู่บ้านทำน้ำ
6. หมู่บ้านเสาธงทอง
7. หมู่บ้านโอง่าง

ประชากรบนเกาะเกร็ดเป็นเชื้อชาติไทยร้อยละ 50 เชื้อสายรามัญ หรือมอญร้อยละ 42 และเป็นชาวไทยอิสลามร้อยละ 8 ของประชากรทั้งหมด

เดิมเกาะเกร็ดมิได้เป็นเกาะ แต่เป็นแหลมที่ยื่นไปตามความโค้งของแม่น้ำเจ้าพระยา เดิมมีชื่อเรียกว่าบ้านแหลม ครั้นถึงสมัยสมเด็จพระเจ้าท้ายสระแห่งกรุงศรีอยุธยา ได้ทรงโปรดเกล้าให้ขุดคลองลัดในปี พ.ศ. 2265 ตอนท้ายอำเภอสามโคกมาทางใต้ถึงคลองขวางเชียงราก เพื่อให้การสัญจรมีความรวดเร็วขึ้น เรียกว่าคลองลัดเกร็ดน้อย ทำให้เกาะเกร็ดมีสภาพเป็นเกาะตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

สำหรับชาวมอญที่อาศัยอยู่ในเกาะเกร็ดในปัจจุบัน อพยพหนีภัยสงครามของพม่ามาในสมัยของพระเจ้าตากสินมหาราชและในสมัยรัชกาลที่ 2

อาชีพดั้งเดิมของเกาะเกร็ดคือ ชาวสวน ผลไม้ที่มีชื่อเสียงของเกาะเกร็ดคือ ทุเรียน และลิ้นจี่ ซึ่งเริ่มโด่งดังมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 นอกจากนี้ยังมีพื้นที่สำหรับทำนาข้าว และทำน้ำตาล โตนดเป็นรายได้เสริม นอกจากนั้น เกาะเกร็ดยังได้ชื่อว่าเป็นชุมชนช่างเครื่องปั้นดินเผาชั้นเลิศมาแต่อดีต เครื่องปั้นดินเผาเกาะเกร็ดมี 2 ประเภท คือ เครื่องปั้นดินเผาประเภทสวยงามที่เรียกว่าลายวิจิตร อีกอย่างคือเครื่องใช้ทั่วไป เช่น โอง่าง ครก ฯลฯ ปัจจุบันเครื่องปั้นดินเผาจึงเน้นประเภทของที่ระลึก เพราะเป็นที่ต้องการของนักท่องเที่ยว

สถานที่ที่น่าสนใจบนเกาะ

วัดปรมย์ยิกาวาส (วัดปากอ่าว) ในวัดนี้มีสิ่งที่น่าสนใจอยู่หลายอย่าง ที่ทำเรือหน้าวัดจะพบปราสาทไม้ห้ายอดซึ่งเคยเป็นที่ตั้งเหม (โรงศพมอญ) ของอดีตเจ้าอาวาสตั้งตระหง่านอยู่ส่วนที่พระอุโบสถมีการตกแต่งด้วยวัสดุนำเข้าจากอิตาลี ศิลปะยุโรปแบบพระราชนิยมในสมัยรัชกาลที่ 5 แต่กระนั้นพระองค์ยังรักษารธรรมนิยมเดิม โดยรับสั่งให้ที่นี่ริเริ่มสวดเป็นภาษามอญ และปัจจุบันนี้ ที่นี่เป็นวัดเดียวที่ยังเก็บรักษาพระไตรปิฎกภาษามอญไว้ พระประธานในพระอุโบสถนั้นเป็นปางมารวิชัย ฝัพระหัตถ์ของพระองค์เจ้าประดิษฐานุวรการ ซึ่งเป็นผู้ที่สร้างพระสยามเทวาธิราช รัชกาลที่ 5 ทรงยกย่องว่าพระประธานนี้งามด้วยฝัพระพักตร์ดูมีชีวิตชีวาเหมือนคนจริง เอกลักษณะมอญอีกอย่างหนึ่งของที่วัดนี้คือ เจดีย์ทรงรามัญที่จำลองแบบมาจากพระธาตุเจดีย์ มุเตา เมืองหงสาวดี ซึ่งคนมอญนับถือมากภายในบรรจุพระบรมสารีริกธาตุ

พระวิหาร ประดิษฐานพระพุทธรูปไสยาสน์สมัยอยุธยาตอนปลาย ภาพจิตรกรรมที่เพดานนั้นแปลกตากว่าที่อื่น เป็นตราเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ฝัพระหัตถ์หม่อมเจ้าประวิศ ชุมสาย ด้านหลังพระวิหารประดิษฐานพระพุทธรูปประจำจังหวัดนนทบุรี “พระนันทมุนินทร์” เป็นพระพุทธรูปสมัยอยุธยาตอนปลาย ปางขัดสมาธิเพชร ประดิษฐานอยู่ในบุษบกแบบมอญ (จองพารา) สลักโดยฝัมือช่างที่นี่ ที่मुखเด็จหน้าวิหารประดิษฐานพระพุทธรูปหินอ่อน ซึ่ง ช่าง ชิว ชุน ชาวพม่าถวายให้กับรัชกาลที่ 5 พระวิหารเปิดทุกวัน ตั้งแต่ 8.30-16.30 น.

นอกจากนี้ยังมีพิพิธภัณฑ์ ที่จะเปิดเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ จัดแสดงวัตถุต่างๆ ที่ล้วนนำชม เช่น พระพิมพ์ เครื่องแก้ว เครื่องถ้วยชาม รวมทั้ง “เหม” ที่ พ.อ. ชาติวัฒน์ งามนิยม บรจจสร้างขึ้นจนนับว่าเป็นงานศิลป์ชิ้นเยี่ยมชิ้นหนึ่ง นับตั้งแต่การออกแบบโครงสร้าง การต่อลาย การตอกไขปลาเพื่อต่อลายบนกระดาดชอลุมิเนียม ทุกชิ้นส่วนที่นำมาประกอบเป็นเหมนี้ล้วนแต่ต้องทำอย่างละเอียด ประณีต เชื่อว่าชาวมอญคงดัดแปลงลักษณะของเหมมาจากโรงของพระพุทธรูปเจ้าซึ่งกันสอบปากบานข้างแคบเช่นกัน (ในพิพิธภัณฑ์แสดงภาพไว้) โลงเหมใช้กับศพแห้ง เหมพระจะมีลักษณะพิเศษกว่าตรงที่เจาะหน้าต่างมองเห็นศพด้านในได้

วัดเสาชิงทอง เป็นวัดเก่าเดิมชื่อ “วัดสวนหมาก” นอกจากเป็นที่ตั้งโรงเรียนประถมแห่งแรกของอำเภอปากเกร็ดแล้ว ด้านหลังโบสถ์ยังประดิษฐานเจดีย์ที่สูงที่สุดของอำเภอปากเกร็ดด้วย พระเจดีย์เป็นศิลปะอยุธยาอายุอมุมไม้สิบสอง มีเจดีย์องค์เล็กเป็นบริวารโดยรอบอีก 2 ชั้น ส่วนด้านข้างโบสถ์มีเจดีย์องค์ใหญ่อีก 2 องค์ องค์หนึ่งเป็นเจดีย์ทรงระฆังหรือทรงลังกา อีกองค์หนึ่งมีฐานเหลี่ยม ภายในโบสถ์มีลายเพดานสวยงามมากเขียนลายทองกรวยเชิงอย่างงดงาม พระประธานเป็นพระปางมารวิชัยปูนปั้นขนาดใหญ่ คนมอญเรียกวัดนี้ว่า “เพี้ยะอาล้าต”

วัดฉิมพลี มีโบสถ์ขนาดเล็กงดงามมาก และยังมีสภาพสมบูรณ์แบบเดิมเป็นส่วนใหญ่ หน้าบันจำหลักไม้เป็นรูปเทพทรงราชรถล้อมรอบด้วยลายดอกไม้ ชุ่มประตูปั้นทรงมณฑป ชุ่มหน้าต่างแบบหน้านาง ยังคงเห็นความงามอยู่ และฐานโบสถ์โค้งแบบเรือสำเภา

วัดไผ่ล้อม สร้างสมัยอยุธยาตอนปลาย มีโบสถ์ที่งดงามมาก ลายหน้าบันจำหลักไม้เป็นลายดอกไม้ มีคันทวยและบัวหัวเสาที่งดงามเช่นกัน หน้าโบสถ์มีเจดีย์ขนาดย่อมสององค์รูปทรงคล้ายมะเฟือง ฐานสี่เหลี่ยมย่อมุมสิบสอง ประดับลายปูนปั้น คนมอญเรียกวัดนี้ว่า “เพี้ยะไต้”

กวานอำม่าน เป็นศูนย์วัฒนธรรมพื้นบ้านชาวมอญ จัดแสดงเครื่องปั้นดินเผาอมญลายโบราณ เปิดให้ชมทุกวัน การปั้น เครื่องปั้นดินเผานั้น มีมาตั้งแต่สมัยกรุงธนบุรี นับเป็นหัตถกรรมพื้นบ้าน ที่เก่าแก่ที่สุดในจังหวัดนนทบุรี ลวดลายประณีตสวยงาม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ และถูกนำไปเป็นตราประจำจังหวัดนนทบุรี สองข้างทางเดินบนเกาะมีบางบ้านที่ทำเครื่องปั้นดินเผา ภาชนะของใช้ ในชีวิตประจำ เช่น กระถาง ครก โถงน้ำ ฯลฯ สามารถเข้าไปชมได้

ศาลารับเสด็จ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงมีพระราชศรัทธาโปรดเกล้าฯ ให้ปฏิสังขรณ์วัดปรมัยยิกาวาสเพื่อสนองพระเดชพระคุณพระบรมอัยยิกาเธอ กรมสมเด็จพระสุทนต์ ราชประยูร ผู้ทรงอภิบาลสมเด็จพระเทพศิรินทรพระบรมราชชนนี และพระองค์ ตั้งแต่ทรงพระเยาว์ การปฏิสังขรณ์เริ่มเมื่อ พ.ศ. 2417 แล้วเสร็จเมื่อ พ.ศ. 2427 พระราชทานนามพระอารามแห่งนี้ว่า วัดปรมัยยิกาวาส พระอารามหลวงชั้นโท ชนิดวรวิหาร ทรงมีพระบรมราชโองการให้สร้างศาลาหน้าพระอุโบสถ สำหรับเสด็จพระราชดำเนินเข้าสู่พระอุโบสถ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล และพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ขณะทรงดำรงพระยศเป็นพระเจ้าน้องยาเธอฯ ได้เสด็จพระราชดำเนินเยี่ยมเยียนราษฎรจังหวัดนนทบุรี เมื่อเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2489 ทรงประทับเยี่ยมราษฎรชาวไทยและชาวมอญที่อาศัยที่อำเภอปากเกร็ด ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ราษฎรเข้าเฝ้าทูลละอองธุลีพระบาททรงประทับทอดพระเนตรการแสดงศิลปวัฒนธรรมชาวมอญอย่างสนพระทัยอย่างยิ่ง ณ ศาลารับเสด็จนี้ จากนั้นทรงเสด็จพระราชดำเนินไปทอดพระเนตรการทำเครื่องปั้นดินเผาของชาวเกาะเกร็ดด้วย

คลองขนมหวาน บริเวณคลองขนมหวานและคลองอื่นๆ รอบเกาะเกร็ด ชาวบ้านจะทำขนมหวาน จำพวกทองหยิบ ทองหยอด ขายส่งและยังสาธิตให้นักท่องเที่ยวได้ชมด้วย

พระมหาธาตุเจดีย์ เป็นเจดีย์รามัญ ฐานกว้าง 5 วา 3 ศอก สูง 6 วา ศอก เท่ากัน 4 ด้าน พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 โปรดฯ ให้สร้างเมื่อ พ.ศ. 2421 ตั้งอยู่ด้านหลังพระอุโบสถ ภายในบรรจุพระบรมสารีริกธาตุ ซึ่งได้รับจากอุปราชินเดียพระธาตุเจดีย์นี้เป็นเจดีย์องค์ใหญ่ จำลองแบบพระธาตุเจดีย์มูเตา มีงานประจำปีสมโภชพระบรมสารีริกธาตุของวัดเป็นประจำทุกปี ในวันขึ้น 13 ค่ำ เดือน 4

พระเจดีย์มูเตา (องค์เดิม) เป็นเจดีย์ทรงรามัญ ตั้งอยู่ด้านเหนือของวัดติดกับแม่น้ำเจ้าพระยา สันนิษฐานว่าสร้างโดยชาวมอญที่อพยพเข้ามาครั้งแรก ในสมัยธนบุรี เป็นเจดีย์ที่เก่าแก่มีลักษณะเฉียงไปทางฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา เป็นลักษณะที่เห็นได้ชัดเจน

พระพุทธรูปไสยาสน์ วิหารพระพุทธรูปไสยาสน์กว้าง 4 วา 2 ศอก 5 ห้อง พื้นปูศิลาชื่อกว้าง 2 วา 3 ศอก ยาว 2 วา ทั้งมุขหน้ามุขหลังแถวระเบียงล้อมพระวิหารขยายด้านละ 3 วา ทั้งมุขหน้ามุขหลังแถวระเบียงล้อมพระวิหารขยายด้านละ 3 วา ชื่อกว้าง 6 ศอก ยาว 20 วา 13 ห้อง 2 แถว เป็นพระระเบียงฝรั่งด้านสกัด 7 ห้อง ยาว 12 วา พระระเบียงรอบพระวิหารมี 46 องค์ เป็นพระพุทธรูปนั่งภายในวิหารบรรจุพระพุทธรูปไสยาสน์ ซึ่งเป็นพระพุทธรูปปั้นขนาดยาว 9.50 เมตร หันพระพักตร์ไปทางตะวันออก พระเศียรอยู่ทางทิศใต้ พระกรรมเป็นขมวดแบบพระพุทธรูปลาว พระพุทธรูปไสยาสน์นี้สร้างโดยพระสุเมธจารย์ (เถ้า) เจ้าอาวาสองค์แรก หน้าพระวิหารพระพุทธรูปไสยาสน์ด้านเหนือประดิษฐานพระพุทธรูปหินอ่อนสีขาวยุครามัญ ปางมารวิชัย ด้านหลังประดิษฐานพระพุทธรูปประจำจังหวัดนนทบุรี ซึ่งสมเด็จพระศาสนโศภณ (อ่อน) เจ้าคณะมณฑลกรุงเทพฯ ได้จัดสร้างขึ้นให้เป็นพระพุทธรูปประจำจังหวัดนนทบุรีให้ชื่อว่า “นนทมนินท์” เพดานเหนือพระพุทธรูปไสยาสน์ เป็นภาพลายปฐมจุลจอมเกล้าหน้าพระวิหารประดับตราพระเกี้ยว ซึ่งเป็นตราประจำของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว

วัฒนธรรมประเพณีของชาวไทยเชื้อสายมอญ ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ประเพณีแห่น้ำหวาน จัดขึ้นประมาณหนึ่งสัปดาห์หลังจากวันสงกรานต์ ชาวบ้านมาร่วมทำบุญด้วยการจัดขบวนแห่น้ำหวานเพื่อนำถวายพระภิกษุสงฆ์ไว้ฉันเวลากระหายน้ำ เมื่อขบวนแห่ถึงวัดใดก็นำน้ำหวานที่จัดไว้ถวายพระและเณรทุกองค์ภายในวัด ในขบวนแห่น้ำหวานจะมีนกปลาเพื่อนำไปปล่อยตามวัดต่างๆ ด้วย ตามเส้นทางที่ขบวนแห่ผ่านจะมีโรงงานตั้งอยู่เป็นระยะๆ มีน้ำดื่ม ขนม ของว่างบริการแก่ผู้ร่วมขบวนแห่

ประเพณีตักบาตรดอกไม้ เป็นการทำบุญของชาวไทยเชื้อสายมอญ จัดขึ้นระหว่างวันขึ้น 14 ค่ำ เดือน 11 ถึงวันแรม 1 ค่ำ เดือน 11 ตามธรรมเนียมมอญแต่ละชุมชนมีวัดที่เป็นศูนย์กลางที่พระสงฆ์มารวมกันทำพิธีปาวารณาออกพรรษา มีการทำบุญเลี้ยงพระและมีพิธีตักบาตรดอกไม้รูปเทียน วัดปรมัยยิกาวาส จะเป็นศูนย์รวมที่พระสงฆ์จากวัดต่างๆ จะมารวมกันในวันพระขึ้น 15 ค่ำ เดือน 11 เมื่อพระสงฆ์รับบาตรทางน้ำและฉันภัตตาหารเพลแล้ว พระสงฆ์ทั้งหมดจะทำพิธีปาวารณาออกพรรษาที่พระอุโบสถ โดยมีชาวบ้านนั่งอยู่ตลอดสองข้างทาง ชาวบ้านเหล่านั้น จะนำดอกไม้ รูปเทียน ถวายแด่พระสงฆ์ เริ่มต้นด้วยการอัญเชิญพระบรมสารีริกธาตุนำหน้าขบวนแห่พระสงฆ์ เมื่อพระสงฆ์ได้รับดอกไม้รูปเทียนแล้วทุกรูป จะมารวมกันที่พระอุโบสถ เมื่อทำพิธีปาวารณาออกพรรษา เพื่อทำพิธีปาวารณาออกพรรษา ณ ภายในพระอุโบสถนั้น

ประเพณีแห่ข้าวแช่ ในช่วงวันสงกรานต์ คนมอญต้องทำพิธีบูชานางสงกรานต์เพื่อเป็นสิริมงคลในโอกาสวันขึ้นปีใหม่ ข้าวแช่เป็งซังกรานเป็นอาหารที่ต้องทำสำหรับบูชาสงกรานต์ ข้าวแช่เป็นอาหารมอญโบราณ การหุงข้าวต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดโบราณ คือต้องหุงกลางแจ้ง เมื่อเป็นข้าวเปลือกต้องตำข้าวสาร 7 ครั้ง นำมาบดเอาเศษผงออก 7 ครั้ง นำข้าวสารมาชานในน้ำ 7 ครั้ง เมื่อหุงเป็นข้าวสุกแล้ว นำมาล้างสะอาด 7 ครั้ง จึงนำข้าวนั้นมาแช่ในน้ำที่อบกลิ่นหอม และใส่ในหม้อดินเผา เมื่อหุงข้าวแช่แล้ว ในตอนเช้านำไปถวายพระ ไหว้นางสงกรานต์ ไหว้บรรพบุรุษ (ผีเรือน) และนำไปมอบให้ผู้ใหญ่ที่ตนเคารพนับถือ การนำข้าวแช่ไปถวายพระที่วัด จะจัดเป็นขบวนแห่นำไปวัดในช่วงเวลาก่อนเพล เพื่อพระสงฆ์ได้ฉันในเวลาเพล ขบวนแห่ไปถึงวัดใดจะนำข้าวแช่ไปถวายพระทุกองค์ที่อยู่วัดนั้น จนครบทุกวัด วันที่แห่ข้าวแช่คือวันที่ 13 เมษายนของทุกปี ข้าวแช่รับประทานกับอาหารอื่น เช่น ยำขนุนอ่อน ยำถั่วฝักยาว เนื้อแห้งผัด กะปิทอด เป็นต้น

การเดินทาง

ลงเรือข้ามฟากได้สองท่า คือ ท่าเรือวัดสนามเหนือ (ไม่ไกลจากท่าหน้าปากเกร็ด) หรือท่าเรือวัดกลางเกร็ด มีเรือบริการระหว่าง 05.00 - 21.30 น.

ภาคผนวก ข โครงการและเอกสารประกอบการสอนมัคคุเทศก์น้อย

ชื่อโครงการ	มัคคุเทศก์น้อย
ชื่อผู้จัดทำโครงการ	นางอุทุมพร สารภักดิ์ อาจารย์ 2 ระดับ 7 โรงเรียนวัดปรมย์ยิกาवास สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอปากเกร็ด
ที่ปรึกษา	นายเลอพงษ์ ทิพยเลิศ อาจารย์ใหญ่โรงเรียนวัดปรมย์ยิกาवास นางไพจิตร สว่างภพ ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่โรงเรียนวัดปรมย์ยิกาवास นางนัยนา ดิษฐะ ผช. هن. ปอ. ปากเกร็ด สปอ. ปากเกร็ด จ. นนทบุรี
ระดับชั้น	ประถมศึกษาปีที่ 3 – 6 และมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 2
จำนวนนักเรียน	100 คน (รุ่นที่ 1 ปี 2542)
ระยะเวลาดำเนินการ	จัดอบรมเข้าค่าย 2 วัน ภาคสนามเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม 2543
ทักษะที่ต้องการพัฒนา	ภาษาไทย การสื่อสารติดต่อกับบุคคลทั่วไป และสามารถแนะนำแหล่ง ท่องเที่ยวในชุมชนของตนได้เพื่อความภูมิใจ

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม

1. นักเรียนสามารถแนะนำสถานที่สำคัญในท้องถิ่นของตนได้
2. นักเรียนสื่อสารและสามารถพูดแนะนำนักท่องเที่ยวได้
3. นักเรียนกล้าแสดงออก มีความเชื่อมั่นในตนเอง
4. นักเรียนเกิดความรักท้องถิ่นและชุมชนของตนมากยิ่งขึ้น
5. นักเรียนสามารถค้นคว้าหาข้อมูลด้วยตนเอง
6. นักเรียนใช้เวลาว่างหารายได้ระหว่างเรียนด้วยตนเอง

วิธีการ

1. ศึกษาและวิเคราะห์หลักสูตรกลุ่ม สปช. และบูรณาการกับวิชาอื่น
2. รับสมัครมัคคุเทศก์น้อยรุ่นแรก จากนักเรียนชั้น ป.3 – ม.3 จำนวน 100 คน
3. จัดอบรมนักเรียนร่วมกับ ท.ท.ท. รวมเวลา 2 วัน แบ่งเป็นฐานความรู้ 4 ฐาน
4. มอบบัตรมัคคุเทศก์น้อยพร้อมหมวก จำนวน 100 คน
5. ฝึกปฏิบัติภาคสนาม (วันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดราชการ)

6. ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องการปฏิบัติงาน
7. เขียนรายงานผลการปฏิบัติงานเสนอต่อครูทุกครั้งหลังจากปฏิบัติงานแล้ว
8. นำข้อมูลนักเรียนมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น โดยการอบรมนักเรียนเป็นครั้งคราว
9. ประเมินผลการดำเนินงาน และจัดอบรมภาคคุเทศก์น้อยรุ่นที่ 2

ข้อเสนอแนะ

การดำเนินกิจกรรม ครูเป็นผู้ชี้แนะและให้กำลังใจ เพื่อนักเรียนมีความมั่นใจในตนเองกล้าแสดงออก และสามารถใช้อาษาไทยได้อย่างมั่นใจ และภูมิใจในท้องถิ่นตน สามารถแนะนำแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนของตนให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายมากขึ้น ทำให้มีนักท่องเที่ยวมาเกาะเกร็ด ซึ่งเป็นที่ท่องเที่ยวใกล้กรุงเทพมหานคร

เอกสารประกอบการสอนมัธยมศึกษาชั้นน้อย

คำนำ

โครงการมัคคุเทศก์น้อยของโรงเรียนวัดปรมย์ยิกาवासเป็นการบูรณาการหลักสูตร โดยยึดโรงเรียนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้เกิดกิจกรรมมัคคุเทศก์น้อยให้นักเรียนปฏิบัติเรียนรู้ ศึกษา เพื่อให้ประสบผลสำเร็จ

เอกสารเล่มนี้ ได้มีเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับความหมายของมัคคุเทศก์ บทบาทของมัคคุเทศก์ หน้าที่ คุณลักษณะ มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์ที่ดี โดยนักเรียน ศึกษาแนวคิดและนำไปปฏิบัติจริง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ชุมชนท้องถิ่น และประเทศชาติ

อุทุมพร สารภักดิ์
ผู้จัดทำ

เนื้อหา

1. ความหมายของมัคคุเทศก์
2. ความสำคัญของมัคคุเทศก์
3. บทบาทของมัคคุเทศก์
 - การเป็นครู
 - การเป็นนักจิตวิทยา
 - การเป็นนักแสดง
 - การเป็นนักการทูต
4. หน้าที่ของมัคคุเทศก์
5. คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดี
6. มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์

ความหมายของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า Guide

ความสำคัญของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ เป็นผู้ที่มีความสำคัญในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่น้อยไปกว่าบุคลากรอื่นๆ เนื่องจากเป็นผู้ที่คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนคอยชี้แนะอธิบายสิ่งต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวทราบ ตามธรรมดา นักท่องเที่ยวย่อมเป็นคนแปลกหน้าในท้องถิ่น ไม่คุ้นเคยกับสถานที่และผู้คน ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ถ้าหากนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ตามลำพังโดยไม่มีมัคคุเทศก์คอยช่วยเหลือย่อมเกิดความยากลำบาก หรือได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวไม่คุ้มกับเวลาและเงินทองที่เสียไป ฉะนั้นนักท่องเที่ยวจึงต้องการมัคคุเทศก์เป็นผู้นำทางให้ ยิ่งเป็นการเดินทางที่ต่างถิ่นมากเท่าใด ความจำเป็นในการเป็นมัคคุเทศก์จะยิ่งมากขึ้น

บทบาทของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีโอกาสได้ใกล้ชิดมากกว่าบุคคลอื่นๆ ในท้องถิ่น และเป็นผู้ที่นักท่องเที่ยวให้ความสนิทสนมและความไว้วางใจ ฉะนั้นจึงมีโอกาสร่วมสร้างความประทับใจ หรือความไม่พอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ง่าย ถ้าหากนักท่องเที่ยวได้มัคคุเทศก์ที่ดีในการนำเที่ยว ก็จะทำให้เกิดความพอใจและประทับใจในการท่องเที่ยวครั้งนั้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าได้มัคคุเทศก์ที่ไม่ดี นักท่องเที่ยวก็จะเกิดความไม่พอใจหรือความเบื่อหน่าย และอาจเกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อท้องถิ่นนั้นเป็นส่วนรวมด้วย

มีผู้เปรียบเทียบว่า บทบาทของมัคคุเทศก์นั้น เป็นทั้งครู นักจิตวิทยา นักแสดง และนักการทูตอยู่ในคนเดียวกัน ผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีได้ต้องสวมบทบาทของบุคคลอาชีพเหล่านี้ในวาระและโอกาสต่างๆ กล่าวคือ

- การเป็นครู มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่อธิบายสิ่งต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวและพร้อมที่จะตอบคำถามของนักท่องเที่ยว ทำนองเดียวกับที่ครูสอนศิษย์ ฉะนั้นจึงต้องมีความรู้ในเนื้อหา รวมทั้งมีวิธีการถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

- การเป็นนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์จะต้องรู้จิตวิทยาว่านักท่องเที่ยวต้องการอะไร มากน้อยเพียงใด ฉะนั้นในการอธิบายสิ่งต่างๆ จึงต้องเลือกอธิบายเฉพาะสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการรู้ ไม่มากเกินไปและไม่น้อยเกินไป
- การเป็นนักแสดง ในการนำเที่ยว มัคคุเทศก์จะต้องสวมบทบาทของนักแสดงในบางครั้ง เพื่อให้การนำเที่ยวมีชีวิตชีวายิ่งขึ้น เช่นมีการร้องเพลงพื้นเมือง หรือเล่นดนตรีให้นักท่องเที่ยวฟังขณะนั่งรถทัวร์ไปนานๆ เพื่อคลายความเบื่อหน่ายหรือเล่าเรื่องสนุกๆ แทรกขณะนำเที่ยว เป็นต้น
- การเป็นนักการทูต มัคคุเทศก์ต้องรู้ว่าควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับท้องถิ่นของตนให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างไร จึงจะให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึที่ดี แต่ไม่จำเป็นต้องโอ้อวด นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ยังต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสม เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อมัคคุเทศก์ในฐานะเป็นตัวแทนคนในท้องถิ่น

หน้าที่ของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์มีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว และต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่นับตั้งแต่รับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมหรือจุดนัดพบไปตามรายการนำเที่ยวที่ระบุไว้ จนกระทั่งถึงการส่งนักท่องเที่ยวกลับที่พัก หรือจุดสุดท้ายของรายการนำเที่ยวนั้นๆ

กล่าวโดยสรุป หน้าที่ของมัคคุเทศก์มีดังต่อไปนี้

- ตรวจสอบสภาพรถหรือยานพาหนะ ตลอดจนสิ่งของต่างๆ ที่ใช้ในการนำเที่ยว (เช่น ความแข็งแรงปลอดภัยของแพ หรืออุปกรณ์ยานพาหนะอื่นๆ) ก่อนออกเดินทางไปรับนักท่องเที่ยวว่าอยู่ในสภาพที่พร้อมและสมบูรณ์
- รับนักท่องเที่ยวจากที่พักและจุดนัดพบต่างๆ ตามที่นักท่องเที่ยวแจ้งไว้หรือที่บริษัทนำเที่ยวกำหนดไว้โดยมิให้นักท่องเที่ยวตกหล่นหายไป มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจจะฟ้องเรียกค่าเสียหายจากบริษัทได้
- นำนักท่องเที่ยวไปตามรายการต่างๆ ที่ระบุไว้ในการนำเที่ยวอย่าเคร่งครัด ถ้าหากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถเข้าชมสถานที่แห่งใด หรือต้องเปลี่ยนแปลงเวลาในการเข้าชม หรือเปลี่ยนแปลงเวลาในการเข้าชม หรือเปลี่ยนแปลงเส้นทางการเดินทางไปสถานที่แห่งใด ต้องอธิบายเหตุผล ความจำเป็นให้นักท่องเที่ยวทราบ มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจกล่าวหาว่ามัคคุเทศก์หรือบริษัทนำเที่ยวมีเจตนาเอาเปรียบนักท่องเที่ยวที่ไม่ปฏิบัติตามรายการท่องเที่ยวที่ระบุไว้

- พยายามอธิบายสิ่งต่างๆ ให้นักท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ และ ความเพลิดเพลินในการท่องเที่ยว และมีความรู้สึกว่าได้ประโยชน์จากมัคคุเทศก์อย่างคุ้มค่า
- คอยดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวขณะเดินทาง ไม่ปล่อยให้ นักท่องเที่ยวทิ้งไว้ระหว่างทางและต้องเตือนให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังการโจรกรรมและอุบัติเหตุ ขณะเดินทาง
- ดูแลเรื่องอาหารการกิน การใช้ห้องน้ำ การเข้าชมสถานที่ต่างๆ ของนักท่องเที่ยวใน ระหว่างการเดินทาง
- ส่งนักท่องเที่ยวกลับที่พัก หรือจุดสุดท้ายของการท่องเที่ยว โดยพยายามรักษาเวลาให้ เป็นตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด การพลาดเวลาอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ นักท่องเที่ยวได้ ถ้าหากนักท่องเที่ยวมีนัดหรือต้องขึ้นเครื่องบินในวันนั้น

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดี

มัคคุเทศก์ที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

มีความรู้ดี ความรู้ที่มัคคุเทศก์พึงมี ได้แก่ ความรู้เฉพาะเกี่ยวกับสถานที่นำชม และ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น

- ความรู้เฉพาะเกี่ยวกับสถานที่นำชม การไปชมสถานที่ใดๆ ก็ตาม มัคคุเทศก์จะต้องมี ความรู้เกี่ยวกับสถานที่นั้นๆ อย่างละเอียดและถูกต้อง ทั้งในด้านประวัติความเป็นมาและสภาพใน ปัจจุบัน โดยสามารถบอกรายละเอียดต่างๆ เท่าที่จำเป็นหรือตอบคำถามของนักท่องเที่ยวได้

- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น มัคคุเทศก์ต้องมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น ทั้งในด้าน ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณีต่างๆ เพื่ออธิบายให้นักท่องเที่ยวฟังได้ขณะเดินทาง หรือสอดแทรกคำอธิบายขณะชมสถานที่ต่างๆ ตามปกตินักท่องเที่ยวย่อมอยากเห็นสิ่งต่างๆ ที่แปลกไปจากสิ่งที่เคยพบในบ้านเมืองของตน ฉะนั้นมัคคุเทศก์ต้องมีความรู้สามารถอธิบายให้ นักท่องเที่ยวเข้าใจก็จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประโยชน์และเกิดความพอใจ

มัคคุเทศก์ต้องสนใจหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้มีความรู้รอบตัวเสริมกับความรู้พื้นฐานที่มี อยู่ หมั่นสังเกตสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ

มีความสามารถในการพูด มัคคุเทศก์ที่ดีจะต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาพูดอย่าง คล่องแคล่ว ซึ่งความสามารถในการใช้ภาษาพูดจะประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

- ไม่มีปัญหาในการพูดติดอ่าง หรือพูดออกเสียงไม่ชัดหรือไม่ดัง
- มีความช่างพูดพอสมควร

- มีความรู้ภาษาต่างประเทศในขั้นใช้งานได้ดี ถ้าหากเป็นมัคคุเทศก์ที่ต้องใช้ภาษาต่างประเทศนั้นๆ

มีบุคลิกดี การมีบุคลิกดี นับเป็นคุณสมบัติที่สำคัญอีกประการหนึ่งของมัคคุเทศก์ ซึ่งผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีนั้นควรมีรูปร่าง หน้าตาชวนมอง ไม่พิกลพิการหรือผิดปกติจากธรรมดา นอกจากนี้ ยังควรแต่งกายให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มบุคลิกภาพให้เด่นชัดขึ้น

มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์พึงระมัดระวังในด้านมารยาท และมีการวางตัวที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงข้อควรกระทำและข้อไม่ควรกระทำดังต่อไปนี้

1. ข้อควรกระทำ

- รักษาความสะอาดและสุขนิสัยส่วนตัว ไม่ให้เป็นที่รังเกียจ เช่น ดูแลความสะอาดของผม เล็บ ฟัน ผิวหนัง

- แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ไม่ฉูดฉาด หรือหอมซอสกปรก

- มีกิริยามารยาทสุภาพนุ่มนวล ถูกต้องตามแบบแผนประเพณีไทย แต่ไม่ขัดกับ

ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาวต่างประเทศ

- แสดงความเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยวทุกคนในกลุ่ม กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เฉื่อยชาหรือแสดงอาการเบื่อหน่าย

- ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสดงอารมณ์โกรธเกรี้ยว แม้จะไม่พอใจสิ่งใดก็ตาม

- ตรงต่อเวลาในทุกๆ กรณี การผิดเวลาถือว่าเป็นมารยาทที่เลวในสายตาของชาวตะวันตก โดยเฉพาะการท่องเที่ยว

2. ข้อไม่ควรกระทำ

- ทะเลาะกับนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นลูกค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ก็ตาม มัคคุเทศก์จะต้องหลีกเลี่ยงการทะเลาะกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด และใช้ความสุ่ม นุ่มนวลในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า

- ให้ความเอาใจใส่และดูแลต่อนักท่องเที่ยวอย่างไม่ทั่วถึง หรือไม่สม่ำเสมอ เช่น เอาใจใส่นักท่องเที่ยวคนใดคนหนึ่งมากเป็นพิเศษ จนทำให้นักท่องเที่ยวคนอื่นๆ เกิดความรู้สึกว่าถูกละเลย หรือไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร

- เอาเรื่องส่วนตัวมาเล่าให้นักท่องเที่ยวฟัง หรือบ่นเรื่องความทุกข์ยากของตน เพื่อขอความเห็นใจจากนักท่องเที่ยว

- หวังผลประโยชน์จากร้านค้าที่นำนักท่องเที่ยวไปซื้อของ จนทำให้นักท่องเที่ยวต้องเสียผลประโยชน์จากการซื้อของแพง หรือของที่มีคุณภาพไม่ดี

ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อมัลคูเทศก์น้อย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง **ข** ตามสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ข ชาย

ข หญิง

2. อายุ

ข ต่ำกว่า 20 ปี

ข 21-30 ปี

ข 31-40 ปี

ข 41-50 ปี

ข 50 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

ข ต่ำกว่า มัธยมศึกษาปีที่ 6

ข มัธยมศึกษาปีที่ 6

ข ปวส. หรือ อนุปริญญา

ข ปริญญาตรี

ข สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

ข นักเรียนนักศึกษา

ข พนักงานบริษัท

ข ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ข ธุรกิจส่วนตัว

ข รับจ้างทั่วไป

ข พ่อบ้าน / แม่บ้าน

ข เกษตรกร

ข ว่างาน

ข อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

5. รายได้ต่อเดือน (บาท)

๓ ต่ำกว่า 10,000 **๓** 10,001 - 20,000 **๓** 20,001 - 30,000
๓ 30,001 - 40,000 **๓** 40,001 ขึ้นไป

6. ภูมิลำเนา

๓ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล **๓** นนทบุรี **๓** ภาคกลาง
๓ ภาคตะวันออก **๓** ภาคเหนือ **๓** ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
๓ ภาคตะวันตก **๓** ภาคใต้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อมัคคุเทศก์น้อย

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพของมัคคุเทศก์น้อย	ระดับการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความรู้ของมัคคุเทศก์น้อย					
1. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ					
2. ความรู้เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรม					
3. ความรู้เกี่ยวกับโบราณสถานและ วรรณกรรมพื้นบ้าน					
ความสามารถของมัคคุเทศก์น้อย					
1. การใช้ภาษาไทย					
2. ความเป็นผู้นำ					
3. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
4. การจัดการ					
5. การให้ข้อมูล					

คุณภาพของมัคคุเทศก์น้อย	ระดับการให้บริการของมัคคุเทศก์น้อย				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
หน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์น้อย					
1. การตรงต่อเวลา					
2. ความซื่อสัตย์สุจริต					
3. ความอดทน					
4. การบริการและการอำนวยความสะดวก					
บุคลิกภาพของมัคคุเทศก์น้อย					
1. สุขภาพสมบูรณ์					
2. กิริยา มารยาทดี					
3. มีอารมณ์ขัน					
4. ความมั่นใจ					
5. วาจาสุภาพ					
6. การแต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ					
มนุษยสัมพันธ์					
1. การช่วยเหลือ					
2. ให้กำลังใจ					
3. รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น					
4. ร่วมมือ ประสานงาน					

ตอนที่3 ข้อเสนอแนะ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล : ม.ล.ปิยโสภากย์ เกษมสันต์
 เกิดเมื่อ : 22 มกราคม 2507
 สถานที่เกิด : บางรัก กรุงเทพมหานคร
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 1/499 หมู่บ้านการ์เด็นโฮม ถนนพหลโยธิน
 ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12130
 ตำแหน่งหน้าที่ : ผู้จัดการบริษัท
 สถานที่ทำงาน : บริษัท เอเชียน่า แปซิฟิค ทราเวล เซอร์วิส จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2517 : มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนไผทอุดมศึกษา กรุงเทพมหานคร
 พ.ศ. 2525 : มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง
 กรุงเทพมหานคร
 พ.ศ. 2528 : ศษ. ม. (การประถมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น
 จังหวัดขอนแก่น
 พ.ศ. 2530 : ประกาศนียบัตร (ธุรกิจการท่องเที่ยว) สถาบันฝึกอบรมการโรงแรม
 และการท่องเที่ยว
 พ.ศ. 2550 : ศศ. ม. (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว)
 จากมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

ชื่อ – สกุล : นายปัฐณัฐ จิตชาญวิชัย
 เกิดเมื่อ : 21 กุมภาพันธ์ 2522
 สถานที่เกิด : อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 99/90 ซอยรามอินทรา 65 ถนนรามอินทรา แขวงท่าแร้ง
 เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230
 ตำแหน่งหน้าที่ : อาจารย์ประจำ ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
 สถานที่ทำงาน : มหาวิทยาลัยปทุมธานี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2537 : มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์ กรุงเทพมหานคร
 พ.ศ. 2540 : มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนนวมินทราชูทิศ กรุงเทพมหานคร
 พ.ศ. 2544 : บธ. บ. (การจัดการโรงแรม) จากวิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร
 พ.ศ. 2550 : ศศ. ม. (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว)
 จากมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

ชื่อ – สกุล : นางสาวอัจฉราภรณ์ พวงทวย
เกิดเมื่อ : 11 ตุลาคม 2524
สถานที่เกิด : อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 53 หมู่ 13 ตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี 15210
ตำแหน่งหน้าที่ : พนักงานบริษัท
สถานที่ทำงาน : บริษัทดีเอสที อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล (กรุงเทพ) จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540 : มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี
พ.ศ. 2543 : มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนพิบูลวิทยาลัย จังหวัดลพบุรี
พ.ศ. 2546 : ศศ. บ. (ภาษาอังกฤษ) เกียรตินิยมอันดับ 2
จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2550 : ศศ. ม. (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว)
จากมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก