



ทัศนคติของมัคคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาททวดวัฒนธรรม

ชญาน์นันท์ อัสวธรรมานนท์

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ไทยศึกษา)

ปีการศึกษา 2546

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ISBN 974 - 09 - 1245 - 1

วันที่ 4 มิถุนายน 2528  
1106304X

0  
1471369X

**Thesis**

เลขเรียกหนังสือ.....  
11291  
2546



GUIDES' ATTITUDE TOWARDS THE ROLES OF CULTURAL AMBASSADOR

CHAYANAN ASSAWADHAMMANOND

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY  
IN PARTEAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
(THAI STUDIES)

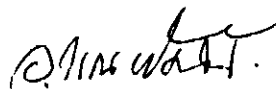
2003

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ISBN 974 – 09 – 1245 – 1

ชื่อผู้เขียน นางสาวชฎานันท์ อัสวธรรมานนท์  
ชื่อปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
ภาควิชาและคณะ ภาควิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์  
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์  
รองศาสตราจารย์ ดร.วิญญู สุวรรณเพิ่ม ประธานกรรมการ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี มิตรสมหวัง  
อาจารย์ธนากร ชยางสุ

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรปริญญาามหาบัณฑิต

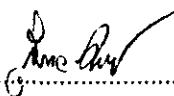


.....รักษาการในตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย  
(รองศาสตราจารย์อุไรวรรณ เข้มนิยม) ปฏิบัติราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

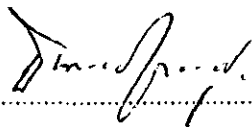
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิญญู สุวรรณเพิ่ม)



.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี มิตรสมหวัง)



.....กรรมการ  
(อาจารย์ธนากร ชยางสุ)

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ และน้ำใจกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.วิมล สุวรรณเพิ่ม ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี มิตรสมหวัง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่เสียสละเวลาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ในการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

อาจารย์ชนากร ชยางสุ วิทยากร โครงการอบรมมัคคุเทศก์และมัคคุเทศก์ดีเด่น ปี พ.ศ. 2543 รวมทั้งมัคคุเทศก์ผู้เป็นทูตวัฒนธรรมทุกท่าน ที่จุดประกายความสนใจและความศรัทธาในการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นที่มาของการทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ ผู้เขียนขอขอบพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ อาจารย์สุนิศา เมตะศิริ ที่ได้ช่วยกรุณาดูแลการแปลบทคัดย่อภาคภาษาอังกฤษ และ อาจารย์ ดร. เสกสรร ทองคำบรรจง ที่ช่วยเหลือในการใช้สถิติวิเคราะห์ ข้อมูล ที่ถูกต้องตามมาตรฐาน

ขอขอบคุณมัคคุเทศก์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้โอกาสสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามที่ต้องใช้ระยะเวลายาวนาน และขอขอบคุณทุกท่านที่เป็นมัคคุเทศก์ทูตวัฒนธรรม เพราะท่านกำลังทำคุณงามความดีให้แก่ประเทศชาติของเรา

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณบุพการีและกัลยาณมิตรผู้เป็นกำลังใจ ในการทำวิทยานิพนธ์ ให้เกิดสัมฤทธิ์ผลสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้

ชญานันท์ อัสวธรรมานนท์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	(6)
กิตติกรรมประกาศ .....	(9)
สารบัญตาราง .....	(12)
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
สมมุติฐานของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดตามความหมายของมัลคูลูเทศก์.....	6
แนวคิดด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของมัลคูลูเทศก์ .....	7
เกณฑ์การได้รับบัตรอนุญาตเป็นมัลคูลูเทศก์.....	11
แนวความคิดด้านการแบ่งประเภทของมัลคูลูเทศก์.....	12
ประเภทของบัตรอนุญาต.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทตามอาชีพ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	30
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	34

บทที่	หน้า
งานวิจัยในประเทศ.....	34
งานวิจัยต่างประเทศ.....	41
3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....	44
รูปแบบและวิธีการดำเนินการวิจัย.....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	46
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
กรรมวิธีข้อมูล.....	47
สถิติและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	48
คำถามที่ใช้ในการวิจัย.....	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	79
สรุปผลการวิจัย.....	80
การอภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	89
ภาคผนวก	
ก จรรยาบรรณนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ตามกฎหมาย กฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2536)...	91
ข แบบสอบถามเรื่องทัศนคติของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ต่อการแสดงบทบาท ทูตวัฒนธรรม.....	93
ค แบบสอบถามเรื่องทัศนคติของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ต่อการแสดงบทบาท ทูตวัฒนธรรม.....	97
บรรณานุกรม.....	113
ประวัติผู้เขียน .....	118

## สารบัญญัตราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวน ร้อยละ ของตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลา ในการประกอบอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง.....	52
2 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็น ทูตวัฒนธรรมเมื่อใช้เพศเป็นตัวแปรเกณฑ์จำแนกกลุ่ม.....	55
3 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็น ทูตวัฒนธรรมเมื่อใช้เพศเป็นตัวแปรเกณฑ์จำแนกกลุ่ม.....	55
4 ผลของการทดสอบความแตกต่างคะแนนการปฏิบัติตนในบทบาทการเป็น ทูตวัฒนธรรมเมื่อใช้เพศเป็นตัวแปรเกณฑ์จำแนกกลุ่ม.....	56
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็น ทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ.....	57
6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คะแนนการ รับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อ ใช้อายุเป็นตัวแปร เกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม.....	58
7 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง กลุ่มอายุด้วยวิธีของ Scheffe' .....	58
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาท การเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ.....	59
9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คะแนน ความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อใช้อายุ เป็นตัวแปรเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม.....	60
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการปฏิบัติตนตามบทบาท การเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ.....	60



ตารางที่	หน้า
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คະແນນ การปฏิบัติตนตามบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อใช้อายุ เป็นตัวแปรเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม.....	61
12 ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรม เมื่อใช้ระดับการศึกษาเป็นตัวแปรเกณฑ์จำแนกกลุ่ม.....	62
13 ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็น ทูตวัฒนธรรมเมื่อใช้ระดับการศึกษาเป็นตัวแปรเกณฑ์จำแนกกลุ่ม.....	63
14 ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนการปฏิบัติตนในบทบาทการเป็น ทูตวัฒนธรรมเมื่อใช้ระดับการศึกษาเป็นตัวแปรเกณฑ์จำแนกกลุ่ม.....	64
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็น ทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้.....	65
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คະແນນ การรับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อใช้รายได้เป็น ตัวแปรเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม.....	66
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาท การเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้.....	66
18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คະແນນ ความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อใช้รายได้ เป็นตัวแปรเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม.....	67
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการปฏิบัติตนตามบทบาท การเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้.....	68
20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คະແນນ การปฏิบัติตนตามบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อใช้ รายได้เป็นตัวแปรเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม.....	69

ตารางที่	หน้า
21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการรับรู้บทบาทในการเป็น ทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการ ประกอบอาชีพ.....	69
22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คะแนน ความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อใช้ระยะ เวลาในการประกอบอาชีพเป็นตัวแปรเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม.....	70
23 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ระยะเวลาในการประกอบอาชีพด้วยวิธีของ Scheffe'.....	71
24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาท การเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการ ประกอบอาชีพ.....	71
25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คะแนน ความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อใช้ระยะ เวลาในการประกอบอาชีพเป็นตัวแปรเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม.....	72
26 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง กลุ่มอายุด้วยวิธีของ Scheffe' .....	73
27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการปฏิบัติตนตามบทบาท การเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการ ประกอบอาชีพ.....	73
28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คะแนน การปฏิบัติตนตามบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อใช้ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพเป็นตัวแปรเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม.....	74
29 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง กลุ่มอายุด้วยวิธีของ Scheffe' .....	75

ตารางที่	หน้า
30 สรุปการพิสูจน์สมมติฐานการรับรู้บทบาทผู้พัฒนาธรรมของมัลลเทศก์....	75
31 สรุปการพิสูจน์สมมติฐานความรู้สึกรังเกียจต่อบทบาทของมัลลเทศก์.....	76
32 สรุปการพิสูจน์สมมติฐานการปฏิบัติตนตามบทบาทของมัลลเทศก์.....	76

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : ทักษะคติของมัคคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาททูตวัฒนธรรม

ชื่อผู้เขียน : นางสาวชญานันท์ อัสวธรรมานนท์

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : ไทยศึกษา

ปีการศึกษา : 2546

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์:

1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิญญู สุวรรณเพิ่ม ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี มิตรสมหวัง
3. อาจารย์ธนากร ชยางศู

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะคติของมัคคุเทศก์ในการเป็นทูตวัฒนธรรม โดยศึกษาเรื่องที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ระดับการรับรู้บทบาทของมัคคุเทศก์ (Role Perception) ในฐานะทูตวัฒนธรรม
2. ระดับความรู้สึกต่อบทบาทของมัคคุเทศก์ (Role Attitude) ในฐานะทูตวัฒนธรรม
3. ระดับการปฏิบัติตนตามบทบาทของมัคคุเทศก์ (Behavior Role-play Perception) ในฐานะทูตวัฒนธรรม

โดยทำการศึกษาเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรอนุญาตสีบรอนซ์เงิน (Silver-Bronze Cards) ซึ่งได้จดทะเบียนเป็นมัคคุเทศก์ไว้ที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 212 คน โดยใช้ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ และใช้สถิติการแปรค่าข้อมูลวิเคราะห์เชิงพรรณนาพร้อมตารางประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอผลการศึกษาในรูปของการพรรณนาประกอบตาราง และหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมุติฐาน โดยการใช้การทดสอบด้วยการหาค่า สถิติทีเทสต์ (t-test) เอฟเทสต์ (F-test) เพื่อหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างของตัวแปรที่ได้กำหนดไว้ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหาค่าความน่าจะเป็น (p-value) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ตัวแปรด้วยวิธีของ Scheffe'

ผลการวิจัย สรุปได้ว่า การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ได้พบว่า มัคคุเทศก์ผู้มี ระยะเวลาในการประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้บทบาทและมีความพึงพอใจในบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมแตกต่างกันและมีระดับการปฏิบัติตามบทบาทแตกต่างกัน โดยมัคคุเทศก์เพศหญิงมีระดับการปฏิบัติตามบทบาททูตวัฒนธรรมมากกว่าเพศชาย

## ABSTRACT

Thesis Title : Guides' Attitude towards the Roles of Cultural  
Ambassador

Student's Name : Miss Chayanan Assawadhammanond

Degree Sought : Master of Arts

Major : Thai Studies

Academic Year : 2003

Advisory Committee :

1. Assoc. Prof. Dr. Wisanu Suwanaperm Chairperson
2. Asst. Prof. Dr. Supavadee Mitrsoomwang
3. Mr. Tanakorn Chayangsu

This research aims to study the attitudes of tour guides towards their roles of a cultural ambassador, namely role awareness, role satisfaction, and performance as a cultural ambassador.

The expected roles defined in this study are:-

1. to create good images of the country and make the tourists understand the national institutions correctly.
2. to make tourists understand Thai ways of life as well as its tradition and culture.
3. to be a representative in promoting Thailand among foreigners.
4. to be a good and knowledgeable host.

5. to create good impression among visitors and encourage them to come back to visit Thailand.

The methodology used is a random sample of 212 professional tour guides who have registered with Tourist Business and Tourist Guide Registration Office, Bangkok. Variables used include gender, age, level of education, income, and working years. Questionnaires are distributed and data are analyzed using statistical method including percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, One-way ANOVA and Scheffes' method.

The results show that there is a significant difference at the level of 0.05 in working years to the level of role awareness. However, there is no significant difference in the level of gender, age, education and income.

There is also no significant difference in the demographic variables, i.e. gender, age, level of education and income to the level of role satisfaction except for the working years which has a significant difference at the level of 0.05.

For the performance of tour guide as a cultural ambassador, there is a significant difference at the level of 0.05 in gender. No significant difference is found in age, level of education, income and working years.

Problems and obstacles found in being a professional tour guide are government sectors' negligence in promoting tour guides as cultural ambassadors, many foreigners conducting tours locally, and some local guides' inappropriate manners and lack of awareness in being a cultural ambassador. Other problems are tourists trading, non - compensation for

guides, insufficient parking space for coaches, over-priced souvenirs, and substandard of tourist police.

Suggestions and recommendations include better roles of government in promoting a tour guide as a cultural ambassador, and in supervising and issuing a regulation covering a reasonable compensation for tour guides. As for tourists' benefits, a tourist protection act should be set, ample parking space at tourist attractions provided, and cleanliness in touristy areas supervised.

Further studies can focus on the comparison of contrasting roles of a cultural ambassador, policies set forth by travel agencies as well as the government concerning tour guides, problems confronting tour guide profession and possible solutions, and the effects of the Free Trade on local guides as foreigners will soon be able to conduct tours in Thailand.

Lastly, in comparison to this study a future research can be done to test the similarities or differences in the level of role awareness, role satisfaction, and performance as a cultural ambassador between professional tour guides in the age group 25 – 30 and over 45 years old.



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประเทศไทย เพราะเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศได้ปีละหลายแสนล้านบาท (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2532, 164) เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อการแก้ปัญหาของสังคม ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ให้นานาชาติได้รู้จักประเทศไทยในด้านต่าง ๆ และเป็นแหล่งที่รวมทรัพยากรมนุษย์ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ถ่ายทอดจิตวิญญาณ และความสวยงามทางธรรมชาติแก่ผู้ที่มาเยี่ยมชม

ในการทำธุรกิจการท่องเที่ยว ทรัพยากรหลักที่สำคัญมี 2 ประการ คือ วัฒนธรรมธรรมชาติและอันสวยงาม และทรัพยากรมนุษย์ที่มีทักษะและความสามารถในการให้บริการทั้งด้านความรู้และบริการที่เต็มไปด้วยไมตรีจิต

สำหรับประเทศไทย ทรัพยากรทางวัฒนธรรมไทย เป็นทรัพยากรที่ถือเป็นเพชรน้ำเอกของภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ ทั้งนี้ เพราะศิลปวัฒนธรรมรูปแบบวิถีชีวิตไทย ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ประวัติศาสตร์ที่ยาวนาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเยือนปีละหลายล้านคน จากทั่วทุกมุมโลก ทำให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีชื่อเสียงมากในฐานะที่เป็นประเทศที่นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางมาเยือนเป็นอันดับต้น ๆ ของโลก โดยได้รับการคัดเลือกเป็นเมืองนำอยู่อันดับ 3 ของโลก และเป็นอันดับ 1 ในเอเชียที่นักท่องเที่ยวอยากมาเยือนและใช้เวลาพำนักมากที่สุด ตีพิมพ์ในนิตยสาร "ทราเวล แอนด์ลีเชอะ" สหรัฐอเมริกา (ที่มา ข่าวประจำวันหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ สิงหาคม 2546, 16) สิ่งดึงดูดใจเหล่านี้ ทำให้ผลผลิตทางการท่องเที่ยวมีอัตราการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วหน้าอยู่ตลอดเวลาและทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

นอกเหนือจากทรัพยากรที่กล่าวมานั้น ทรัพยากรบุคคล ยังมีความสำคัญไม่น้อยกว่ากัน โดยเฉพาะบุคลากรผู้ให้บริการและเป็นผู้นำเที่ยว ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีบทบาทอย่างมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือ ผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญเกือบทุกขั้นตอนของการท่องเที่ยว ทำหน้าที่เชื่อมระหว่างอุปสงค์ คือ ความต้องการของนักท่องเที่ยว และอุปทาน คือ แหล่งท่องเที่ยวและบริการ (มัคคุเทศก์ 2544, 2) เป็นตัวแทนของคนไทย ในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีงามให้กับประเทศ ในทัศนะของนักท่องเที่ยวนั้น มัคคุเทศก์ในอุดมคติ หมายถึง ผู้ที่มีความประพฤติดี ซื่อสัตย์ ไม่ล่อลวงฉ้อฉล มีความสามารถในการนำเที่ยว มีความรู้ที่เพียงพอ รู้จักประเทศไทยอย่างดีและรู้จักเลือกที่จะนำเสนอให้เกิดมุมมองในด้านดี ทำให้เกิดประโยชน์และทัศนคติที่ดีต่อคนไทยและประเทศไทย มีบทบาทต่อการเผยแพร่และอนุรักษ์ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว รวมทั้งทรัพยากรทางธรรมชาติและทรัพยากรทางวัฒนธรรม จึงถือว่ามัคคุเทศก์แสดงบทบาทเช่นเดียวกับการเป็นทูต ทั้งนี้เพราะมีหน้าที่ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2532, 168)

### 1. มัคคุเทศก์เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศ

นักท่องเที่ยวจำนวนไม่น้อยที่เดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศ นอกจากเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนแล้ว ยังต้องการหาความรู้รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศที่ไปเยือน ดังนั้น ผู้ที่มีโอกาสให้ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศ ก็คือมัคคุเทศก์ เพราะเป็นผู้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว ดังนั้น แนวความคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศที่นักท่องเที่ยวได้รับนั้นจะขึ้นอยู่กับมัคคุเทศก์

### 2. มัคคุเทศก์เป็นผู้สร้างความเข้าใจอันดีงามต่อประเทศชาติ

มัคคุเทศก์เป็นผู้สร้างความเข้าใจอันดีงามต่อประเทศชาติให้กับนักท่องเที่ยว ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม หรือเปรียบเสมือนหน้าที่ของ “ทูตวัฒนธรรม”

### 3. มัคคุเทศก์เป็นแบบอย่างของคนไทย

ในการสร้างเจตคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เช่น เป็นพุทธศาสนิกชนที่ดี เป็นผู้มีความใฝ่รู้ดี รู้จักกาลเทศะ แสดงความเป็นไทยให้ประจักษ์แก่นักท่องเที่ยว ทั้ง

กิจกรรมารยาท การตรงต่อเวลา ความอ่อนน้อม ความอดทน มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ ดูแลเอาใจใส่ การวางตัว รู้จักประมาณตน ฯลฯ

การปฏิบัติงานด้วยความสามารถและมีประสิทธิภาพในการเป็นทูตวัฒนธรรมของ มัคคุเทศก์ ย่อมสามารถสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ตรงกันข้ามหากมัคคุเทศก์ ประพฤติตนไม่เหมาะสมกับการเป็นทูตวัฒนธรรมที่ดี ก็จะทำให้ลายเกียรติภูมิและชื่อเสียง ของประเทศชาติได้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะภาพพจน์ของมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน ก่อนข้างจะมี ข่าวด้านลบและมีปัญหาเกี่ยวพันกับการแสวงหาผลประโยชน์ การเอารัดเอาเปรียบ การ กระทำที่ทุจริตและพฤติกรรมที่ไม่มีจรรยาบรรณ ทำให้การยอมรับบทบาทการเป็นทูต- วัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ของสาธารณชนเป็นลบ เกิดการดูถูก ดูแคลนผู้ที่ประกอบอาชีพ นี้และสร้างภาพลักษณ์ทางลบแก่ประเทศชาติในที่สุด ผลจากการดูสังกมมองในภาพลบ ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์ เริ่มมีความสงสัยในสถานภาพ ความ เป็นทูตวัฒนธรรมของตนเอง และลดความภูมิใจในวิชาชีพของตนเอง จนเกิดเป็นความ รู้สึกด้อยในการประกอบอาชีพตามที่สังกมสร้างภาพไว้ให้ ความรู้สึกรุนแรงนี้เองมีผล กระทบต่อการแสดงบทบาทของมัคคุเทศก์อย่างยิ่ง ดังจะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันมีผู้ที่ประกอบ อาชีพมัคคุเทศก์ส่วนหนึ่ง ไม่ได้ทำหน้าที่ทูตวัฒนธรรม แต่ให้ความสำคัญกับการเป็นทูตทาง การค้า เป็นการนำลูกทัวร์ซื้อสินค้าและบริการมากกว่าการนำเสนอความสวยงามของขนบ- ธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของชนชาติไทย มุ่งแสวงหารายได้ในรูปแบบต่าง ๆ โดยไม่ คำนึงถึงภาพลักษณ์ของประเทศ และมีมัคคุเทศก์เป็นจำนวนไม่น้อยที่ไม่มีความภูมิใจใน อาชีพของตนเอง ไม่มองบทบาทตนเองในฐานะทูตทางวัฒนธรรม ปราบฏุกการณ์เช่นนี้ ย่อมส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างมากในที่สุด

ดังนั้น การศึกษาและวิเคราะห์ถึงสาเหตุในด้านการรับรู้บทบาท ความรู้สึกต่อ บทบาทและการปฏิบัติตนตามบทบาทของมัคคุเทศก์ เพื่อจะนำผลของการศึกษามาพัฒนา ภาพลักษณ์ของมัคคุเทศก์ในฐานะที่เป็นอาชีพ ซึ่งมีส่วนสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้ ประเทศไทยและสร้างไว้ซึ่งวัฒนธรรมอันทรงคุณค่าของประเทศ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้อง ศึกษาอย่างยิ่ง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์
2. เพื่อศึกษาระดับความรู้สึกรู้สึกต่อการแสดงบทบาททูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์
3. เพื่อศึกษาการปฏิบัติตนตามบทบาททูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเฉพาะมัคคุเทศก์อาชีพที่ถือบัตรอนุญาตสีบรอนซ์เงิน (Silver-Bronze Cards) ซึ่งเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ตามหลักสูตรของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยร่วมกับสถาบันการศึกษาและได้ปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ในช่วงปี พ.ศ. 2530 – ปัจจุบัน ที่มีสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## สมมุติฐานของการวิจัย

1. ระดับการรับรู้บทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทูตวัฒนธรรมมีความแตกต่างกันตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ
2. ระดับความรู้สึกรู้สึกต่อบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทูตวัฒนธรรมมีความแตกต่างกันตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ
3. ระดับการปฏิบัติตนตามบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทูตวัฒนธรรมมีความแตกต่างกันตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บทบาท หมายถึง พฤติกรรม การแสดงออก ขณะทำหน้าที่ในการเป็นมัคคุเทศก์ตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ ที่ต้องกระทำต่อนักท่องเที่ยว
2. หน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติที่เหมาะสมตามบทบาทที่พึงกระทำต่อลักษณะของงานมัคคุเทศก์ไทย เช่นการอธิบายให้ข้อมูล ความสำคัญของสถานที่ ดูแลอำนวยความสะดวก ดำเนินตามรายการนำเที่ยว

3. สถานภาพ หมายถึง ฐานะ ตำแหน่ง ของผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในสังคมไทย

4. ทิวทัศน์ธรรมชาติ หมายถึง บุคคลที่กระทำหน้าที่เสมือนตัวแทนของคนในชาติ โดยการประพฤติปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม และเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี มีจรรยาบรรณ และมีความตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีไทย

5. การรับรู้บทบาท หมายถึง มัคคุเทศก์รับรู้บทบาทของตนต่อกรณีสถานภาพของผู้นำเที่ยวและเป็นเสมือนตัวแทนของคนในชาติ ที่ต้องมีความตระหนักและการปฏิบัติที่เหมาะสมกับบทบาทนั้น

6. ความรู้สึกต่อบทบาท หมายถึง มัคคุเทศก์รู้สึกต่อบทบาทของตน ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว ทั้งที่เป็นพฤติกรรมเชิงบวกและเชิงลบ

7. พฤติกรรมการแสดงบทบาท หมายถึง การกระทำของมัคคุเทศก์ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ นำเที่ยวและปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการรับรู้บทบาทการเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติของมัคคุเทศก์ในสังคมไทย เพื่อรู้ว่ามัคคุเทศก์ตระหนักและรับรู้ว่าเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติและมีการรับรู้ อยู่ในระดับใด

2. ทำให้ทราบถึงความรู้สึกของมัคคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาทการเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติ อันจะนำมาซึ่งการสร้างความสำเร็จต่อผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มากยิ่งขึ้น

3. ทำให้ทราบถึงการปฏิบัติตนในการเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติของมัคคุเทศก์ในสังคมไทยปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ยกย่องให้ความสำคัญต่ออาชีพมัคคุเทศก์มากยิ่งขึ้น

4. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการแสดงบทบาททิวทัศน์ธรรมชาติของมัคคุเทศก์ เพื่อให้เกิดผลในการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ให้ก้าวหน้าต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดตามความหมายของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ เป็นคำที่มีรากศัพท์มาจากภาษาบาลี ว่า มคฺค + อุทฺเทศก แปลว่า ผู้นำทาง ผู้อธิบายทาง (มคฺค = ทาง อุทฺเทศก = ผู้นำ ผู้อธิบาย) ตามความหมายทั่วไป หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่นำผู้อื่นไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้คำอธิบายแนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ คำนี้มีความหมายตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Tourist Guide หรือ Tour Guide (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2532, 160)

มัคคุเทศก์ ตามความหมายในพจนานุกรม-สารานุกรม หมายถึง ผู้ชี้ทาง ผู้นำทาง คือ มคฺค + อุทฺเทศก (มคฺค = ทาง อุทฺเทศก = ผู้นำ หรือ ผู้อธิบาย)

มัคคุเทศก์ ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับปี พุทธศักราช 2542 หน้า 849 ซึ่งได้จัดทำล่าสุดและพิมพ์เผยแพร่ในปี 2546 ให้ความหมายว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้นำเที่ยว

มัคคุเทศก์ ตามความหมายในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 หมายถึง ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่ หรือบุคคล โดยได้รับค่าตอบแทน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2532, 160)

ไพฑูริย์ พงศบุตร (2531 อ้างถึงในเพ็ญสุดา ไพรอร่าม 2539, 20) ให้ความหมายว่ามัคคุเทศก์ คือผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ตรงกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Guide หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่นำชมสถานที่ต่าง ๆ

มัคคุเทศก์ ตามความหมายโดยทั่วไป จึงหมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่นำพาผู้อื่นไปยังสถานที่ต่าง ๆ และแนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ ความหมายตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Guide นิยมนำมาใช้ในธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ หรือ Tour Guide หรือ Tourist Guide จึงหมายถึงผู้นำเที่ยว คือ ผู้ที่พานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดย

แนะนำและให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้บริการอำนวยความสะดวก และดูแลให้ความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว โดยได้รับค่าตอบแทน

### แนวคิดด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด และใช้เวลาอยู่กับนักท่องเที่ยวยาวนานกว่าบุคลากรที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวอื่น ๆ พฤติกรรมของมัคคุเทศก์จึงเป็นเสมือนตัวแทนของคนไทยในสายตาของนักท่องเที่ยว ในการนำเสนอศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ด้วยการให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง ในฐานะที่มีหน้าที่สร้างทัศนคติที่ดี สร้างความประทับใจต่อนักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวนำไปพูดต่อ ๆ กันไปจะเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงของประเทศไทยในด้านบวก ในทางตรงกันข้าม หากมัคคุเทศก์ไม่ได้ตระหนักในฐานะที่สำคัญนี้ มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมก็ย่อมจะนำความเสียหายมาสู่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและประเทศชาติโดยรวมได้อย่างมากมาย

ดังนั้น สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพจึงได้กำหนดให้มัคคุเทศก์ต้องมีจรรยาบรรณของวิชาชีพ ตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 หมวดที่ 3 ข้อ 11 ได้กำหนดไว้ว่า “มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งอันนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียง เกียรติยศ และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ” ซึ่งต่อมาสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพได้กำหนดจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ที่เหมาะสมกับสถานภาพและบทบาทของงานอาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นผู้มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ดังนี้

1. เติบโตในชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ด้วยความบริสุทธิ์ใจ
2. เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย
3. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น
4. มีความรับผิดชอบ และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วย

ความเสียสละ และอุทิศเวลาของตน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่การงานมิได้

5. รักษาชื่อเสียงของตนโดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ หรือปฏิบัติตนอันเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดี หรือเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของวิชาชีพมัคคุเทศก์

6. พึ่งมีทัศนคติที่ดี พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ คุณวุฒิ คุณธรรม และทักษะในการปฏิบัติงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์

7. พึ่งเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนทั้งทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม

8. ถือปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่ง ตลอดจนการปฏิบัติตนตามกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ

9. ประพฤติตนด้วยความสุภาพ รู้รักสามัคคีต่อผู้ร่วมวิชาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไป โดยปราศจากอคติใด ๆ ทั้งสิ้น

ดังนั้นจะเห็นว่า ข้อกำหนดที่ตั้งไว้เป็นจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ เป็นคุณสมบัติที่คาดหวังของผู้ที่มีบทบาท หน้าที่ในการเป็นผู้แทนของประเทศชาติ เป็นผู้ให้การต้อนรับ ไกล่ลัด คูแกลและเป็นผู้ให้ข้อมูล อธิบายวิถีชีวิตความเป็นอยู่ ขนบธรรมเนียม ประเพณี แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ฯลฯ ซึ่งสามารถกำหนดได้ว่าคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนเป็นบทบาทคาดหวังที่สังคมคาดหวังว่ามัคคุเทศก์ที่ดีพึงควรนำไปประพฤติปฏิบัติ จึงจะได้รับการยอมรับจากสังคมว่าเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจรรยาบรรณ และมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อันนำมาซึ่งความประทับใจ และชื่อเสียงต่อประเทศชาติโดยรวม และถือได้ว่าเป็นผู้ที่ได้เผยแพร่ภาพลักษณ์และความดีงามในการเป็นเสมือนตัวแทนของคนไทย การประชาสัมพันธ์คุณค่าของศิลปวัฒนธรรมไทย ให้แพร่หลายไป ซึ่งถือได้ว่า มัคคุเทศก์ก็คือผู้ที่เป็นทูตวัฒนธรรมของชาตินั้นเอง

ชยากรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2535, 24-33) ได้ระบุถึงคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จมี 3 ประการ คือ

1. มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ว่ามีลักษณะอย่างไร เช่น เป็นลักษณะของงานบริการ มีการยืดหยุ่น - เฉพาะฤดูกาล



2. รู้สึกถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น เช่น เห็นว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำให้ตนมีงานมีอาชีพ และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม

3. มีความรู้สึกลึกซึ้งในอาชีพ ซึ่งมีส่วนทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประสบความสำเร็จได้

นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ยังต้องมีคุณสมบัติในการเป็นตัวแทนของชาติและมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์อย่างมีประสิทธิภาพ (ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ 2535, 24-33) ดังนี้

#### 1. คุณสมบัติในการเป็นตัวแทนชาติ

- 1.1 สร้างภาพพจน์ที่ดีให้ชาติและหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะทำให้ภาพพจน์เสีย
- 1.2 ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจขนบธรรมเนียมประเพณีและชีวิตความเป็นอยู่
- 1.3 ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจสถาบันต่าง ๆ ของชาติ

#### 2. ปฏิบัติงานในหน้าที่มัคคุเทศก์ที่ดี

- 2.1 มัคคุเทศก์ต้องตรงต่อเวลา
- 2.2 มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้มีน้ำใจ
- 2.3 มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้มีความกระตือรือร้น
- 2.4 มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้รู้จักกาลเทศะ
- 2.5 มัคคุเทศก์ต้องมีสุขลักษณะและสุขนิสัยที่ดี
- 2.6 มัคคุเทศก์ต้องมีศิลปะในการพูด

มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องการคนที่มีคุณสมบัติเฉพาะตัว แตกต่างไปจากอาชีพอื่น มิใช่ทุกคนที่จะสามารถเป็นมัคคุเทศก์ได้ เพราะคุณสมบัติคาดหวังของมัคคุเทศก์นั้นต้องใช้ทักษะและคุณลักษณะที่ค่อนข้างเฉพาะตัว คุณสมบัติดังกล่าวนี้ก็คือ

1. มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารเป็นอย่างดี เพราะภาษาจะเป็นสื่อในการนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

2. มีความรู้ในเรื่องราว ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะอธิบายให้แก่นักท่องเที่ยว

3. มีทักษะในการนำเสนอข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ เข้าใจ และเกิดความสนใจที่จะรับฟัง ไม่เบื่อหน่าย

4. มีทักษะในการบริหารจัดการนำเที่ยว นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อเตรียมรับนักท่องเที่ยวจนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวกลับประเทศ เพราะมัคคุเทศก์จะต้องดูแลนักท่องเที่ยวในทุก ๆ เรื่องทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพอใจตลอดเวลาที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ

5. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพราะสิ่งที่ไม่คาดคิดต่าง ๆ อาจเกิดขึ้นได้เสมอในระหว่างการเดินทาง มัคคุเทศก์จะต้องพยายามแก้ไขปัญหานั้นให้เกิดความเสียหายแก่ทุกฝ่ายให้น้อยที่สุด ซึ่งทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้านี้ต้องอาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นอย่างมาก

6. มีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวมองโลกในแง่ดี ซึ่งเป็นเสน่ห์ที่จะช่วยสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว

7. มีนิสัยในการคาดการณ์ในสิ่งต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการเดินทาง

8. มีความอดทนสูง เพราะมัคคุเทศก์จะต้องพบกับนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างชาติต่างภาษา ต่างครอบครัวและการเลี้ยงดู ดังนั้น ลักษณะนิสัยและความต้องการของแต่ละคนก็จะแตกต่างกันออกไป มัคคุเทศก์จึงจะต้องเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี เมื่อได้รับแรงกดดันอันเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

9. มีใจรักในอาชีพ รักงานบริการ มีความสุขที่ได้ทำให้อื่นมีความสุข เพราะหากปราศจากคุณสมบัติในข้อนี้แล้ว มัคคุเทศก์จะไม่มีความสุขหรือสนุกกับการทำงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

10. มีจรรยาบรรณ จริยธรรม และคุณธรรม เพราะอาชีพมัคคุเทศก์นั้น จะต้องเผชิญกับสิ่งเข้าวนต่าง ๆ และช่องทางในการแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่ถูกต้อง หากมัคคุเทศก์ไม่สามารถ ยืนหยัดบนพื้นฐานของความถูกต้องและคุณธรรมแล้ว ก็จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมได้

11. เป็นผู้ที่มีความสนใจในการแสวงหาความรู้อยู่เสมอ เพราะความรู้ที่ได้รับจากการอบรมนั้นไม่เพียงพอที่จะใช้ประกอบอาชีพได้ตลอดไป และนักท่องเที่ยวนับปัจจุบันก็มีความสนใจที่จะได้รับความรู้จากการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น มัคคุเทศก์จึงต้องชวนขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้กับตนเองอยู่เสมอ

ไม่ว่าจะเป็นมัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาติใดแล้วแต่ต้องมีคุณสมบัติเหล่านี้เป็นพื้นฐานด้วยกันทั้งสิ้น จะแตกต่างกันเฉพาะในเรื่องของภาษาที่ใช้ และการนำทักษะที่มีไปประยุกต์ใช้ให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

ดังนั้น มัคคุเทศก์จำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงพฤติกรรม ความต้องการ ความสนใจของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติรวมไปถึงพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรมและประเพณีของแต่ละชาติด้วย เพื่อการให้บริการที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน

#### เกณฑ์การได้รับบัตรอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 กำหนดไว้ว่า ผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์จะต้องผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติตาม มาตรา 40 คือ ต้องเป็นผู้มีสัญชาติไทย ฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยได้ มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี บริบูรณ์ ไม่เคยมีความผิดทางคดีความและไม่มีโรคติดต่อร้ายแรง ฯลฯ และต้องผ่านการฝึกอบรมภาคความรู้ทางวิชาการและภาคการปฏิบัตินอกสถานที่ตามหลักสูตรกำหนดและสอบผ่านการประเมินผลจากสถาบันการศึกษาที่เปิดการฝึกอบรมร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงจะได้รับบัตรอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ซึ่งออกให้โดยสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ปัจจุบันอาชีพมัคคุเทศก์ยังเป็นอาชีพสงวนสำหรับคนไทยโดยเฉพาะ จนกว่าจะมีการผ่านกฎหมายเปิดเป็นอาชีพเสรีที่จะอนุญาตให้คนต่างด้าวเข้ามาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทยได้ในอนาคตอันใกล้นี้ หมายเหตุ ในปี 2544 – 2546 กองบริการวิชาการและฝึกอบรม ท.ท.ท. ได้กำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ต้องมีวุฒิการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีขึ้นไป แต่ปัจจุบันกำลังจะพิจารณาใหม่

## แนวความคิดด้านการแบ่งประเภทของมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ได้แบ่งมัคคุเทศก์เป็น 2 ประเภท คือ

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป ในการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวไปในที่ต่าง ๆ ได้ทั่วราชอาณาจักรนั้น โดยการใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ

2. มัคคุเทศก์เฉพาะ เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เฉพาะทางเป็นพิเศษ เช่นการให้ความรู้ในด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี การนำเที่ยวป่า การดูนก และอื่น ๆ ในทุกสาขา (งานมัคคุเทศก์, 6)

นอกจากนี้ ยังสามารถแบ่งตามลักษณะการทำงาน ได้อีก 2 ประเภท คือ

1. มัคคุเทศก์ประจำ เป็นมัคคุเทศก์ที่ทำงานประจำอยู่กับบริษัทใดบริษัทหนึ่ง อาจได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนหรือเป็นครั้งของการทำงาน

2. มัคคุเทศก์อิสระ เป็นมัคคุเทศก์ที่ไม่ได้ทำงานประจำอยู่กับบริษัทใดโดยเฉพาะสามารถรับงานได้ทั่วไป

## ประเภทของบัตรอนุญาต

การแบ่งประเภทตามบัตรอนุญาต ซึ่งได้ใช้กันอย่างแพร่หลายโดยการใช้เรียกตามประเภทและสีของบัตร ซึ่งจะสามารถบ่งบอกขอบเขตและพื้นที่ในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ได้และใช้กันอยู่โดยทั่วไป คือ (เว็บไซด์ ใกล้เคียงเตอร์, 2546)

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป ซึ่งมี 2 ชนิด คือ

1.1 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงิน เป็นมัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

1.2 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง เป็นมัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยสามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

## 2. มัคคุเทศก์เฉพาะมี 8 ชนิด คือ

2.1 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศเฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้ในบัตร และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกัน

2.2 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย – เฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้ในบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกัน

2.3 มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า

2.4 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) บัตรสีแดง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรม ได้ทั่วราชอาณาจักร คุณสมบัติเฉพาะของมัคคุเทศก์บัตรสีแดงต้องจบการศึกษาในสาขา สังคมศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์ ระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกและเคยเป็นวิทยากร ภาควิชาการศึกษานอกสถานที่ในหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ ซึ่งจัดโดยสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษามาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี

2.5 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรสีส้ม นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเล

2.6 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเล หรือเกาะต่าง ๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล

2.7 มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง นำเที่ยวให้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้ในบัตร

2.8 มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล นำเที่ยวให้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้ในบัตรเท่านั้น

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทตามอาชีพ

### 1. ความหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและสถานภาพนั้น มีผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์ต่าง ๆ ได้ทำการศึกษาและให้คำจำกัดความไว้ โดยสังเขปดังนี้

แบบบี (Babbie 1981, 20) มีความเห็นว่า บทบาทเป็นพฤติกรรมที่ถูกคาดหวังโดยผู้อื่นที่จะให้ผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งปฏิบัติ เช่น เป็นครูต้องสอนนักเรียน เป็นตำรวจต้องพิทักษ์สันติราษฎร์ เป็นต้น

บรูม และเซลสติก (Broom and Selznick 1977, 18) ได้กล่าวไว้ว่า ตำแหน่งทางสังคมนั้นจะต้องมีการกำหนดสิทธิและหน้าที่ไว้เสมอ เพื่อบอกให้รู้ว่าแต่ละคนจะต้องแสดงบทบาทอย่างไร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายคำว่าบทบาท หมายถึง การทำตามบท การทำตามบท โดยปริยาย หมายความว่า การทำตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2525, 453)

บทบาท (Role) ตามความหมายใน English -Thai Dictionary หน้า 738 หมายถึง หน้าที่ การกิจ

พิทยา สายหู (2525, 47) กล่าวว่า บทบาท คือการกระทำต่าง ๆ ตาม “บท” ที่กำหนดไว้ให้ผู้แสดงต้องทำ ครอบคลุมที่ยังอยู่ใน “บท” นั้น เปรียบเหมือน “บท” ของตัวละครที่กำหนดให้ผู้แสดงในละครเรื่องนั้น เป็นตัวอะไร มีบทบาทต้องแสดงอย่างไร

สถิต นิยมญาติ (2524, 128 อ้างถึงใน ศิวพร จีรวงศ์วิโรจน์ 2541, 9) อธิบายว่า บทบาทเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่คาดหวังเอาไว้ และเป็นสิ่งที่ควบคู่กับสถานภาพ สถานภาพเป็นโครงสร้างของสังคมเป็นนามธรรมที่อยู่ในความคิดความเข้าใจร่วมกันของสังคม ส่วนบทบาทเป็นพฤติกรรมที่เห็นได้เป็นการกระทำของบุคคลตามสถานภาพที่ตนดำรงอยู่

อุทัย หิรัญโต (2526, 197 อ้างถึงใน ศิวพร จีรวงศ์วิโรจน์ 2541, 9) กล่าวถึง บทบาทว่า เป็นหน้าที่ หรือพฤติกรรมอันพึงคาดหมาย ของบุคคลแต่ละคนในสังคมภายในวัฒนธรรมที่สังคมนั้น ๆ กำหนดขึ้น

กล่าวโดยสรุป “บทบาท” เป็นการประพฤติปฏิบัติตามตำแหน่งที่ได้รับจากการที่บุคคลเป็นสมาชิกในสังคม ซึ่งมีแบบแผนพฤติกรรม การแสดงออกกันไปตามสถานภาพของบุคคล โดยมีวัฒนธรรมของสังคมนั้น ๆ เป็นปทัสถาน ดังนั้น บทบาทเป็นการประพฤติปฏิบัติตามสถานภาพที่ได้รับนั่นเอง

ดังนั้น การศึกษามหาบทของมัคคุเทศก์ต่อการรับรู้สถานภาพการเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติ ความรู้สึกต่อบทบาท และพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทในขณะนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งผู้มีตำแหน่งทางสถานภาพเป็นมัคคุเทศก์ ย่อมมีหน้าที่เป็นไปตามบทบาทและสถานะที่ดำรงอยู่ การที่ผู้ที่เป็นมัคคุเทศก์จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้น นอกจากต้องใช้ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานนั้น ๆ แล้ว ยังขึ้นอยู่กับพฤติกรรมที่เหมาะสมตามบทบาทของตนด้วย

## 2. ประเภทของบทบาท

เบอร์โล (Berlo 1975, 153) ยังได้จำแนกบทบาทออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

บทบาทที่กำหนดไว้ (role prescriptions) เป็นบทบาทที่กำหนดไว้ในระเบียบอย่างชัดเจนถึงหน้าที่ที่ผู้อยู่ในบทบาทนั้นจะต้องปฏิบัติ

บทบาทที่ควรกระทำ (perceived role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าควรกระทำหน้าที่ในตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นไปตามบทบาทที่กำหนดไว้ทุกประการหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ

บทบาทที่กระทำจริง (performed role) เป็นบทบาทที่บุคคลได้กระทำจริง ๆ ตามความเชื่อ ความคาดหวัง ความกดดัน ตลอดจนโอกาสที่จะกระทำในแต่ละสังคมในช่วงระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ

โพเอนซ์ (Poence 1971, 34 -35) อธิบายว่า บทบาทที่ถูกกำหนดโดยสังคมหรือบทบาทที่ถูกคาดหวัง กับบทบาทที่บุคคลแสดงออกหรือปฏิบัติจริง อาจจะไม่เหมือนกัน เพราะช่องว่างระหว่างบทบาทที่ถูกคาดหวังกับการปฏิบัติจริงนั้น เกิดขึ้นโดยมีสาเหตุดังนี้

- 1) บุคคลไม่เข้าใจบทบาทของตนเอง
- 2) บุคคลอาจจะปฏิเสธที่จะปฏิบัติตามบทบาทที่ถูกกำหนด โดยเหตุผลส่วนตัวบางประการ

### 3) ปัญหาส่วนตัวของบุคคลที่ไม่สามารถปฏิบัติตามบทบาทที่กำหนดไว้ได้

ขณะที่ เดรสเลอร์ และ วิลลิส (Dressler and Willis 1976, 147-148) ได้ให้คำอธิบายไว้ว่า การที่บุคคลถูกคาดหวังให้แสดงพฤติกรรมตามบทบาทนั้น เรียกว่า บทบาทที่ถูกคาดหวัง (role expectancy) และการแสดงออกทางพฤติกรรมหรือการตอบสนองต่อบทบาทที่ถูกคาดหวัง เรียกว่า “บทบาทที่ปฏิบัติจริง” (role performance) บทบาทที่ปฏิบัติจริงอาจทำได้ครบถ้วนหรือไม่ครบถ้วนตามบทบาทที่ถูกคาดหวังก็อาจเป็นได้

ในส่วนนักวิชาการไทย จำนวน อดิวัฒน์สินธุ์ และคณะ (2533, 45-46) ได้ทำการศึกษาและได้แบ่งลักษณะของบทบาทเป็น 3 ประการ ดังนี้

1) บทบาทในอุดมคติ (ideal role) เป็นบทบาทที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือตามความคาดหวังของบุคคลทั่วไปในสังคม เป็นแบบฉบับที่สมบูรณ์ ซึ่งผู้มีสถานภาพหนึ่ง ๆ ควรกระทำ แต่อาจไม่มีใครทำตามนั้นก็ได้

2) บทบาทตามที่บุคคลเข้าใจ (perceived role) เป็นบทบาทที่ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้น ๆ ที่คาดคิดด้วยตนเองว่าควรเป็นอย่างไร ทั้งนี้ เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ค่านิยม บุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

3) บทบาทที่ปฏิบัติจริง (performed role) เป็นการกระทำที่บุคคลปฏิบัติจริง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์เฉพาะหน้านั้นด้วย สถานการณ์ดังกล่าวอาจเป็นสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและทางสังคม เช่น การถูกเอารัดเอาเปรียบ ความไม่ยุติธรรมของผู้ว่าจ้าง ฯลฯ ดังนั้น การกระทำจริงอาจสอดคล้องหรือเป็นบทบาทขัดแย้งกับบทบาทในอุดมคติหรือบทบาทที่บุคคลรับรู้ก็ได้

ไพบูลย์ ช่างเรียน (2546, 16) ให้ความหมายของบทบาทที่กำหนดไว้ดังนี้ บทบาทจริงที่บุคคลแสดงนั้น ไม่น่าจะแน่นอนเสมอไปว่าจะเหมือนกับบทบาทที่ควรจะเป็นตามปทัสถานของสังคม เพราะบทบาทที่บุคคลแสดงจริง ๆ นั้น เป็นผลของปฏิกริยาแห่งบุคลิกภาพของบุคคลที่ครองสถานภาพ และบุคลิกภาพของบุคคลอื่นที่มาร่วมในพฤติกรรมและเครื่องกระตุ้นต่าง ๆ ที่มีอยู่ในเวลาและสถานที่ที่เกิดการแสดงบทบาท

ดังนั้น การศึกษาเรื่องบทบาทในอาชีพของมัคคุเทศก์ เชียงทุตวัฒนธรรม จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการศึกษา การตีความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในระบบความ



สัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อผู้อื่น ในระดับกลุ่มหรือสังคม บุคคลย่อมจะได้รับสถานภาพและบทบาทจากความสัมพันธ์ดังกล่าวเสมอ เพราะแต่ละฝ่ายย่อมมีความคาดหวังที่จะเห็นการแสดงผลพฤติกรรมที่สอดคล้องกับตำแหน่งที่แต่ละฝ่ายมีอยู่ในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งในทางสังคมวิทยาเรียกว่า บทบาทคาดหวัง (role expectation) การที่บุคคลมีความคาดหวังที่จะเห็นการแสดงผลพฤติกรรมของบุคคลอื่นในทิศทางที่สอดคล้องกับสถานภาพที่บุคคลได้รับนี้ เป็นบรรทัดฐานที่มีอยู่ในทุกกลุ่มสังคม กลุ่มสังคมของมัคคุเทศก์ยังมีบทบาทสำคัญในฐานะตัวแทนของประเทศ (Babbie 1981, 20)

### 3. บทบาทของมัคคุเทศก์ (Roles of Tour Guide)

มัคคุเทศก์ควรมีบทบาทของบุคคลหลายอาชีพพร้อมกัน ได้แก่ บทบาทของครู นักจิตวิทยา นักแสดงและนักการทูต ซึ่งมัคคุเทศก์สามารถใช้บทบาทแต่ละอย่างนั้น ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2532, 164-165)

1) บทบาทของครู มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่อธิบายเรื่องราวต่าง ๆ ทางด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ พร้อมทั้งการตอบคำถามนักท่องเที่ยวในบางครั้ง ทำนองเดียวกันกับที่ครูให้ความรู้แก่ศิษย์ ฉะนั้น จึงต้องมีความรอบรู้ ทั้งในด้านเนื้อหาและวิธีการถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) บทบาทของนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์จะต้องรู้จักจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไรมากน้อยเพียงใด ซึ่งความต้องการนั้นจะแตกต่างกันตามวัย ฐานะ พื้นความรู้และอาชีพของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจจะไม่ค่อยสนใจในด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมมากนัก แต่สนใจในด้านความสนุกสนานบันเทิงมากกว่า ในขณะที่นักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจต้องการความรู้เกี่ยวกับด้านประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง การเดินทางที่ยาวนานและเหนื่อยเกินไป อาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเมื่อยล้าหรือเหนื่อยหน่าย ไม่สนใจฟังคำอธิบายของมัคคุเทศก์ ถึงแม้ว่ามัคคุเทศก์จะพยายามอธิบายให้สนุกสนานก็ตาม สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่มัคคุเทศก์จะต้องคอยสังเกตจากการตอบสนองของนักท่องเที่ยว และพยายามปรับการปฏิบัติหน้าที่ให้

เหมาะสมกับสถานการณ์

3) บทบาทของนักแสดง ในการนำเที่ยว มัคคุเทศก์จะต้องสวมบทบาทของนักแสดงในบางครั้ง เพื่อสร้างบรรยากาศการนำเที่ยวให้มีชีวิตชีวายิ่งขึ้น เช่น มีการร้องเพลง เล่นเครื่องดนตรีบางชิ้น เล่าเรื่องตลกขบขันที่ไม่หยาบ โหลน การเล่นเกมส์ต่าง ๆ และควรมีทักษะในการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองและความสนุกสนาน ขณะเดินทางในยานพาหนะหรือในการพักผ่อน แต่ทั้งนี้ต้องดูแลความเหมาะสมพอควรและการตอบสนองของนักท่องเที่ยวด้วยว่า ต้องการความสนุกสนานความบันเทิงหรือต้องการความสงบ

4) บทบาทของนักการทูต มัคคุเทศก์ต้องรู้ว่า ควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศหรือท้องถิ่นของตนให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างไร จึงจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญของมรดกทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรมที่มีอยู่ในประเทศหรือในท้องถิ่นนั้น ๆ สิ่งที่มีัคคุเทศก์พึงต้องระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง คือ การไม่กล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาอาการอันเป็นการลบหลู่คู่มั่น สถาบันหรือบุคคลใดอย่างเด็ดขาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ไม่ว่าจะเป็นอย่างประเทศไทยหรือของประเทศใด ๆ ก็ตาม รวมทั้งไม่ตำหนิติเตียนพุดจาเสียดสีหรือพุดจาตลกขบขันเกินความพอดีในเรื่องที่เกี่ยวกับประเทศไทยหรือบุคคลสำคัญใด ๆ

บทบาทของมัคคุเทศก์ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาในครั้งนี้ คือ บทบาทที่มีัคคุเทศก์รับรู้ (perceived role) ในฐานะทูตวัฒนธรรมและบทบาทที่แสดงจริง (actual role) ในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์

#### 4. หน้าที่ของมัคคุเทศก์

ไพฑูริย์ พงสะบุตร และ วิลาสวงศ์ พงสะบุตร (2531, 4-5 อ้างถึงใน เฟื่องนภา เตียเจริญ 2540, 15) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของมัคคุเทศก์ไว้ดังนี้

1) ดูแลสภาพรถหรือยานพาหนะว่าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เพื่อความปลอดภัย ก่อนที่จะไปรับนักท่องเที่ยว ตรวจสอบอุปกรณ์และสิ่งของต่าง ๆ ที่ใช้ในการนำเที่ยว เช่น เครื่องขยายเสียง บัตรเข้าชมสถานที่ ฯลฯ

2) รับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมและจุดนัดพบตามที่กำหนดไว้ ให้ครบถ้วนตามจำนวน มิฉะนั้นอาจถูกนักท่องเที่ยวฟ้องเรียกค่าเสียหายได้

3) นำท่องเที่ยวไปตามรายการที่ระบุไว้อย่างเคร่งครัด หากจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงรายการ ต้องแจ้งเหตุผลหรือขอความเห็นชอบจากนักท่องเที่ยวก่อน

4) พยายามอธิบายให้ข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และความเพลิดเพลิน และทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าได้ประโยชน์จากมัคคุเทศก์

5) ดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ให้คำแนะนำนักท่องเที่ยวระมัดระวังการโจรกรรมและอุบัติเหตุจากรถ ในขณะเดินทางชมสถานที่ต่าง ๆ

6) ดูแลเรื่องอาหารการกิน การใช้ห้องน้ำ การเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทาง

7) ส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมหรือจุดสุดท้ายของการท่องเที่ยว โดยพยายามรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในรายการ เพื่อป้องกันการพลาดเวลาอาจก่อความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวได้ เช่น นักท่องเที่ยวไปขึ้นเครื่องบินไม่ทัน

อรุณศรี ศาสตราณัติ (2544, 120-125) สรุปหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ไว้ดังนี้

1) นำนักท่องเที่ยวไปเที่ยวชมสถานที่ต่าง ๆ พร้อมทั้งให้คำอธิบายเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับสถานที่นั้น เช่น เรื่องของบุคคล สถานที่ ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม ประเพณี วิถีชีวิต ฯลฯ

2) ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทยและความเป็นไทยอย่างถูกต้องและเหมาะสมแก่นักท่องเที่ยว

3) ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ประทับใจและมีความสุขกับการที่ได้เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย และต้องการกลับมาเยือนประเทศไทยอีก

4) ดูแลทุกข์สุขของนักท่องเที่ยว บริการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ นักท่องเที่ยวในเรื่องต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวพำนักอยู่ในประเทศไทยและอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของตน

5) ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ ตามกรอบจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ที่กำหนดโดยสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ

#### 5. มัคคุเทศก์กับการแสดงบทบาททิวทัศน์วัฒนธรรม

มัคคุเทศก์นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะมัคคุเทศก์คือทูตแห่งไมตรีจิต มิตรภาพ เป็นผู้เชิดชูภาพลักษณ์ของประเทศและวัฒนธรรมของคนในชาติ ให้เกิดความเข้าใจแจ่มชัดแก่นักท่องเที่ยวผู้มาเยือน งานมัคคุเทศก์จึงมิใช่งานอาชีพเพียงเพื่อหารายได้ให้ตนเองเท่านั้น แต่เป็นงานที่ผนวกเอาความรับผิดชอบต่อชื่อเสียง เกียรติคุณของประเทศชาติเข้าไว้ด้วย (อรุณศรี ศาตรานิติ 2544, 22)

การที่มัคคุเทศก์ได้รับการเปรียบเทียบกับเป็นเสมือนทูตวัฒนธรรมของชาติไทย นั้น เป็นไปด้วยลักษณะหน้าที่การงานของมัคคุเทศก์ ดังความคิดเห็นต่อไปนี้

เอกิง สวาสดิพันธ์ (2525, 2 อ้างถึงใน นุปผา คุมมานนท์ 2537, 5) ผู้ก่อตั้ง บริษัทเอกิงทัวร์ ได้กล่าวไว้ว่า “...ฐานะที่มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมาก เป็นพิเศษและเปรียบเสมือนเป็นผู้แทนของคนไทย หรือเป็นทูตคนที่ 2 ของประเทศ จึงควรทำหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่ชาติ และหลีกเลี่ยงที่จะทำให้ภาพพจน์ของชาติเสียหาย ให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจชีวิตความเป็นอยู่และขนบธรรมเนียมประเพณีของไทย รวมทั้งให้เข้าใจในสถาบันที่สำคัญของชาติอย่างถูกต้อง”

เสรี วงศ์ไพจิตร (2537, 5) อดีตผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กล่าวว่า “...มัคคุเทศก์ได้รับการยกย่องว่าเป็นทูตวัฒนธรรมและได้รับเกียรติโดยวิชาชีพว่าเป็นตัวแทนของคนไทยในการที่จะเผยแพร่ชื่อเสียงและวัฒนธรรมอันดีงามของประเทศต่อชาวต่างประเทศ เพราะมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีโอกาสอยู่ใกล้ชิดกับชาวต่างประเทศมากกว่าคนในอาชีพอื่น จึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับประเทศในทุกแง่มุม รู้การเคลื่อนไหวต่าง ๆ เป็นอย่างดี และที่สำคัญต้องมีจริยธรรม รู้ผิดชอบชั่วดี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีจิตสำนึกที่ดีในการเป็นเจ้าของบ้าน เป็นตัวแทนของประเทศ เป็นผู้ให้บริการที่สามารถสร้างความประทับใจและจงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาอีก ตลอดจนช่วยประชาสัมพันธ์ถึงความดีงามของประเทศไทย เพื่อให้มีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น จึงจะถือได้

ว่ามัลกุเทศก์ได้ใช้ชีวิตชีพมัลกุเทศก์เป็นเครื่องมือหาเลี้ยงชีพและรับใช้ชาติอย่างมีเกียรติ...”

วิศิษฎ์ ศรีวิชัยรัตน์ (2537, 6) ได้กล่าวถึงมัลกุเทศก์ว่า “...มัลกุเทศก์เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการรังสรรค์สัมพันธภาพระหว่างมนุษย์ต่างวัฒนธรรม เป็นบทบาทการถ่ายทอดจิตวิญญาณและวิถีชีวิตของผู้คนกลุ่มหนึ่งไปสู่อีกกลุ่มหนึ่ง ในความหมายการเป็นมัลกุเทศก์ จึงเป็นมากกว่าการหาเลี้ยงชีพ มัลกุเทศก์เป็นศิลปะของการนำเสนอศาสตร์ต่าง ๆ มาประมวลเพื่อถ่ายทอดและเชื่อมประสบการณ์ของมนุษย์ที่มีความแตกต่างกันทางด้านขนบประเพณีและวัฒนธรรม มัลกุเทศก์จึงเปรียบเป็นทูตทางวัฒนธรรมที่เป็นตัวแทนของคนทั้งชาติที่จะสร้างความภาคภูมิใจและความประทับใจกับผู้มาเยือน ...”

ธนากร ชยางสุ (2544, 44) มัลกุเทศก์อาชีพดีเด่น ปี 2543 กล่าวถึงบทบาทของมัลกุเทศก์ไว้ว่า “...มัลกุเทศก์สำคัญต่อการท่องเที่ยวมาก นักท่องเที่ยวเข้ามาประเทศไทยสัมผัสกับคน ๆ เดียว คือมัลกุเทศก์ บริษัททัวร์ พนักงานต้อนรับ คนขายของตามร้านอาหาร ตามโรงแรม ประชาชนคนไทย ฯลฯ เขาสัมผัสเพียงประเดี้ยวประด้าวเท่านั้น แต่คนที่เขาสัมผัสอยู่ตลอดเวลาของการมาเที่ยวเมืองไทยคือมัลกุเทศก์ มัลกุเทศก์จึงเปรียบเหมือนทูตวัฒนธรรมที่จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวชอบหรือไม่ชอบประเทศไทยได้ เป็นผู้ที่ถ่ายทอดความเป็นไทยให้นักท่องเที่ยวได้ทราบ ซึ่งเขาจะประทับใจหรือไม่ กลับมาเที่ยวเมืองไทยอีกครั้งหรือไม่ นั่น มัลกุเทศก์เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ...”

จุฑามาศ ศิริวรรณ (2546, 6) ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กล่าวถึงมัลกุเทศก์ว่า “...เป็นอาชีพสำคัญที่สามารถถ่ายทอดเรื่องราวความเป็นมาของประเทศไทย ทั้งในเรื่องของประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตและความเป็นไปของสังคมไทยในปัจจุบันได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งให้การบริการ อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างประทับใจ เพื่อที่เขาจะได้กลับมาเยี่ยมชมเยือนประเทศไทยอีกในอนาคต...”

ด้วยทัศนคติของผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับมัลกุเทศก์หลายท่าน ได้แสดงความคิดเห็นที่พ้องต้องกันว่า มัลกุเทศก์คือทูตวัฒนธรรม เป็นผู้ซึ่งต้องสวมบทบาทจะต้องมีความรับผิดชอบ มีความตระหนักและมีทัศนคติที่ดีกับงานอาชีพนี้ จึงจะเหมาะสมกับบทบาท

ของทิวทัศน์ธรรมชาติที่แท้จริง ถึงแม้ว่าความหมายของทิวทัศน์ธรรมชาติยังไม่มีคำบัญญัติไว้อย่างชัดเจนในเอกสาร ตำราอ้างอิงใด ๆ แต่เนื่องจากลักษณะของบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ย่อมแสดงถึงการเป็นเสมือนทิวทัศน์ธรรมชาติ ซึ่งผู้วิจัย ได้ให้คำจำกัดความหมายอธิบายคำว่าทิวทัศน์ธรรมชาติในงานวิจัยนี้ไว้ดังนี้ มัคคุเทศก์ผู้เป็นทิวทัศน์ธรรมชาติ หมายถึง มัคคุเทศก์ผู้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำหน้าที่บริการ มีกิริยา มารยาท ความประพฤติที่ดี กระทำหน้าที่ด้วยความรู้ ความสามารถ มีจรรยาบรรณตามที่ได้กำหนด และมีการใช้โอกาสในการทำหน้าที่มัคคุเทศก์เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย เป็นผู้ให้ข้อมูลที่ให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้ ความเข้าใจอันดีต่อคนไทย สังคมไทย เป็นผู้รักษาภาพพจน์ที่ดีของประเทศ มีจิตสำนึกในการสืบสานและอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของชาติ

จากที่กล่าวข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่า บทบาทคาดหวังของการเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติของมัคคุเทศก์ที่สำคัญ มีสรุปได้ดังนี้

- 1) การสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อประเทศชาติ
- 2) ทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่และขนบธรรมเนียมประเพณีของไทย
- 3) ทำให้เข้าใจสถาบันที่สำคัญของชาติอย่างถูกต้อง
- 4) เป็นตัวแทนของคนไทยในการเผยแพร่ชื่อเสียง และวัฒนธรรมอันดีงามของประเทศต่อชาวต่างประเทศ
- 5) มีความรู้เกี่ยวกับประเทศในทุกแง่มุม รู้การเคลื่อนไหวต่าง ๆ เป็นอย่างดี
- 6) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
- 7) มีจิตสำนึกที่ดีในการเป็นเจ้าของบ้าน
- 8) สร้างความประทับใจและจงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาเยือนอยู่เสมอ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ บทบาทคาดหวังที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาได้แก่บทบาทในการเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติ ดังนี้

- 1) การสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อประเทศชาติและทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจสถาบันที่สำคัญของชาติอย่างถูกต้อง

2) การทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่และขนบธรรมเนียมประเพณีของไทย

3) การเป็นตัวแทนของคนไทยในการเผยแพร่ชื่อเสียง และวัฒนธรรมอันดีงามของประเทศต่อชาวต่างประเทศ

4) การมีจิตสำนึกที่ดีในการเป็นเจ้าบ้านและมีความรู้เกี่ยวกับประเทศในด้านต่าง ๆ

5) สร้างความประทับใจและจงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาเยือนอยู่เสมอ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ จะศึกษาบทบาทของมัคคุเทศก์เฉพาะกลุ่มที่เป็นกลุ่มประชากร โดยใช้บทบาทของมัคคุเทศก์ที่สังคมคาดหวังมาทำการศึกษา โดยได้ใช้คำเรียกตำแหน่งของมัคคุเทศก์ผู้ซึ่งมีพฤติกรรมตามที่สังคมคาดหวังว่า “ทูตวัฒนธรรม” ซึ่งจะทำการเก็บข้อมูลและนำผลมาวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ส่วนหนึ่งที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง นำมาแสดงให้เห็นด้วยสถิติการวัดทัศนคติ แสดงการรับรู้บทบาท ความรู้สึกต่อบทบาทและการปฏิบัติตามบทบาทคาดหวังต่อไป

## 6. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับ ทัศนคติ

ออลพอร์ต (Allport 1935, 85) ให้คำจำกัดความ ทัศนคติเป็นสภาวะความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ หากได้รับสิ่งเร้าที่เหมาะสม ความพร้อมนี้เกิดจากการประเมินสิ่งที่รับรู้มาเกี่ยวกับสถานการณ์นั้น ๆ ซึ่งมีอารมณ์ความรู้สึกแฝงอยู่ด้วย ทัศนคติเป็นสภาวะความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้เป็นตัวกำหนดทิศทาง หรือเป็นตัวกระตุ้นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

แก็ทซ (Katz 1960, 88) ทัศนคติจึงใจให้บุคคลประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งในรูปแบบของความชอบหรือไม่ชอบ ทัศนคติจะรวมความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ และความรู้สึกหรือความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ

พะยอม วงศ์สารศรี (2531, 229 อ้างถึงใน อรจิรา เนตรอารีย์ 2543, 8-9) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะออกมาในรูปของการยอมรับ (ชอบ) หรือปฏิเสธ (ไม่ชอบ) และ ขัดติยา วรรณสุต อธิบายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกที่คนเรามีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือหลายสิ่งก็ตามในลักษณะที่เป็นอัตวิสัยอันเป็น

พื้นฐานเบื้องต้น หรือมีผลให้เกิดการกระทบหรือแสดงออกที่เรียกว่า พฤติกรรม

สรุปว่า จากความหมายและคำจำกัดความของทัศนคติที่ได้กล่าวมาข้างต้น “ทัศนคติ” หมายถึง ความรู้สึก นึกคิด ความเห็น ความเชื่อ ความโน้มเอียงของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ หรือสถานการณ์แวดล้อมซึ่งจะเป็นไปในทำนองพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การรับรู้และการประเมินคุณค่าของบุคคลนั้น ๆ

### 6.1 องค์ประกอบของทัศนคติ

โรเซนเบิร์ก และฮอฟแลนด์ [(Rosenberg and Hoffman 1960); เกร็ซ และคณะ Crez and others 1962 อ้างถึงใน เพ็ญนภา เตียเจริญ 2540, 77)] แสดงแนวคิดขององค์ประกอบของทัศนคติว่า ทัศนคติเป็นความคิดที่มีความรู้สึกแฝงอยู่ ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดการกระทำต่อสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ทางสังคมนั้น ทัศนคติมียุคประกอบ 3 ประการ คือ

1) ความรู้หรือความคิด (cognitive) ประกอบด้วยความเชื่อของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายที่ประเมินค่าแล้วว่า น่าชื่นชมหรือไม่น่าชื่นชม ดีหรือไม่ดี และยังรวมไปถึงความเชื่อในใจว่าควรจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบได้อย่างไรต่อเป้าหมายทัศนคตินั้น การรับรู้และแนวโน้มพฤติกรรมจึงมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

2) ความรู้สึก สิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรม (affective) หมายถึง อารมณ์ที่มีต่อเป้าหมายทัศนคตินั้น เป้าหมายจะถูกมองด้วยอารมณ์ชอบหรือไม่ชอบ ถูกใจหรือไม่ถูกใจ ส่วนประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกนี้ที่ทำให้บุคคลเกิดปฏิกิริยาตอบโต้

3) ความพร้อมที่จะกระทำพฤติกรรม (predisposition to act) หมายถึง แนวโน้มพฤติกรรมที่สอดคล้องกับทัศนคติ ถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อเป้าหมาย เขาจะมีความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมช่วยเหลือสนับสนุนต่อเป้าหมาย และมีพฤติกรรมในทางต่อต้านหรือทำลายต่อเป้าหมาย หากมีทัศนคติในด้านลบ

ดังนั้น ทัศนคติ คือลักษณะของสิ่งทีบุคคลนำมาสานต่อกับเป้าหมายที่ได้รับรู้หรือพบเห็น สิ่งทีรับรู้หรือพบเห็นนี้กระตุ้นการรับรู้แต่หนหลัง ซึ่งนำมาซึ่งความรู้สึกในทางบวกหรือลบ ทำให้เกิดพฤติกรรมสนับสนุนและต่อต้าน ดังนั้น ทัศนคติจึงมีความ



เกี่ยวข้องโดยตรงกับการรับรู้บทบาท ความรู้สึกต่อบทบาทและการแสดงพฤติกรรมตามบทบาทของมัคคุเทศก์ ที่ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการทำวิจัยในครั้งนี้

## 6.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

พะยอม วงศ์สารศรี (2531, 20 อ้างถึงใน อรจิรา เนตรอารีย์ 2543, 12) กล่าวถึงการเกิดทัศนคติไว้ดังนี้

1) การอบรมเลี้ยงดู การกล่อมเกลามาจากสภาพแวดล้อม การปลูกฝัง เช่น การสอนเด็กให้รักและไม่รังเกียจสัตว์เลี้ยง เมื่อเติบโตขึ้นเด็กก็จะไม่รังเกียจและไม่รังเกียจสัตว์เลี้ยง

2) การรับประสบการณ์และการเรียนรู้ ประสบการณ์มีบทบาทในการหล่อหลอมทัศนคติของบุคคล เช่น การรับประสบการณ์และความรู้สึกในทางลบกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งบ่อยครั้ง ทำให้เกิดทัศนคติในเชิงลบกับบุคคลที่กระทำ เช่น แม่ค้าขายทุเรียนจะทำร้ายผู้แสดงนางรำที่แก้มนางเอกในละครทีวี เมื่อผู้แสดงเป็นนางรำมาซื้อของในตลาด

3) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีส่วนในการทำให้ทัศนคติที่มีอยู่แพร่ขยายไปสู่สิ่งอื่น ๆ เช่น นาย ก.ไม่ชอบหัวหน้าแผนกคลังสินค้า จึงทำให้รู้สึกไม่พอใจพฤติกรรมการทำงานของแผนกคลังสินค้า เพราะมองว่านาย ก.มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้ทำงานในแผนกนี้

4) การเลียนแบบ การเลียนแบบเกิดขึ้นกับบุคคลที่เป็นต้นแบบมีอิทธิพลทางความคิด ความรู้สึก เช่น ความชื่นชอบศิลปินคนโปรด ก็ไว้ผมหรือใส่เสื้อผ้าเลียนแบบเหมือนกันและรู้สึกไม่ดีต่อสิ่งที่ศิลปินผู้นั้นไม่ชอบไปด้วย

นอกจากนี้ อนันต์ ศรีโสภา (2520, 28 อ้างถึงใน อรจิรา เนตรอารีย์ 2543, 13) กล่าวว่าทัศนคติเกิดจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ

1) ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคลหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคล จากการพบเห็น ชื่นเคย ได้ยิน ได้ฟัง หรือได้อ่านเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ บุคคลจะไม่มีทัศนคติต่อสิ่งที่เขาไม่เคยมีประสบการณ์เลย

2) ระบบค่านิยม การที่บุคคลมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีหรือมีความรู้สึกว่าจะใดผิด สิ่งใดถูกนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับค่านิยม วัฒนธรรม และมาตรฐานของกลุ่มที่เขาใช้ชีวิตอยู่

### 6.3 โครงสร้างของทัศนคติ (structure of attitude)

ขนาดหรือระดับความเข้ม หมายถึง ระดับมากน้อยของทัศนคติ ซึ่งทัศนคติที่มีระดับความเข้มมากจะเปลี่ยนยากกว่าทัศนคติที่มีระดับความเข้มน้อย

1) ความซับซ้อน (complexity of attitude) หมายถึง ทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะมีความเชื่อหลายอย่างเป็นพื้นฐาน

2) อันดับความสำคัญ (centrality) ถ้าทัศนคติฝังลึกมากเท่าใดก็ยิ่งมีความสำคัญต่อผู้เป็นเจ้าของมากเท่านั้น

3) ความเด่น (salience) ทัศนคติที่เด่นในความคิดคำนึงของผู้เป็นเจ้าของย่อมจะกระตุ้นให้เกิดการกระทำได้ง่ายกว่าทัศนคติที่มีลักษณะตรงข้าม

### 6.4 คุณลักษณะของทัศนคติ

ออลพอร์ต และนักวิชาการอื่น ๆ (Allport and others 1950, 109) กล่าวถึงคุณลักษณะของทัศนคติ ไว้ว่า

1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด ประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมมีอิทธิพลอย่างมากต่อทัศนคติ โดยผ่านกระบวนการปะทะสังสรรค์กับสิ่งต่าง ๆ ในสังคม

2) ทัศนคติมีคุณลักษณะของการประเมิน (evaluative nature) เป็นความคิดหรือความเชื่อที่มีความรู้สึกแฝงอยู่ด้วย การที่บุคคลจะมีทัศนคติอย่างไรต่อสิ่งใด ขึ้นอยู่กับผลการประเมินความรู้ ความคิด หรือความเชื่อที่มีเกี่ยวกับสิ่งนั้น ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวกและทางลบต่อสิ่งดังกล่าว ซึ่งขึ้นอยู่กับอายุ เพศ วัย ประสบการณ์ ฯลฯ

3) ทัศนคติมีคุณภาพและความเข้ม (quality and intensity) คุณภาพและความเข้มของทัศนคติ จะเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความแตกต่างของทัศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น ทัศนคติในทางบวก คือ ความรู้สึกชอบ ก็มีระดับความเข้ม เช่น ชอบมาก ชอบปานกลาง ชอบน้อย

4) ทักษะมีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลงง่าย (permanence) เซอร์รีฟ (1956); นีวคอมบี้และคณะ (1965) กล่าวถึงทัศนคติที่ฝังแน่นลึกซึ้ง เนื่องจากสิ่งที่ประเมินมีความชัดเจนถูกต้องแน่นอน หรือในการสั่งสมประสบการณ์นั้น ๆ ผ่านการเรียนรู้มานานพอ ในกรณีเช่นนี้ การเพิ่มพูนความรู้ใหม่หรือการให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติ เป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถนัดนัก

5) ทักษะต้องมีสิ่งที่หมายถึง (attitude object) ทักษะจะต้องมีสิ่งที่หมายถึงที่แน่นอน นั่นคือทัศนคติต่ออะไร ต่อบุคคล ต่อสิ่งของหรือต่อสถานการณ์ จะไม่มีทัศนคติลอย ๆ ที่ไม่หมายถึงสิ่งใด

6) ทักษะมีลักษณะความสัมพันธ์ ทักษะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สิ่งของ บุคคลอื่นหรือสถานการณ์ และความสัมพันธ์นี้เป็นความรู้สึกจูงใจ (motivation affect) ฟิชบายน์และไอเซน (1975, 64) กล่าวว่า ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นจะทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมโยงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะประกอบด้วยหลายทัศนคติที่มีระดับความสัมพันธ์แตกต่างกัน หากความสัมพันธ์เหล่านี้เกิดจากความคล้ายคลึงกันมาก การรวมตัวของแต่ละทัศนคติจะแน่นแฟ้นและความแน่นแฟ้นนี้จะบ่งชี้ความคงทนไม่เปลี่ยนแปลงของทัศนคติ

#### 6.5 หน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติ (function of attitude)

สมิธและคณะ (Smith et al. 1956, 66) และ แค็ทซ (1960, 67) ได้กล่าวถึงหน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติไว้คล้าย ๆ กัน มี 4 ประการดังนี้

##### 1) หน้าที่ให้ความเข้าใจ (understanding or knowledge function)

ทัศนคติหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลกและสภาพแวดล้อม ได้เรียนรู้และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและของบุคคลอื่น

##### 2) หน้าที่ป้องกันตนเอง (ego – defense or protect their self-esteem)

บ่อยครั้งที่บุคคลจำเป็นต้องหาทางออกให้กับตัวเอง เพื่อความสบายใจ เช่น คนที่ชอบพูดว่าคนอื่น ตรง ๆ ก็จะหาทางออกปกป้องตนเองว่า การที่คนทำเช่นนั้นก็เพราะมีความจริงใจกับเพื่อนฝูง

3) หน้าที่ในการปรับตัว (adjustive function or need satisfaction) ที่ทัศนคติจะช่วยบุคคลในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคม โดยปกติบุคคลมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ และจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่าจะสนองตอบความต้องการของตนได้ เช่น คนหันมาชอบการศึกษาเล่าเรียน เพราะเชื่อว่าการศึกษาระดับสูงจะช่วยให้มีชีวิตที่ดีขึ้น

4) หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม (value expression) ที่ทัศนคติช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง ตัวอย่าง คนที่มีความซื่อสัตย์มาก ก็จะแสดงออกโดยการไม่ชอบพวกฉ้อราษฎร์บังหลวง

อรจิรา เนตรอารีย์ (2543 10-11) ได้สรุปคำจำกัดความทัศนคติและองค์ประกอบของทัศนคติไว้ดังนี้

ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นที่มีอารมณ์หรือความรู้สึกที่มาประกอบเป็นแนวโน้มอันเป็นความพร้อมที่จะทำให้มีการแสดงออกในการสนับสนุน หรือต่อต้านสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือสถานการณ์หนึ่ง

โดยทั่วไป ทัศนคติจะมีองค์ประกอบ 3 ประการคือ

1) องค์ประกอบทางด้านความเข้าใจ (cognitive) เช่น ความเชื่อของคนภาคเหนืออาจเชื่อว่าคนกรุงเทพฯ ๗ เป็นคนหลอกลวง หรือนักเล่นรถ เชื่อว่ารถยนต์ยี่ห้อเบนซ์เป็นรถที่มีคุณภาพดี ความเชื่อเกิดจากประสบการณ์ส่วนตัวและการเรียนรู้จากผู้อื่น เช่นการบอกเล่าหรือ การอ่าน การรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ

2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (emotional or affective) หมายถึง ปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อวัตถุหรือสิ่งต่าง ๆ เช่น ออกติ อาจทำให้เกิดความโกรธหรือความกลัว อารมณ์จะกระตุ้นให้ร่างกายมีการตอบสนองต่อสิ่งที่เข้ามากระตุ้น โดยประสบการณ์อาจเป็นตัวตัดสินใจอารมณ์ความรู้สึกทั้งในทางบวกและทางลบ

3) องค์ประกอบทางพฤติกรรมหรือการกระทำ (behavioral or action component)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาองค์ประกอบของทัศนคติทั้ง 3 ด้าน กล่าวคือ องค์ประกอบด้านความเข้าใจบทบาทการเป็นทศวรรษธรรม (cognitive component หรือ perceived role) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (emotional or affective) และองค์ประกอบทางพฤติกรรมหรือการกระทำ (behavioral or action component) ของมัคคุเทศก์ในการเป็นทศวรรษธรรม

#### 6.6 เกณฑ์การวัดทัศนคติ

เกณฑ์การวัดทัศนคตินั้นมีหลายประเภท เช่น การใช้มาตรวัดทัศนคติแบบ ลิเคอร์ต (Likert) มาตรวัดแบบกัตต์แมน (Guttman) มาตรวัดทัศนคติแบบจำแนก ความหมาย (Semantic Differential)

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้เกณฑ์การวัดทัศนคติของ ลิเคอร์ต (Rensis Likert) Likert Method (2520, 22 อ้างถึงใน อรจิรา เนตรอารีย์ 2543, 14-16) ซึ่งเป็นการวัดทัศนคติแบบกระบวนสร้างแบบสอบถาม โดย ลิเคอร์ต (Rensis Likert) โดยการสร้างข้อความ (Attitude Statements) ขึ้นมาหลาย ๆ ข้อความ ให้ครอบคลุมหัวข้อที่จะทำการศึกษา การตอบแบบสอบถามมีข้อให้เลือก 5 ข้อ คือ 1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 เห็นด้วย 3 ไม่แน่ใจ 4 ไม่เห็นด้วย 5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง การให้คะแนนขึ้นอยู่กับชนิดของข้อความว่าเป็นข้อความเชิงบวกหรือข้อความเชิงลบ

ความหมายหรือคำจำกัดความที่ได้กล่าวมาข้างต้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ความเชื่อ ความโน้มเอียง ของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะไปในทำนองเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การรับรู้และค่านิยมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาระดับการรับรู้บทบาท ระดับความรู้สึก/ความพึงพอใจต่อบทบาทและระดับการปฏิบัติตนตามบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทศวรรษธรรม ด้วยการใช้แบบสอบถามการวัดทัศนคติตามระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันการแข่งขันด้วยการให้บริการที่ดีที่สุดต่อนักท่องเที่ยว เป็นมาตรการที่ผู้ประกอบการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทุกประเภท ต่างสรรหาวิธีการและให้ความสำคัญต่อการบริการอย่างที่สุด โดยถือเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะดึงดูดใจลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งผู้ทำหน้าที่มีคุณเทศก์ก็ต้องพัฒนาขีดความสามารถและต้องมีกลวิธีที่จะสามารถบริการให้ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวที่มีคุณเทศก์ให้การต้อนรับดูแลนั้นเกิดความพึงพอใจสูงสุดในขณะเดียวกันหนทางสู่ความสำเร็จในงานอาชีพของมีคุณเทศก์ก็ต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ เพราะการยอมรับในความสามารถของมีคุณเทศก์ผู้มีการบริการที่ดีเป็นที่ประทับใจของลูกค้าโดยทั่วไปจะเป็นปัจจัยหลักของการได้รับจำนวนงานที่มากขึ้น ความมั่นคงในงานอาชีพมีมากขึ้น ชื่อเสียงและความก้าวหน้าก็จะเป็นที่คาดหวัง ได้อย่างแท้จริง

สมชาย กิจยรรยง (2536) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ผู้ที่จะให้การบริการจึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข การบริการที่ดีและมีคุณภาพจะต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้นักท่องเที่ยว ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรหรือผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลต่อการกลับมาใช้บริการในโอกาสต่อไป

### หลักสำคัญในการให้บริการ

1. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า ทั้งความต้องการขั้นพื้นฐานและความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่ม
2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี ทั้งภาษาคำพูดหรือวัจนภาษาและภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษา
3. ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อลูกค้า ด้วยการระมัดระวังกิริยาที่ไม่พึงประสงค์ และแสดงออกด้วยกิริยาที่เหมาะสมทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดินและมารยาทสังคมอื่น ๆ

4. การมีความรับผิดชอบ การแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน เช่น การตรงต่อเวลา การทำงานอย่างเต็มที่ ไม่ละทิ้งงานจนกว่างานที่ตนรับผิดชอบนั้นจะสำเร็จลุล่วงไป ไม่ทอดธุระและไม่หนีปัญหา

5. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพื่อความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน

6. ความน่าเชื่อถือและความน่าไว้วางใจ บุคลิกภาพและคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความน่าเชื่อถือและความน่าไว้วางใจให้แก่ลูกค้าได้ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะนำพาความสำเร็จในงานมาสู่บุคคล โดยเฉพาะงานอาชีพมัคคุเทศก์

7. การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการควรดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสมบูรณ์อยู่เสมอ เมื่อมีสุขภาพกายที่ดีแล้วสุขภาพจิตย่อมดีตามด้วย

มิลเล็ท (Millett 1954, 357 อ้างถึงใน คมสร พรหมพิทยายุทธ 2540, 24) กล่าวไว้ว่า การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกว่าคนร่ำรวย คนยากจน หรือสถานะทางสังคม ผู้ให้บริการที่ดีควรมุ่งหมายให้ลูกค้าได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพไม่ตรงเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมต่อความต้องการทั้งจำนวนและปริมาณด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือการให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อสาธารณชนได้อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีการฝึกอบรมพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ ทันต่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากแนวคิดข้างต้นสามารถนำมาสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจจากการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน รวดเร็ว ถูกต้อง เพียงพอต่อความต้องการเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ เมื่อพิจารณาถึงงานอาชีพมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นงานบริการโดยตรง จะพบว่าแนวคิดดังกล่าวเป็นข้อปฏิบัติที่สำคัญในการทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ที่ต้องการประสิทธิภาพในการทำงาน ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ เพียงแต่มัคคุเทศก์ทุกคนต้องมีความตระหนักและเต็มใจทำหน้าที่ให้บริการอย่างถึงพร้อมในทุกด้าน ถูกต้องตามกาลเทศะและรู้จักพัฒนาความรู้ความสามารถของตนอย่างสม่ำเสมอ ก็จะได้รับผลของงานที่เป็นความสำเร็จได้อย่างแท้จริง

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg 1959, 113-115) อธิบายถึงทฤษฎีสองปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งมีปัจจัยการจูงใจที่แตกต่างกันอยู่ 2 ประการคือ

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น ไม่ใช่สิ่งที่จูงใจที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้น แต่เป็นการป้องกันไม่ไห้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวพันกับสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งมีอยู่ 11 ปัจจัย คือ (มนตรี จุณณวัตต์ 2542, 25-26)

- 1) ความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับ
- 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 4) สถานะของอาชีพ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน
- 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน



- 6) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 7) นโยบายและการบริหารงานของบริษัท
- 8) สภาพการทำงาน
- 9) ความเป็นอยู่ส่วนตัว
- 10) ความมั่นคงในการทำงาน
- 11) ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชา วิธีการบังคับบัญชาและความยุติธรรม

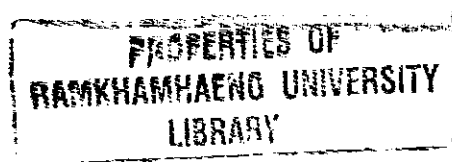
2. ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจ (Motivator factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นและส่วนใหญ่เกี่ยวข้องข้องกับการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 6 ปัจจัย คือ

- 1) ความสำเร็จของงาน
- 2) การได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่องชมเชย
- 3) ความรู้สึกที่ดีต่อลักษณะของงาน
- 4) ความเจริญเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล
- 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
- 6) ความรับผิดชอบที่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

แอปเปิลไวน์ (Applewhite 1965, 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความสุขความสบายที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีเจตคติที่ดีต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้จากองค์การ

กิลเมอร์ (Gilmer 1966, 252 – 253) ให้นิยามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าทัศนคตินั้นก่อให้เกิดพึงพอใจในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับความพึงพอใจก่อให้เกิดขวัญดี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายใน ได้แก่ แรงจูงใจ และองค์ประกอบภายนอก ซึ่งออกมาในรูปที่เห็นได้ เช่น รางวัล เป็นต้น

จากการศึกษาทฤษฎีนี้ จึงสรุปได้ว่า ในการที่มัคคุเทศก์จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติไทยหรือไม่นั้น ปัจจัยที่ค่าจูงใจและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นพื้นฐานที่ทำให้มัคคุเทศก์เกิดความพึงพอใจในงานและรวมถึงการศึกษาองค์ประกอบภายนอกและองค์ประกอบภายใน



ในที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษาสาเหตุของความพึงพอใจต่อการทำหน้าที่ทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ในสังคมไทยปัจจุบัน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่มีผู้ทำการศึกษาไว้เกี่ยวกับบทบาทมัคคุเทศก์ในด้านต่าง ๆ ทั้งงานวิจัยของไทยและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้รวบรวมศึกษาทบทวนไว้ดังนี้

#### งานวิจัยในประเทศ

ชลลาพรรณ ลิขิตวศินกุล (2532, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของมัคคุเทศก์อาชีพ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นมัคคุเทศก์อาชีพกรุงเทพมหานคร มีความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในระดับต่ำ ซึ่งอาจเนื่องมาจากการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมีน้อยเกินไป มัคคุเทศก์ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพฯ มีความตระหนักมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด อาจเนื่องมาจากการรณรงค์เรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่เผยแพร่ทางสื่อมวลชน สิ่งตีพิมพ์ และโปสเตอร์ต่าง ๆ มีอยู่ในกรุงเทพฯ มากกว่า

ผู้ศึกษามีแนวคิดว่า อาชีพมัคคุเทศก์ไม่เพียงแต่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวเท่านั้น ยังมีบทบาทและสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางด้านชีวภาพและสังคมเป็นอย่างมากด้วย การให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง แต่การให้ความรู้นี้เป็นกรให้แก่มัคคุเทศก์ถูกกฎหมายเท่านั้น ส่วนมัคคุเทศก์ที่ไม่ถูกกฎหมายจะไม่ได้รับการอบรม และกลุ่มนี้อาจมีความรู้สึกว่า ไม่จำเป็นที่จะต้องรับผิดชอบต่อการกระทำของตน เพราะไม่มีกฎหมายบังคับไว้ ฉะนั้น เพื่อให้อาชีพนี้ได้รับการยอมรับหรือมีมาตรฐานเทียบเท่าสากล ควรจะได้มีการออกกฎหมายเพื่อลงโทษมัคคุเทศก์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับ ซึ่งนอกจากจะเป็นผลดีต่อสภาพแวดล้อมแล้ว ยังเป็นการฝึกให้มัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยวมีวินัยต่อการรักษาสาธารณสุขสมบัติมากยิ่งขึ้น

เอื้อมพร เสนะเกษตร (2534, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความต้องการและการใช้สารนิเทศของมัคคุเทศก์ โดยศึกษาความต้องการและการใช้สารนิเทศในด้านเนื้อหา รูปแบบและภาษา รวมทั้งแหล่งสารนิเทศที่มัคคุเทศก์ใช้ และปัญหาในการใช้แหล่ง

สารนิเทศโดยการใช้แบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า มัคคุเทศก์มีความต้องการและใช้สารนิเทศสอดคล้องกันในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านประวัติศาสตร์ ความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ ศิลปวัฒนธรรม ข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยวและภูมิศาสตร์ ซึ่งข้อมูลที่มัคคุเทศก์ต้องการและมีการใช้สูงสุด ได้แก่ ด้านประวัติศาสตร์ หัวข้อโบราณสถาน ด้านความรู้ทั่วไปสำหรับมัคคุเทศก์ หัวข้อการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านข้อเสนอแนะสำหรับนักท่องเที่ยว หัวข้อที่พักและหัวข้อการปฏิบัติตนในสถานที่ท่องเที่ยว และด้านภูมิศาสตร์ หัวข้อการคมนาคม ส่วนภาษาที่มัคคุเทศก์ต้องการใช้ในการแสวงหาสารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงานสูงสุดคือภาษาไทย และหนังสือพิมพ์เป็นสารนิเทศที่มัคคุเทศก์นิยมใช้สูงสุด มัคคุเทศก์ต้องการใช้แหล่งสารนิเทศส่วนตัวมากกว่าการไปค้นคว้าจากแหล่งอื่น ๆ โดยปัญหาส่วนใหญ่ที่มัคคุเทศก์ประสบคือ ไม่มีเวลาไปใช้แหล่งสารนิเทศอื่น ๆ และไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ และสารนิเทศมีเนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการ

พวงนุหงา ภูมิพานิช (2535, บทคัดย่อ อ้างถึงใน ปราโมทย์ ทรัพย์เย็น 2540, 45-46) ศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่สัมพันธ์กับทัศนคติของมัคคุเทศก์ต่ออาชีพมัคคุเทศก์ ผลการศึกษพบว่า มัคคุเทศก์อาชีพมีทัศนคติต่ออาชีพมัคคุเทศก์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และจากการพิจารณาทัศนคติโดยเปรียบเทียบรายองค์ประกอบพบว่า ทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ของอาชีพและด้านความรู้ความสามารถเฉพาะด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนองค์ประกอบด้านสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ ด้านประสบการณ์ และด้านลักษณะงานอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งสมรรถวิสัยที่จำเป็นสำหรับมัคคุเทศก์ 5 อันดับแรก คือ ความรู้เกี่ยวกับที่พัก แรม ระบบการจองและภาษีที่เกี่ยวข้อง ความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษา การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมรดกไทย มีหลักการทำงานโดยยึดหลักเอาใจเขา มาใส่ใจเรา และตระหนักต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศ

นฤมล นันทรักษ์ (2538, บทคัดย่อ อ้างถึงในปราโมทย์ ทรัพย์เย็น 2540, 46) ศึกษาเรื่องสมรรถภาพของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรม หลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) สถาบัน

ราชภัฏสวนดุสิต รุ่นที่ 3 และรุ่นที่ 4 และผู้บังคับบัญชาของมัคคุเทศก์ ผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรม โดยรวมในด้านความรู้ ทักษะ ทักษะคิดก่อนและหลังการอบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าการอบรมช่วยให้มัคคุเทศก์มีความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น ความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมต่อหลักสูตรพบว่ามีความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรมอยู่ในเกณฑ์ดี การนำความรู้ และประสบการณ์ในการอบรมไปใช้ได้มาก ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ในด้าน ความรู้ ทักษะและทัศนคติพบว่ามัคคุเทศก์ที่ผ่านการฝึกอบรมมีความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้นในทุกด้าน

จิตติมา สุขผลิน (2538, 99-100) ศึกษาเรื่องแนวทางกำหนดแผนการประชาสัมพันธ์งานการท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งศึกษางานการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านวัฒนธรรม เมื่อวัฒนธรรมนั้นถูกนำมาเป็นทรัพยากรท่องเที่ยว โดยปราศจากสำนักอนุรักษ์ ทำให้เกิดปัญหาด้านวัฒนธรรมที่เรื้อรังและกระทบไปในส่วนอื่น ๆ ของสังคม ทั้งประเภทประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุสถาน ศาสนสถาน และประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและกิจกรรม โดยการศึกษามุ่งเน้นผลกระทบด้านลบที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว และเสนอให้นำแนวทางในการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์มาใช้กับงานการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านวัฒนธรรม โดยต้องประชาสัมพันธ์ให้แนวคิดนี้ได้เผยแพร่ออกไปสู่กลุ่มผู้ประกอบการนำเที่ยว กลุ่มมัคคุเทศก์ กลุ่มหน่วยงานของรัฐ ฯลฯ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและยอมรับในแนวทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์มาใช้แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรม จนสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับแนวทางใหม่นี้ ซึ่งจะช่วยให้เห็นว่าสามารถแก้ไขหรือลดปัญหาที่เกิดกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมได้ในอนาคต

เฟื่องนภา เตียเจริญ (2540, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานคร โดยมีจุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อทราบถึงความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร และศึกษาความ

สัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต ความต้องการแสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปรารถนาความสำเร็จและการมีชื่อเสียง ความต้องการที่จะทำในสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจตน ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น ๆ ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น และความต้องการที่เกี่ยวข้องด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่อในอำนาจในตนเอง และสุขภาพจิต กับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร โดยใช้ตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานเป็นตัวพยากรณ์ โดยใช้มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 144 คน

ผลการวิจัยสรุปว่า มัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง มัคคุเทศก์เพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์หญิง และมัคคุเทศก์ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป และมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป และในด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้านนั้น พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในงาน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงมาก คือ ร้อยละ 99.3 เนื่องมาจากลักษณะงานของมัคคุเทศก์ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีอิสระในการทำงานภายใต้ขอบเขตที่กำหนดโดยบริษัทท่องเที่ยวประกอบกับรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งนับเป็นรายได้อันดับหนึ่งของประเทศตั้งแต่ พ.ศ. 2525 จนถึงปัจจุบัน เงินจำนวนนี้มีส่วนอย่างมากในการชดเชยดุลการชำระเงินของประเทศ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2534) ส่งผลให้มัคคุเทศก์มีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการยังชีพและทำให้ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงมาก

ปราโมทย์ ทรัพย์เย็น (2540, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 24 มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้ารับการศึกษาอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป

(ต่างประเทศ) ของมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 165 คน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินการอบรมในด้านเนื้อหาวิชาตามหลักสูตร ความรู้ความสามารถ ในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ และเพื่อให้ทราบ ถึงสภาพการดำเนินการ โครงการอบรมมัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร รุ่นที่ 24

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ มัคคุเทศก์ของผู้เข้ารับการอบรมต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในการ ประกอบอาชีพไม่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยความรู้ความสามารถในทุกด้านของวิทยากร ได้แก่ ความรู้ในเนื้อหาวิชา ความสามารถในการใช้เทคนิคการสอน และความสามารถในการควบคุมห้องเรียนมีผลต่อ ผู้เข้าอบรมในการนำความรู้ไปใช้ในอาชีพแตกต่างกัน
3. ด้านความรู้จากการอบรม ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ระดับค่อนข้างมาก
4. ด้านการนำความรู้ไปใช้ในอาชีพมัคคุเทศก์ พบว่า ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ไป ใช้ในอาชีพอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการอบรมมัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัย ศิลปากรมีประสิทธิผลอยู่ในระดับสูงและผู้เข้าอบรมมีระดับความพึงพอใจในการอบรม ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีความพอใจในการจัดการออกทัศนศึกษา การจัดการและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่จัดอบรมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย คะแนนของทุก ๆ ด้าน อยู่ระหว่าง ร้อยละ 73.3-98.2

ชุมพร ปัจจุสานนท์ และคณะ (2540, 141-144 อ้างถึงใน ปราโมทย์ ทรัพย์เย็น 2540, 46) ศึกษาผลกระทบจาก พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 สรุป ได้ว่า มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ว่า ควรเน้นหัวข้อศิลปวัฒนธรรม ธรรมชาติ การฝึกอบรมภาษาต่างประเทศ จรรยาบรรณ การ ให้บริการและไม่ควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่ไม่มีความรู้ทางการศึกษาเข้ารับการอบรม

วิสุทธิ เลิศปิติวาณิชย์ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การประเมินหลักสูตร มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความเหมาะสม และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในระดับมาก เนื้อหาสาระของหลักสูตรสอนให้มัคคุเทศก์รับรู้บทบาทหน้าที่ ที่ควรประพฤติ ปฏิบัติ มีความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับความต้องการของสังคม ความต้องการของผู้เรียน และเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพในระดับมาก และ โครงสร้างหลักสูตรด้านจำนวน ชั่วโมงส่วนใหญ่มีความเหมาะสม

สุกัลยา กรรณสมบัติ (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องศักยภาพของมัคคุเทศก์ต่อการเป็นผู้นำในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยศึกษาศักยภาพ 3 ด้าน คือ ความรู้ในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทักษะคิดต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและพฤติกรรมกรรมการนำเที่ยวในแนวทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 360 ชุด

ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะประชากร พบว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี เป็นคนกรุงเทพมหานคร การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,501-15,000 บาท ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์อย่างเดียว ระยะเวลาการประกอบอาชีพ 1-5 ปี

ผลการศึกษาด้านศักยภาพ พบว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มีศักยภาพในด้านความรู้ในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและด้านพฤติกรรมกรรมการนำเที่ยวในแนวทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ระดับปานกลาง ซึ่งเพศหญิงจะมีความรู้มากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีพฤติกรรมในแนวทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศดีกว่าเพศหญิง มัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าจะมีความรู้และทัศนคติดีกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จะมีความรู้และทัศนคติดีที่สุด

อรุณศรี ศาสตราณัติ (2544, 122-125) ศึกษาเรื่อง จรรยาบรรณวิชาชีพผู้ประกอบการอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว: ศึกษากรณีอาชีพมัคคุเทศก์

การวิจัยมีจุดมุ่งหมายที่จะทราบว่า มัคคุเทศก์มีการรับรู้หรือไม่ว่า มีข้อกำหนดจรรยาบรรณมัคคุเทศก์กำหนดอยู่ รู้มาจากที่ใดและตัวแปรต้น คือ เพศ ระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงานและวุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เรื่องจรรยาบรรณ และการนำจรรยาบรรณไปปฏิบัติหรือไม่ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ทั้งภาครัฐและเอกชนจะได้นำไปเป็นแนวทางในการเพิ่มพูนจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ต่อไป การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่จดทะเบียนไว้ที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร จำนวน 220 รายด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีข้อกำหนดจรรยาบรรณมัคคุเทศก์กำหนดอยู่ โดยส่วนมากรับรู้จากหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์
2. มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการมีจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ และเห็นว่า จรรยาบรรณสามารถช่วยในการตัดสินใจเมื่อเกิดภาวะที่จะต้องเลือกระหว่างประโยชน์ของตนเองและของนักท่องเที่ยวได้ แต่มีการนำจรรยาบรรณไปปฏิบัติในระดับกลาง
3. จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า เพศ อายุการทำงาน และวุฒิการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้และการนำจรรยาบรรณไปปฏิบัติ
4. มัคคุเทศก์เห็นว่าอาชีพที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ควรมีจรรยาบรรณมากกว่าอาชีพมัคคุเทศก์ คือ บริษัทนำเที่ยวและตำรวจท่องเที่ยว
5. อุปสรรคที่ทำให้มัคคุเทศก์ไม่สามารถปฏิบัติตามจรรยาบรรณได้คือ ข้อจำกัดในความก้าวหน้าของมัคคุเทศก์ อาชีพมัคคุเทศก์ไม่มี Career path จะต้องเป็นมัคคุเทศก์ตลอดไป รายได้ที่ไม่แน่นอน ไม่สามารถรู้ได้ว่าการออกทัวร์แต่ละครั้งจะมีรายได้มากน้อยเพียงใด ค่าตอบแทนที่ได้จากบริษัทนำเที่ยวอยู่ในอัตราที่ต่ำเกินไป บริษัทนำเที่ยวเอาเปรียบมัคคุเทศก์ในเรื่องรายได้ การแบ่งผลประโยชน์ การให้งานที่ไม่มีความเป็นธรรม สวัสดิการคุ้มครองมัคคุเทศก์ไม่มีหรือไม่ชัดเจน เมื่อเกิดปัญหาสุขภาพหรืออุบัติเหตุมัคคุเทศก์ไม่สามารถเรียกร้องจากใครได้ การทำงานของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่มีความจริงจังและมัคคุเทศก์ไม่มีความรู้เรื่องท่องเที่ยว



6. สิ่งที่มีคฤเทศก์เห็นว่าเป็นการกระทำที่ก่อความเสียหายให้กับอาชีพมัคคุเทศก์มากที่สุด คือ การหลอกลวงนักท่องเที่ยว เอาเปรียบนักท่องเที่ยว ทำงานไม่เต็มที่ การยอมเป็น Sitting Guide ทำทัวร์ผี ทิ้งลูกทัวร์ (นักท่องเที่ยว) กลางคัน แอบอ้างสถาบันต่าง ๆ ในการแนะนำชักจูงให้นักท่องเที่ยวซื้อของ ให้ข้อมูลผิด ๆ แก่นักท่องเที่ยว พุดจาเหยียบย่ำประเทศตัวเอง ชักจูงนักท่องเที่ยวไปเที่ยวหญิงบริการ ลักทรัพย์นักท่องเที่ยว ช่มชู้ ไรด์ไถ่นักท่องเที่ยว บังคับให้นักท่องเที่ยวซื้อของหรือ Option Tour ล้วงละเมิดทางเพศนักท่องเที่ยว ช้องแฉะในทางเพศกับนักท่องเที่ยว/หัวหน้าทัวร์

### งานวิจัยต่างประเทศ

ดักกลาส ลิสซี่ แคสเคย์ (Caskey 1992, บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง Tour Guide Performances at Mennonite Historical Sights as Cultural Performance การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ศึกษาพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ที่นำชมสถานที่ทางประวัติศาสตร์ 2 แห่ง โดยมีจุดมุ่งหมาย คือ การระบุและวิเคราะห์การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในฐานะการเป็นผู้ให้ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ จำนวน 28 คน

ผลการวิเคราะห์ระบุว่ามัคคุเทศก์ทั้ง 2 แห่ง ทำหน้าที่เป็นคนเล่าเรื่องทางวัฒนธรรม และพยายามที่จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ตรงอย่างแท้จริง และถือว่ามัคคุเทศก์ทั้ง 2 แห่ง สามารถทำหน้าที่ได้เป็นผลสำเร็จ ถึงแม้ว่าในการนำเสนอจะมีความแตกต่างในด้านของการใช้คำพูดและวิธีการในการบอกเล่า และการที่จะทำให้การนำเที่ยวในลักษณะการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมประสบผลสำเร็จก็ขึ้นอยู่กับระดับความสามารถในการสื่อสาร วิธีการนำเสนอข้อมูลของมัคคุเทศก์และความสนใจของนักท่องเที่ยวด้วย

เดนิส เลคเลอว์ (Leclerc 1995, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง A cross-cultural analysis of perceived communication competence: Tour guides in the tourism context

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้คือ การศึกษาตัวแปรต่าง ๆ ในการสื่อสารอย่างมี

ประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ทำหน้าที่เสมือนกันชนและเชื่อมต่อระหว่างนักท่องเที่ยวและประชากรเจ้าบ้าน งานวิจัยชิ้นนี้เป็นสะพานเชื่อมต่อระหว่างงานวิจัยการสื่อสารและความมีประสิทธิภาพในการสื่อสารและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรับรู้และความคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตัวแปรของนักท่องเที่ยวทางเผ่าพันธุ์ที่คัดเลือกมาและทัศนคติของนักท่องเที่ยวอันเกี่ยวกับสมรรถนะในการสื่อสารของมัคคุเทศก์

กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวจากประเทศฝรั่งเศส เยอรมันนี ซึ่งเดินทางมาเยือนสหรัฐอเมริกา และนักท่องเที่ยวของสหรัฐอเมริกาเองด้วย

ผลงานวิจัยระบุว่า กลุ่มเชื้อชาติที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวมีการรับรู้และการนึกคิดแตกต่างกันในเรื่องการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์ และนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มให้ความสำคัญกับความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์มากกว่าประสิทธิภาพในการสื่อสาร ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยต้องการทราบการรับรู้ของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นด้านอื่น ๆ ดังปัญหาของการวิจัยที่กล่าวถึงแล้วนั้น

ชาร์ลส อาร์ คูค และ มาร์กาเร็ต เอ เพอซี (Duke and Persi 1997, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง Foreign and domestic escorted tour expectations of American travellers การศึกษานี้ได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างชาวอเมริกันในการเที่ยวแบบที่นักท่องเที่ยวชาวอเมริกันคาดหวังคือการท่องเที่ยวโดยมีผู้นำผู้นำทาง (guided tour)

ผลการวิจัยพบว่า ชาวอเมริกันที่ท่องเที่ยวในต่างประเทศมีความคาดหวังสูงในด้านการความสะดวกสบาย และความคุ้มค่า รวมทั้งจุดท่องเที่ยวที่เพียงพอ มีการได้ผจญภัยและได้รับความรู้ในเวลาเดียวกัน นอกจากต้องการความสะดวกสบาย การได้ชมทิวทัศน์ที่สวยงาม และต้องการมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ในการนำเที่ยวด้วย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำแนวคิดด้านความพึงพอใจในการทำงาน แนวคิดด้านบทบาทความสำคัญของมัคคุเทศก์ และแนวคิดด้านทัศนคติ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการอภิปราย เพื่อชี้ให้เห็นผลการศึกษาทัศนคติของมัคคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาททูตวัฒนธรรมต่อไป

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของมัคคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาททิวทัศน์วัฒนธรรม” เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ที่ทำการศึกษาการรับรู้บทบาทของ มัคคุเทศก์ ต่อการเป็นทิวทัศน์วัฒนธรรม ความรู้สึกต่อการแสดงบทบาท และพฤติกรรม การปฏิบัติหน้าที่ ตามบทบาทที่คาดหวังในการเป็นทิวทัศน์วัฒนธรรม โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบและวิธีการดำเนินการวิจัย
2. การสร้างแบบสอบถาม
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. กรรมวิธีข้อมูล
7. สถิติและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

#### รูปแบบและวิธีการดำเนินการวิจัย

1. ค้นหาข้อมูลจากเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ บทความ ตำรา งานวิจัยและแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชีพมัคคุเทศก์จากสื่อต่าง ๆ (Primary and Secondary Data) ทั้ง โดยตรง และโดยอ้อม (Documentary Research)

2. การสัมภาษณ์เจาะลึก (Indept-Interview) เพื่อค้นหาข้อมูลที่เป็นจริงจาก มัคคุเทศก์อาชีพ ผู้เป็นมัคคุเทศก์พี่เลี้ยง เป็นวิทยากรใน โครงการอบรมมัคคุเทศก์อาชีพ เป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์สูงในวงกรนี้ จำนวน 20 คน โดยการนัดสัมภาษณ์ และทำการบันทึกเทปด้วยตนเอง ขอสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และส่งแบบสอบถามคำถาม ปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์เขียนตอบ จำนวน 20 ข้อ ส่งไปที่สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ

และตามที่อยู่ของมัคคุเทศก์ที่ได้ทำการติดต่อไว้ เมื่อได้ข้อมูลแล้วจึงนำมา สร้างแบบสอบถามในเชิงสำรวจต่อไป

2.1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการจดทะเบียนบริษัทนำเที่ยว เพื่อส่งเสริมในการหาข้อมูลคำตอบในการทำวิจัยครั้งนี้ ใบอนุญาตเลขที่ 11/2787 และได้เข้าร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการทำวิจัย ดังนี้

2.1.1 สังเกตการณ์และหาข้อมูลจากประสบการณ์จริง จากกระบวนการฝึกอบรมผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์อาชีพ จึงสมัครสอบเข้าฝึกอบรมโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 30/2545 ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ตั้งแต่วันที่ 5 พฤศจิกายน 2545 – วันที่ 29 มีนาคม 2546

2.1.2 หาประสบการณ์จริงจากการเดินทางกับทัวร์ที่ต้องใช้บริการจากมัคคุเทศก์อาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อสังเกตการณ์และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทของมัคคุเทศก์ด้วยตนเอง

2.1.3 หาประสบการณ์จริงจากการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ในรายการนำเที่ยวตามรอยผู้นำเอเปคและนำนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวชมสถานที่สำคัญในกรุงเทพมหานคร และรายการอื่น ๆ

2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการหาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสาร และประสบการณ์ ฯลฯ ไปจัดทำ Questionnaire เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ คือ รศ.ดร.วิษณุ สุวรรณเพิ่ม ผศ.ดร.สุภาวดี มิตรสมหวัง และ อาจารย์ธนากร ชยางศู วิเคราะห์คำถามให้ตรงประเด็นหัวข้อต้องการวิจัยและปรับปรุงสำนวนและรูปแบบที่ถูกต้อง แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับกลุ่มมัคคุเทศก์ที่เป็นตัวแทนนอกกลุ่มทดสอบจริง เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (reliability : ค่า “r”) โดยวิธีทดลอง (tryout) ก่อนนำไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจริง ด้วยการทดสอบแบบสุ่มตัวอย่างนอกกลุ่ม แล้วนำผลการทดสอบมาวิเคราะห์หาค่า “r”

2.3 นำแบบสอบถามที่พัฒนาแล้ว ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะนำมาศึกษา เพื่อหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นสูง (reliability) ตั้งแต่ค่า .86 ขึ้นไป นำไปใช้สอบถามเก็บข้อมูลจาก

กลุ่มตัวอย่างมีคฤหบดีอาศัยด้วยการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) จำนวน 250 คน

2.4 ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งกรอกแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยวิธีหาค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติที่เกี่ยวกับการรับรู้บทบาท ความรู้สึกต่อบทบาทและการแสดงบทบาท ในการปฏิบัติหน้าที่และปัญหาอุปสรรคในการเป็นทูตวัฒนธรรมของมีคฤหบดีจากโปรแกรม SPSS<sup>+</sup>Version 11.5

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่มีคฤหบดีทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรอนุญาตสีบรอนซ์เงิน (Silver - Bronze Cards) ซึ่งขึ้นทะเบียนที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมีคฤหบดี กรุงเทพมหานคร โดยมีการปฏิบัติงานในช่วงปี 2530 – ปัจจุบัน

### 2. กลุ่มตัวอย่าง (samples)

การสุ่มตัวอย่างนั้น ใช้วิธีสุ่มแบบมีระบบ (systematic sampling) จากประชากรทั้งหมด 14,405 คน (สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมีคฤหบดี การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) โดยสุ่มตัวอย่างมา 250 คน ซึ่งเป็นการสุ่มแบบมีระบบ (systematic sampling) โดยใช้ค่าคงที่เท่ากับ 58 ( $K = 58$ ) สุ่มจากกลุ่มประชากรทั้งหมด คือ ผู้ขึ้นทะเบียนมีคฤหบดีของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมีคฤหบดี กรุงเทพมหานคร

## เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. แบบสัมภาษณ์เจาะลึกมีคฤหบดีอาศัยผู้ทรงคุณวุฒิ 20 ท่าน
2. แบบสอบถาม (questionnaires) ซึ่งได้ทำให้มีค่าความเชื่อมั่นแล้วของคำถามแต่ละข้อ อยู่ในระดับ  $r = .86$  ขึ้นไปแบ่งออกเป็น 5 ส่วน จำนวน 60 ข้อ ดังนี้
3. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบอาชีพมีคฤหบดี
4. คำถามวัดระดับของการรับรู้ในเรื่องบทบาทที่เป็นบทบาทคาดหวังในการเป็นทูตวัฒนธรรมของมีคฤหบดี

5. คำถามวัดความรู้สึกรต่อการแสดงบทบาทในฐานะทูตวัฒนธรรมของมัลดีฟส์
6. คำถามเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัลดีฟส์
7. คำถามเรื่องปัญหาและอุปสรรคต่อการแสดงบทบาททูตวัฒนธรรมของมัลดีฟส์

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสัมภาษณ์ ใช้แบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 20 ข้อ ทำการสัมภาษณ์มัลดีฟส์ อาชีพผู้มีประสบการณ์มาก จำนวน 20 คน
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์พร้อมกับซองปิดผนึกและจำหน่ายซองถึงผู้วิจัยเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนทางไปรษณีย์ อย่างสะดวกและทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถามชุดเดิม
3. เมื่อส่งแบบสอบถามไปแล้ว 2 สัปดาห์ หากยังไม่ได้รับแบบสอบถามตอบกลับ ก็จะติดตามเก็บแบบสอบถามอีกครั้ง โดยการติดต่อทางโทรศัพท์หรือส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ซ้ำ
4. ระยะเวลาที่จะใช้เก็บข้อมูลคือเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2546
5. เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้วจึงดำเนินการตามแผนการวิจัยต่อไป

### กรรมวิธีข้อมูล

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 212 ชุด คิดเป็น 84 % ของหน่วยการวิเคราะห์ (Units of Analysis) ผู้วิจัยดำเนินการกับแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้
2. ทำรหัสแบบสอบถาม (code book) เพื่อป้องกันการพลัดหลงและให้คำตอบอยู่ในรูปที่ computer คำนวณได้ (inductive)
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และคัดเลือกใช้เฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์
4. นำข้อมูลใส่ key code ในรูป (Batch procession) program SPSS<sup>+</sup>

5. นำผลสรุปข้อมูลเสนอในรูปแบบ 1. สถิติพรรณนา 2. สถิติอ้างอิง
6. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตีความ สรุปผล (Finding) นำข้อมูลใช้อภิปรายผลและเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อไป

### สถิติและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการนำเสนอข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ตัวแปรได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ ของมัคคุเทศก์กับการรับรู้บทบาทคาดหวัง ความรู้สึกต่อบทบาทคาดหวังและพฤติกรรมการแสดงบทบาทคาดหวัง

เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาและงบประมาณและในทางสถิติค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจะมีแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางมาก ถ้า  $n = 100$

ตัวอย่าง

$$N = \frac{N(n-1)^2}{\text{probability}}$$

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติพื้นฐาน
  - 1.1 ค่าร้อยละ (percentage)
  - 1.2 ค่าเฉลี่ย (mean)
  - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t-test และ F-test
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ที่สำคัญเกี่ยวกับสถานภาพภูมิหลัง 5 ตัว ได้แก่
    - 2.1.1 เพศ
    - 2.2.2 อายุ
    - 2.2.3 ระดับการศึกษา
    - 2.2.4 รายได้
    - 2.2.5 ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ระดับการรับรู้บทบาท ความรู้สึกต่อการแสดงบทบาท และพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาททูตวัฒนธรรม

### คำถามที่ใช้ในการวิจัย

1. วัดระดับการรับรู้บทบาท ความพึงพอใจต่อบทบาท และการปฏิบัติตนในบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรม
  2. การสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อประเทศชาติและทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจสถาบันสำคัญของชาติอย่างถูกต้อง
    - 2.1 มัคคุเทศก์ต้องทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต (ข้อ 3)
    - 2.2 มัคคุเทศก์ต้องระมัดระวังการบอกเล่าเรื่องราว เกี่ยวกับสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ (ข้อ 4)
    - 2.3 มัคคุเทศก์ให้ข้อมูลที่เป็นกลางหรือในเชิงบวก (ข้อ 7)
3. การทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่และขนบธรรมเนียมประเพณีของไทย
  - 3.1 มัคคุเทศก์ต้องศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุ ฯลฯ (ข้อ 1)
  - 3.2 มัคคุเทศก์ต้องสามารถทำหน้าที่ผู้ประสานระหว่างนักท่องเที่ยวและกลุ่มชนพื้นถิ่น ฯลฯ (ข้อ 5)
  - 3.3 มัคคุเทศก์ต้องพยายามสะท้อนความคิด ความเชื่อของคนไทย ฯลฯ (ข้อ 14)
  - 3.4 การเป็นตัวแทนของคนไทยในการเผยแพร่ชื่อเสียง และวัฒนธรรมอันดีงามของประเทศต่อชาวต่างประเทศ
  - 3.5 มัคคุเทศก์ต้องสื่อสารทางศิลปวัฒนธรรมของชาติอย่างสม่ำเสมอ ฯลฯ (ข้อ 6)
  - 3.6 มัคคุเทศก์ต้องมีวิธีแสดงให้นักท่องเที่ยวเห็นคุณค่าความเป็นไทย ฯลฯ (ข้อ 9)



- 3.7 มัคคุเทศก์ต้องตระหนักในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนคนไทย ฯลฯ (ข้อ 10)
  - 3.8 มัคคุเทศก์ต้องพยายามส่งเสริมการใช้สินค้าไทย ฯลฯ (ข้อ 11)
  - 4. การมีจิตสำนึกที่ดีในการเป็นเจ้าบ้านและมีความรู้เกี่ยวกับประเทศในด้านต่าง ๆ
    - 4.1 หลีกเลี่ยงการปะทะคารม ฯลฯ (ข้อ 8)
    - 4.2 การถ่ายทอดข้อมูลอย่างเหมาะสม ฯลฯ (ข้อ 12)
    - 4.3 มัคคุเทศก์ต้องแสดงบทบาทผู้นำเพื่อการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อม ฯลฯ (ข้อ 13)
  - 5. สร้างความประทับใจและจงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาเยือนอยู่เสมอ
    - 5.1 พยายามสร้างความประทับใจ ฯลฯ (ข้อ 2)
    - 5.2 ดูแลอำนวยความสะดวก ฯลฯ (ข้อ 15)
- ผู้วิจัยใช้โปรแกรม SPSS<sup>+</sup> Version 11.5 วิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด การสรุปผล  
ข้อมูลจากโปรแกรมได้นำมาวิเคราะห์และตีความต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษา “ทัศนคติของมัคคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาท  
ทูตวัฒนธรรม” จากประชากรที่ทำอาชีพมัคคุเทศก์ ทั้งหมด 14,405 คน สุ่มตัวอย่างมา  
เพียง 212 คน โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นทั้งหมด 65 ข้อ แบ่งเป็น  
คำถามเกี่ยวกับสถานภาพ จำนวน 5 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับทัศนคติ จำนวน 60 ข้อ ใช้  
โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์สถานภาพของมัคคุเทศก์  
และใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับทัศนคติของ  
มัคคุเทศก์ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในการศึกษาทัศนคติของมัคคุเทศก์ ต่อการรับรู้  
บทบาท ความพึงพอใจในบทบาทและการปฏิบัติต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของ  
มัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นบทบาทคาดหวังที่สังคมมีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย

1. การสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อประเทศชาติและทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจสถาบันที่  
สำคัญของชาติอย่างถูกต้อง
2. การทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่และขนบธรรมเนียมประเพณี  
ของไทย
3. การเป็นตัวแทนของคนไทยในการเผยแพร่ชื่อเสียงและวัฒนธรรมอันดีงามของ  
ประเทศไทยต่อชาวต่างประเทศ
4. การมีจิตสำนึกที่ดีในการเป็นเจ้าบ้านและมีความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยในด้าน  
ต่าง ๆ
5. สร้างความประทับใจและจงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาเยือนอยู่เสมอ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอผลการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวน 212 คน)

ตอนที่ 2 ระดับทัศนคติของมัคคุเทศก์ ในด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึกพึงพอใจ  
และด้านการปฏิบัติตนต่อบทบาททูตวัฒนธรรม

**ตอนที่ 3** ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติ จำแนก ตามสถานภาพของ มัคคุเทศก์ โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ส่วนค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน และใช้สถิติวิเคราะห์ t-test และ F-test ประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS<sup>+</sup>

โดยที่ ใช้ t – test independent เพื่อตรวจสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความ แตกต่างระหว่างทัศนคติ กับเพศและระดับการศึกษา และ F – test เพื่อตรวจสอบ สมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างทัศนคติ กับอายุ รายได้ และระยะเวลา ในการประกอบอาชีพ

#### การทดสอบสมมติฐาน

**ข้อที่ 1** ระดับการรับรู้บทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทูตวัฒนธรรมมีความ แตกต่างกันตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ

**ข้อที่ 2** ระดับความรู้สึกรับบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทูตวัฒนธรรมมีความ แตกต่างกันตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ

**ข้อที่ 3** ระดับการปฏิบัติตามบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทูตวัฒนธรรมมี ความแตกต่างกันตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการประกอบ อาชีพ

#### สัญลักษณ์ที่ใช้

N แทน ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติ t ที่ได้จากการคำนวณ

F แทน ค่าสถิติ F ที่ได้จากการคำนวณ

Sig แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

## เกณฑ์การแปลความหมาย

1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

1.50 - 2.49 น้อย

2.50 - 3.49 ปานกลาง

3.50 - 4.49 มาก

4.50 - 5.00 มากที่สุด

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลา  
ในการประกอบอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	จำนวน (n = 212)	ร้อยละ (100.0)
เพศ		
ชาย	108	50.9
หญิง	103	48.6
ไม่ตอบ	1	0.5
อายุ		
25 - 30 ปี	56	26.4
31 - 35 ปี	38	17.9
36 - 40 ปี	42	19.8
41 - 45 ปี	51	24.1
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	25	11.8
การศึกษา		
อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	75	35.38
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	137	64.62

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (n = 212)	ร้อยละ (100.0)
รายได้จากการประกอบอาชีพ		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	23	10.85
10,001 – 15,000 บาท	50	23.6
15,001 – 20,000 บาท	41	19.33
20,001 – 25,000 บาท	28	13.21
25,001 – 30,000 บาท	26	12.26
30,001 บาทขึ้นไป	27	12.73
ไม่ตอบ	17	8.02
ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ		
1 – 5 ปี	78	36.8
6 – 10 ปี	38	17.9
11 – 15 ปี	55	25.9
16 ปีขึ้นไป	40	18.86
ไม่ตอบ	1	0.47

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรอนุญาตสีบรอนซ์เงิน ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนมัคคุเทศก์ของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร มีสถานภาพดังต่อไปนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 เพศหญิง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 และผู้ไม่ประสงค์ตอบคำถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

2. อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 25 - 30 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 45 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 อายุระหว่าง 36 - 40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 อายุระหว่าง 31 - 35 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และน้อยสุดคือ อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

3. การศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคือระดับมัธยมตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ระดับมัธยมตอนต้น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และน้อยสุดคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

4. รายได้จากการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 รายได้ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.21 รายได้ระหว่าง 25,001 - 30,000 จำนวน 26 คิดเป็นร้อยละ 12.3 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 น้อยสุดคือ รายได้ระหว่าง 30,001 - 35,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และมีผู้ไม่ประสงค์ตอบคำถาม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

5. ระยะเวลาในการประกอบอาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 1 - 5 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาอยู่ในช่วง 11 - 15 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 อยู่ในช่วง 6 - 10 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 อยู่ในช่วง 16 - 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 อยู่ในช่วง 21 - 25 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 อยู่ในช่วง 26 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 น้อยสุดคือ มากกว่า 36 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 และมีผู้ไม่ประสงค์ตอบคำถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรม  
เมื่อจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมเมื่อใช้เพศเป็นตัวแปรเกณฑ์จำแนกกลุ่ม

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร			ค่าสถิติทดสอบสมมติฐาน	
	N	$\bar{X}$	S.D.	t-value	Sig.
ชาย	108	4.36	.58	-0.691	.491
หญิง	103	4.41	.43		

จากตารางที่ 2 พบว่า คะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมในกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมากทั้งสองกลุ่ม โดยที่คะแนนเฉลี่ยในกลุ่มเพศชายต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงเพียงเล็กน้อย แต่เนื่องจากผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยค่าสถิติทดสอบที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (t-value = -0.691, p > .05) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ที่ระดับความเชื่อมั่นการทดสอบ 95% เพศชายและเพศหญิงมีระดับการรับรู้บทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมเมื่อจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมเมื่อใช้เพศเป็นตัวแปรเกณฑ์จำแนกกลุ่ม

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร			ค่าสถิติทดสอบสมมติฐาน	
	N	$\bar{X}$	S.D.	t-value	Sig.
ชาย	108	3.96	.65	-0.930	.353
หญิง	103	4.03	.46		

จากตารางที่ 3 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมในกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมากทั้งสองกลุ่ม โดยคะแนนเฉลี่ยในกลุ่มตัวอย่างเพศชายต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงเพียงเล็กน้อย แต่เนื่องจากผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยค่าสถิติทดสอบที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t\text{-value} = -0.930, p > .05$ ) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ที่ระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบ 95% เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน

#### ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนการปฏิบัติตน ในบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมเมื่อจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนการปฏิบัติตนในบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมเมื่อใช้เพศเป็นตัวแปรเกณฑ์จำแนกกลุ่ม

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร			ค่าสถิติทดสอบสมมติฐาน	
	N	$\bar{X}$	S.D.	t-value	Sig.
ชาย	108	3.74	.77	-3.479	.001*
หญิง	103	4.03	.39		

จากตารางที่ 4 พบว่า คะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติตนในบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมในกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมากทั้งสองกลุ่ม โดยคะแนนเฉลี่ยในกลุ่มตัวอย่างเพศชายต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง และผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยค่าสถิติทดสอบที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $t\text{-value} = -3.479, p = .001$ ) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ที่ระดับความเชื่อมั่นการทดสอบ 99.9% เพศชายมีระดับการปฏิบัติตนในบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมต่ำกว่าเพศหญิง



ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมเมื่อ  
จำแนกตามกลุ่มอายุ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติพื้นฐาน			การแปล ความหมาย
	N	$\bar{X}$	S.D.	
25-30 ปี	56	4.4250	.38256	มาก
31-35 ปี	38	4.3070	.40256	มาก
36-40 ปี	42	4.2206	.74869	มาก
41-45 ปี	51	4.4497	.47960	มาก
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	25	4.6133	.40689	มากที่สุด
รวม	212	4.3915	.51270	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 212 คน มีการรับรู้บทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.3915$ ) และเมื่อแยกวิเคราะห์ในแต่ละช่วงอายุแล้ว พบว่า คะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั้ง 5 กลุ่ม จะมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.2206 ถึง 4.6133 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 1 กลุ่ม ในขณะที่อีก 4 กลุ่มที่เหลือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีช่วงอายุ 41-45 ปี กลุ่มที่มีช่วงอายุ 25-30 ปี กลุ่มที่มีช่วงอายุ 31-35 ปี และกลุ่มที่มีช่วงอายุ 36-40 ปีตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คะแนนการ  
รับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อใช้อายุเป็นตัวแปรเกณฑ์  
ในการจำแนกกลุ่ม

Source of variation	SS	df	MS	F-test	Sig.
Between groups	2.963	4	0.741	2.921	.022*
Within groups	52.502	207	0.254		
total	55.465	211			

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ค่าสถิติเอฟมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F-ratio = 2.921,  $p < 0.05$ ) ดังนั้น สรุปได้ว่า ที่ระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบ 95% ประชากรที่มีอายุต่างกันจะมีระดับการรับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อผลการทดสอบเอฟมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงต้องทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ภายหลังการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Multiple comparisons) ด้วยวิธีของ Scheffe'

ตารางที่ 7 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง  
กลุ่มอายุด้วยวิธีของ Scheffe'

	31 - 35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	สูงกว่า 45 ปี
25-30 ปี	0.871	0.415	0.999	0.660
31 - 35 ปี		0.964	0.782	0.237
36-40 ปี			0.316	0.050*
41-45 ปี				0.777

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้วิจัยตั้งเกณฑ์ระดับนัยสำคัญของการทดสอบไว้ที่ 0.05 (Alpha = .05) พบว่ามีเพียง 1 คู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ กลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีช่วงอายุ 36 – 40 ปี กับมัคคุเทศก์ที่มีช่วงอายุสูงกว่า 45 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่น ๆ ที่เหลือทั้ง 9 คู่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

### ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมเมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติพื้นฐาน			การแปลความหมาย
	N	$\bar{X}$	S.D.	
25 - 30 ปี	56	4.057	0.372	มาก
31 - 35 ปี	38	3.982	0.301	มาก
36 - 40 ปี	42	3.805	0.800	มาก
41 - 45 ปี	51	4.052	0.412	มาก
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	25	4.067	0.899	มาก
รวม	212	3.994	0.564	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 212 คน มีความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.994$ ) และเมื่อแยกวิเคราะห์ในแต่ละช่วงอายุแล้ว พบว่า คะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั้ง 5 กลุ่มจะมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.805 ถึง 4.067 คะแนน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้ง 5 กลุ่ม ซึ่งกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไปมีคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีช่วงอายุ 25-30 ปี กลุ่มที่มีช่วงอายุ 41-45 ปี กลุ่มที่มีช่วงอายุ 31-35 ปี และกลุ่มที่มีช่วงอายุ 36-40 ปีตามลำดับ

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อใช้อายุเป็นตัวแปรเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม

Source of variation	SS	df	MS	F-test	Sig.
Between groups	2.038	4.000	0.509	1.620	0.171
Within groups	65.101	207.000	0.314		
Total	67.138	211.000			

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ค่าสถิติเอฟไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p = 0.171$ ) ดังนั้น สรุปได้ว่าที่ระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบ 95% ประชากรที่มีอายุต่างกันจะมีระดับการรับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน

7. ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนระดับการปฏิบัติตนตามบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมเมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการปฏิบัติตนตามบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติพื้นฐาน			การแปลความหมาย
	N	$\bar{X}$	S.D.	
25 - 30 ปี	56	3.918	0.385	มาก
31 - 35 ปี	38	3.904	0.361	มาก
36 - 40 ปี	42	3.699	0.931	มาก
41 - 45 ปี	51	3.909	0.710	มาก
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	25	4.012	0.573	มาก
Total	212	3.881	0.629	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 212 คน มีการปฏิบัติตามบทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมของมัลลเทศก์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.881$ ) และเมื่อแยกวิเคราะห์ในแต่ละช่วงอายุแล้ว พบว่า คะแนนการปฏิบัติตามบทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรม มัลลเทศก์ทั้ง 5 กลุ่มจะมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.699 ถึง 4.012 คะแนน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้ง 5 กลุ่ม ซึ่งกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไปมีคะแนนการปฏิบัติตามบทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมของมัลลเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีช่วงอายุ 25-30 ปี กลุ่มที่มีช่วงอายุ 41-45 ปี กลุ่มที่มีช่วงอายุ 31-35 ปี และกลุ่มที่มีช่วงอายุ 36-40 ปีตามลำดับ

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คะแนนการปฏิบัติตามบทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมของมัลลเทศก์เมื่อใช้ อายุเป็นตัวแปรเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม

Source of variation	SS	df	MS	F-test	Sig.
Between groups	1.953	4.000	0.488	1.239	.296
Within groups	81.569	207.000	0.394		
Total	83.522	211.000			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ค่าสถิติเอฟไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p = 0.296$ ) ดังนั้นสรุปได้ว่า ที่ระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบ 95% ประชากรที่มีอายุต่างกันจะมีระดับการปฏิบัติตามบทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมของมัลลเทศก์ไม่แตกต่างกัน

8. ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทวิวัฒนธรรม  
เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 12 ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทวิวัฒนธรรม  
เมื่อใช้ระดับการศึกษาเป็นตัวแปรเกณฑ์จำแนกกลุ่ม

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร			ค่าสถิติทดสอบ สมมติฐาน	
	N	$\bar{X}$	S.D.	t-value	Sig.
อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	75	4.321	0.461	-1.488	0.138
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	137	4.430	0.537		

จากตารางที่ 12 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้บทบาทการเป็นทวิวัฒนธรรม  
ในกลุ่มตัวอย่าง ทั้งผู้จบการศึกษานูปริญญาหรือต่ำกว่าและปริญญาตรีหรือสูงกว่า อยู่  
ในระดับมากทั้งสองกลุ่ม โดยที่คะแนนเฉลี่ยในกลุ่มปริญญาตรีหรือสูงกว่าต่ำกว่ากลุ่ม  
ตัวอย่างผู้จบการศึกษานูปริญญาหรือต่ำกว่าเพียงเล็กน้อย แต่เนื่องจากผลของการ  
ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยค่าสถิติทดสอบที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
.05 ( $p > .05$ ) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ที่ระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบ 95 % เพศชายและ  
เพศหญิงมีระดับการรับรู้บทบาทการเป็นทวิวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน

### 9. ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทวิ- วัฒนธรรมเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 13 ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็น  
ทวิวัฒนธรรมเมื่อใช้ระดับการศึกษาเป็นตัวแปรเกณฑ์จำแนกกลุ่ม

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร			ค่าสถิติทดสอบ สมมติฐาน	
	N	$\bar{X}$	S.D.	t-value	Sig.
อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	75	3.932	0.591	-1.171	0.243
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	137	4.027	0.548		

จากตารางที่ 13 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทวิวัฒนธรรมในกลุ่มตัวอย่าง ทั้งผู้จบการศึกษานูปริญญาหรือต่ำกว่าและปริญญาตรีหรือสูงกว่า อยู่ในระดับมากทั้งสองกลุ่ม โดยที่คะแนนเฉลี่ยในกลุ่มผู้จบการศึกษานูปริญญาหรือต่ำกว่าน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างปริญญาตรีหรือสูงกว่าเพียงเล็กน้อย แต่เนื่องจากผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยค่าสถิติทดสอบที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p > .05$ ) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ที่ระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบ 95% ผู้จบการศึกษานูปริญญาหรือต่ำกว่าและปริญญาตรีหรือสูงกกว่ามีระดับความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทวิวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน

## 10. ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนการปฏิบัติตนในบทบาทการเป็นทศ- วัฒนธรรมเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 14 ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนการปฏิบัติตนในบทบาทการเป็น  
ทศวัฒนธรรมเมื่อใช้ระดับการศึกษาเป็นตัวแปรเกณฑ์จำแนกกลุ่ม

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร			ค่าสถิติทดสอบสมมติฐาน	
	N	$\bar{X}$	S.D.	t-value	Sig.
อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	75	3.780	0.760	-1.745	0.082
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	137	3.936	0.539		

จากตารางที่ 14 พบว่า คะแนนเฉลี่ยระดับการปฏิบัติตนตามบทบาทการเป็นทศ-  
วัฒนธรรมในกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้จบการศึกษานอนปริญญาหรือต่ำกว่าและปริญญาตรีหรือ  
สูงกว่า อยู่ในระดับมากทั้งสองกลุ่ม โดยที่คะแนนเฉลี่ยในกลุ่มผู้จบการศึกษานอนปริญญา  
หรือต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างปริญญาตรีหรือสูงกว่าเพียงเล็กน้อย แต่เนื่องจากผลการทดสอบ  
ความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยค่าสถิติทดสอบที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
( $p > .05$ ) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ที่ระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบ 95% ผู้จบการศึกษา  
อนุปริญญาหรือต่ำกว่าและปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีระดับการปฏิบัติตนตามบทบาทการ  
เป็นทศวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน



## 11. ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรม เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็น  
ทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติพื้นฐาน			การแปล ความหมาย
	N	$\bar{X}$	S.D.	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	23	4.374	0.442	มาก
10,001 - 15,000 บาท	50	4.347	0.449	มาก
15,001 - 20,000 บาท	41	4.462	0.416	มาก
20,001 - 25,000 บาท	28	4.317	0.857	มาก
25,001 - 30,000 บาท	26	4.197	0.424	มาก
30,001 บาทขึ้นไป	27	4.573	0.384	มาก
รวม	195	4.381	0.516	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 195 คน มีการรับรู้บทบาท  
การเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.381$ ) และเมื่อแยกวิเคราะห์ใน  
แต่ละช่วงอายุแล้ว พบว่า คะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์  
ทั้ง 5 กลุ่มจะมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.197 ถึง 4.573 คะแนน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้ง 5  
กลุ่ม ซึ่งกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท ขึ้นไป มีคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทูต  
วัฒนธรรมของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีช่วงรายได้ 15,001 -  
20,000 บาท กลุ่มที่มีช่วงรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่มที่มีช่วงรายได้ 10,001 - 15,000  
บาท และกลุ่มที่มีช่วงรายได้ 20,001 - 25,000 บาท และ 25,001 - 30,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อใช้รายได้เป็นตัวแปรเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม

Source of variation	SS	df	MS	F-test	Sig.
Between groups	2.313	5	0.463	1.775	0.120
Within groups	49.258	189	0.261		
total	51.571	194			

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ค่าสถิติเอฟไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p = 0.120$ ) ดังนั้น สรุปได้ว่าที่ระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบ 95% ประชากรที่มีอายุต่างกันจะมีระดับการรับรู้บทบาทในการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน

## 12. ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมเมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติพื้นฐาน			การแปลความหมาย
	N	$\bar{X}$	S.D.	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	23	4.009	0.359	มาก
10,001 - 15,000 บาท	50	3.971	0.519	มาก
15,001 - 20,000 บาท	41	4.005	0.736	มาก
20,001 - 25,000 บาท	28	3.926	0.846	มาก
25,001 - 30,000 บาท	26	3.803	0.277	มาก
30,001 บาทขึ้นไป	27	4.237	0.368	มาก
รวม	195	3.990	0.580	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 195 คน มีความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัลคฤเทศก์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.990$ ) และเมื่อแยกวิเคราะห์ในแต่ละช่วงอายุแล้ว พบว่า คะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัลคฤเทศก์ทั้ง 5 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.803 ถึง 4.237 คะแนน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้ง 5 กลุ่ม ซึ่งกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท ขึ้นไปมีคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัลคฤเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่กลุ่มที่มีช่วงรายได้ 15,001 - 20,000 บาท กลุ่มที่มีช่วงรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่มที่มีช่วงรายได้ 10,001 - 15,000 บาท และกลุ่มที่มีช่วงรายได้ 20,001 - 25,000 บาท และ 25,001 - 30,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัลคฤเทศก์เมื่อใช้รายได้เป็นตัวแปรเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม

Source of variation	SS	df	MS	F-test	Sig.
Between groups	2.711	5	0.542	1.640	0.151
Within groups	62.471	189	0.331		
total	65.182	194			

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ค่าสถิติเอฟไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p = 0.151$ ) ดังนั้น สรุปได้ว่าที่ระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบ 95% ประชากรที่มีรายได้ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัลคฤเทศก์ไม่แตกต่างกัน

### 13. ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนระดับการปฏิบัติตนตามบทบาทการ เป็นทวดวัฒนธรรมเมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการปฏิบัติตนตามบทบาท  
การเป็นทวดวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติพื้นฐาน			การแปล ความหมาย
	N	$\bar{X}$	S.D.	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	23	3.906	0.404	มาก
10,001 - 15,000 บาท	50	3.953	0.381	มาก
15,001 - 20,000 บาท	41	3.767	0.770	มาก
20,001 - 25,000 บาท	28	3.775	0.832	มาก
25,001 - 30,000 บาท	26	3.781	0.410	มาก
30,001 บาทขึ้นไป	27	4.011	0.856	มาก
รวม	195	3.868	0.635	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 195 คน มีการปฏิบัติตนตาม  
บทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.868$ ) และเมื่อแยก  
วิเคราะห์ในแต่ละช่วงรายได้แล้ว พบว่า คะแนนการปฏิบัติตนตามบทบาทการเป็น  
ทวดวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั้ง 5 กลุ่มจะมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.767 ถึง 4.011 คะแนน ซึ่งอยู่  
ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท ขึ้นไปมีคะแนนการปฏิบัติตนตาม  
บทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มี  
ช่วงรายได้ 10,001 - 15,000 บาท กลุ่มที่มีช่วงรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่มที่มีช่วง  
รายได้ 25,001 - 30,000 บาท กลุ่มที่มีช่วงรายได้ 15,001 - 20,000 บาท กลุ่มที่มีช่วงรายได้  
และ 20,001 - 25,000 บาทตามลำดับ

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คะแนน  
การปฏิบัติตามบทบาทการเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติของมัคคุเทศก์เมื่อใช้รายได้  
เป็นตัวแปรเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม

Source of variation	SS	df	MS	F-test	Sig.
Between groups	1.811	5	0.362	0.896	0.485
Within groups	76.372	189	0.404		
Total	78.183	194			

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ค่าสถิติเอฟไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p = 0.485$ ) ดังนั้น สรุปได้ว่า ที่ระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบ 95% ประชากรที่มีรายได้ต่างกันจะมีระดับการปฏิบัติตามบทบาทการเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติของมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน

#### 14. ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนการรับรู้บทบาทในการเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติเมื่อจำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการประกอบอาชีพ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการรับรู้บทบาทในการเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการประกอบอาชีพ

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติพื้นฐาน			การแปลความหมาย
	N	$\bar{X}$	S.D.	
1 - 5 ปี	78	4.406	0.414	มาก
6 - 10 ปี	38	4.279	0.450	มาก
11 - 15 ปี	55	4.279	0.695	มาก
16 ปีขึ้นไป	40	4.637	0.354	มาก
รวม	211	4.394	0.513	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 211 คน มีการรับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.394$ ) และเมื่อแยกวิเคราะห์ในแต่ละกลุ่มระยะเวลาการประกอบอาชีพแล้ว พบว่า คะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั้ง 5 กลุ่ม จะมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.279 ถึง 4.637 คะแนน ซึ่งกลุ่มที่มีระยะเวลาการประกอบอาชีพมากกว่า 16 ปีขึ้นไป มีคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีระยะเวลาการประกอบอาชีพ 1-5 ปี กลุ่มที่มีระยะเวลาการประกอบอาชีพ 6-10 ปี และกลุ่มที่มีระยะเวลาการประกอบอาชีพ 11-15 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อใช้ระยะเวลาในการประกอบอาชีพเป็นตัวแปรเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม

Source of variation	SS	df	MS	F-test	Sig.
Between groups	3.600	3	1.200	4.809	0.003*
Within groups	51.654	207	0.250		
Total	55.254	210			

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ค่าสถิติเอฟมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p = 0.003$ ) ดังนั้น สรุปได้ว่า ที่ระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบ 99% ประชากรที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพต่างกันจะมีระดับการรับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อผลการทดสอบเอฟมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Multiple comparisons) ภายหลังจากทดสอบด้วยวิธีของ Scheffe'

ตารางที่ 23 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการประกอบอาชีพด้วยวิธีของ Scheffe'

	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1 - 5 ปี	0.648	0.555	0.134
6 - 10 ปี		1.000	0.021
11 - 15 ปี			0.009

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้วิจัยตั้งเกณฑ์ระดับนัยสำคัญของการทดสอบไว้ที่ 0.05 (Alpha = .05) พบว่ามี 2 คู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ กลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 6 – 10 ปี กับมัคคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 16 ปีขึ้นไป และกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 11-15 ปี กับมัคคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 16 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่น ๆ ที่เหลือทั้ง 4 คู่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

#### 15. ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการประกอบอาชีพ

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการประกอบอาชีพ

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติพื้นฐาน			การแปลความหมาย
	N	$\bar{X}$	S.D.	
1 - 5 ปี	78	4.022	0.358	มาก
6 - 10 ปี	38	3.935	0.352	มาก
11 - 15 ปี	55	3.829	0.887	มาก
16 ปีขึ้นไป	40	4.227	0.399	มาก
รวม	211	3.995	0.565	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 211 คน มีความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.995$ ) และเมื่อแยกวิเคราะห์ในแต่ละกลุ่มระยะเวลาการประกอบอาชีพแล้ว พบว่า คะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ทั้ง 5 กลุ่ม จะมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.829 ถึง 4.227 คะแนน ซึ่งกลุ่มที่มีระยะเวลาการประกอบอาชีพมากกว่า 16 ปีขึ้นไปมีคะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีระยะเวลาการประกอบอาชีพ 1-5 ปี กลุ่มที่มีระยะเวลาการประกอบอาชีพ 6-10 ปี และกลุ่มที่มีระยะเวลาการประกอบอาชีพ 11-15 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คะแนนความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์เมื่อใช้ระยะเวลาในการประกอบอาชีพเป็นตัวแปรเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม

Source of variation	SS	df	MS	F-test	Sig.
Between groups	3.855	3	1.285	4.208	0.006
Within groups	63.215	207	0.305		
total	67.070	210			

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ค่าสถิติเอฟมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p = 0.006$ ) ดังนั้น สรุปได้ว่า ที่ระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบ 99% ประชากรที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อผลการทดสอบเอฟมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Multiple comparisons) ภายหลังจากการทดสอบด้วยวิธีของ Scheffe'



ตารางที่ 26 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง  
กลุ่มอายุด้วยวิธีของ Scheffe'

	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1 - 5 ปี	0.888	0.271	0.308
6 - 10 ปี		0.843	0.147
11 - 15 ปี			0.009*

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้วิจัยตั้งเกณฑ์ระดับนัยสำคัญของการทดสอบไว้ที่ 0.05 (Alpha = .009) พบว่า มีเพียง 1 คู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ กลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 11 – 15 ปี กับมัคคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 16 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นๆ ที่เหลือทั้ง 5 คู่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

16. ผลการทดสอบความแตกต่างคะแนนระดับการปฏิบัติคนตามบทบาทการ  
เป็นทิวทัศน์ธรรมชาติเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการประกอบอาชีพ

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการปฏิบัติคนตามบทบาท  
การเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติของมัคคุเทศก์เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการ  
ประกอบอาชีพ

ตัวแปรอิสระ	ค่าสถิติพื้นฐาน			การแปล ความหมาย
	N	$\bar{X}$	S.D.	
1 - 5 ปี	78	3.926	0.338	มาก
6 - 10 ปี	38	3.737	0.759	มาก
11 - 15 ปี	55	3.755	0.856	มาก
16 ปีขึ้นไป	40	4.088	0.506	มาก
รวม	211	3.878	0.629	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 211 คน มีระดับการปฏิบัติตนตามบทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมของมัครุเทศก์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.878$ ) และเมื่อแยกวิเคราะห์ในแต่ละกลุ่มระยะเวลาการประกอบอาชีพแล้ว พบว่า คะแนนการปฏิบัติตนตามบทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมของมัครุเทศก์ทั้ง 5 กลุ่ม จะมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.737 ถึง 4.088 คะแนน ซึ่งกลุ่มที่มีระยะเวลาการประกอบอาชีพมากกว่า 16 ปีขึ้นไปมีคะแนนการรับรู้บทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมของมัครุเทศก์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีระยะเวลาการประกอบอาชีพ 1-5 ปี กลุ่มที่มีระยะเวลาการประกอบอาชีพ 6-10 ปี และกลุ่มที่มีระยะเวลาการประกอบอาชีพ 11-15 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คะแนนการปฏิบัติตนตามบทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมของมัครุเทศก์เมื่อใช้ระยะเวลาในการประกอบอาชีพเป็นตัวแปรเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่ม

Source of variation	SS	df	MS	F-test	Sig.
Between groups	3.523	3	1.174	3.053	0.029
Within groups	79.614	207	0.385		
Total	83.137	210			

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ค่าสถิติเอฟมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p = 0.029$ ) ดังนั้น สรุปได้ว่า ที่ระดับความเชื่อมั่นของการทดสอบ 95% ประชากรที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพต่างกัน จะมีระดับการปฏิบัติตนตามบทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมของมัครุเทศก์แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อผลการทดสอบค่าเอฟมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Multiple comparisons) ภายหลังด้วยวิธีของ Sheffe'

ตารางที่ 29 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง  
กลุ่มอายุด้วยวิธีของ Scheffe'

	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1 - 5 ปี	0.499	0.486	0.618
6 - 10 ปี		0.999	0.104
11 - 15 ปี			0.087

จากตารางที่ 29 แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้วิจัยตั้งเกณฑ์ระดับนัยสำคัญของการทดสอบ  
ไว้ที่ 0.05 พบว่า ไม่มีคู่ใดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

### 17. สรุปการพิสูจน์สมมติฐานทัศนคติของมัคคุเทศก์

ตารางที่ 30 สรุปการพิสูจน์สมมติฐานการรับรู้บทบาททวิวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์

สมมติฐาน	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
การรับรู้บทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทวิวัฒนธรรม มีความแตกต่างกันตามเพศ		✓
การรับรู้บทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทวิวัฒนธรรม มีความแตกต่างกันตามอายุ		✓
การรับรู้บทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทวิวัฒนธรรม มีความแตกต่างกันตามอายุระดับการศึกษา		✓
การรับรู้บทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทวิวัฒนธรรม มีความแตกต่างกันตามรายได้		✓
การรับรู้บทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทวิวัฒนธรรม มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาในการประกอบอาชีพ	✓	

ตารางที่ 31 สรุปการพิสูจน์สมมติฐานความรู้สึกพึงพอใจต่อบทบาทของมัคคุเทศก์

สมมติฐาน	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ความพึงพอใจต่อบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะ ทูตวัฒนธรรม มีความแตกต่างกันตามเพศ		✓
ความพึงพอใจต่อบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะ ทูตวัฒนธรรม มีความแตกต่างกันตามอายุ		✓
ความพึงพอใจต่อบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะ ทูตวัฒนธรรม มีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษา		✓
ความพึงพอใจต่อบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะ ทูตวัฒนธรรม มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาในการ ประกอบอาชีพ	✓	

ตารางที่ 32 สรุปการพิสูจน์สมมติฐานการปฏิบัติตนตามบทบาทของมัคคุเทศก์

สมมติฐาน	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
การปฏิบัติตนตามบทบาททูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ มีความแตกต่างกันตามเพศ	✓	
การปฏิบัติตนตามบทบาททูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ มีความแตกต่างกันตามอายุ		✓
การปฏิบัติตนตามบทบาททูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ มีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษา		✓
การปฏิบัติตนตามบทบาททูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ มีความแตกต่างกันตามรายได้		✓
การปฏิบัติตนตามบทบาททูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาในการประกอบอาชีพ		✓

#### ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ ทูตวัฒนธรรม

ข้อมูลตอนที่ 4 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ในด้านต่าง ๆ ซึ่งได้จากแบบสอบถามปลายเปิด มีดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าองค์กรของรัฐไม่ได้ให้ความสำคัญกับอาชีพมัคคุเทศก์อย่างจริงจังในฐานะที่เป็นทูตวัฒนธรรม รองลงมามีชาวต่างชาติเข้ามาสวมรอยเป็นมัคคุเทศก์ในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และมัคคุเทศก์ชาวไทยบางส่วนไม่ค่อยคำนึงถึงกิริยามารยาทไทยและขาดความรู้ความเข้าใจต่อสำนึกการเป็นทูตวัฒนธรรม อุปสรรคที่พบมากที่สุด คือ มัคคุเทศก์ต้องซื้อค่าหัวนักท่องเที่ยว บริเวณสถานที่ท่องเที่ยวมักจะมีผู้นำสินค้ามาขายราคาแพง การไม่มีที่จอดรถทัวร์เพียงพอและระบบการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ตามลำดับ

ส่วนข้อเสนอแนะมีดังนี้ มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้ภาครัฐเห็นความสำคัญในฐานะของทูตวัฒนธรรมที่ควรให้การยอมรับและยกย่อง และให้การดูแลเรื่องค่าตอบแทนของมัคคุเทศก์ เพราะปัจจุบันมีมัคคุเทศก์จำนวนมากที่ทำงานโดยไม่มีค่าจ้าง ต้องไปขายทัวร์เสริมหรือรับค่าคอมมิชชั่นจากเปอร์เซ็นต์ของร้านค้าที่พานักท่องเที่ยวไปซื้อของ ถูกผู้ประกอบการเอารัดเอาเปรียบ ควรกำหนดราคาทัวร์ให้สูงขึ้นและขอให้ออกกฎหมายคุ้มครองนักท่องเที่ยว โดยลงโทษความผิดของผู้ที่หลอกลวงนักท่องเที่ยวอย่างรุนแรง ควรมีที่จอดรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอและควรรักษาความสะอาดสถานที่ท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของมัคคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาททูตวัฒนธรรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรม ความรู้สึกต่อการแสดงบทบาททูตวัฒนธรรม และการปฏิบัติตนในการแสดงบทบาททูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ และอุปสรรคที่มัคคุเทศก์พบในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาททูตวัฒนธรรม วิธีการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยการสัมภาษณ์และการส่งแบบสอบถาม โดยใช้เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดและแบบสอบถามตัวเลือก 5 ระดับ

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ คือ มัคคุเทศก์อาชีพ (ภาษาต่างประเทศ) บัณฑิตอนุศาสตรบัณฑิต ซึ่งขึ้นทะเบียนเป็นมัคคุเทศก์ ณ สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 212 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการที่ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ และส่งแบบสอบถามด้วยตนเองพร้อมผู้ช่วย 1 คน จำนวน 212 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้สถิติพื้นฐานคือค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอผลการศึกษาในรูปของการพรรณนาประกอบตารางและหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมุติฐาน โดยการใช้การทดสอบด้วยการหาค่าสถิติทีเทสต์ (t-test) เอฟเทสต์ (F-test) เพื่อหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างของตัวแปรที่ได้กำหนดไว้ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหาค่าความน่าจะเป็น (p-value) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้วยวิธีของ Scheffe'

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระได้แก่

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.2 ระดับการศึกษา

1.3 รายได้

1.4 ระยะเวลาในการประกอบอาชีพของมัคคุเทศก์

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 การรับรู้บทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทูตวัฒนธรรม

2.2 ความรู้สึกต่อบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทูตวัฒนธรรม

2.3 การปฏิบัติตนตามบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทูตวัฒนธรรม

**บทบาททูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์ที่ใช้สร้างแบบสอบถาม**

1. การสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อประเทศชาติและทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจสถาบัน  
สำคัญของชาติอย่างถูกต้อง

2. การทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่และขนบธรรมเนียม  
ประเพณีของไทย

3. การเป็นตัวแทนของคนไทยในการเผยแพร่ชื่อเสียง และวัฒนธรรมอันดีงาม  
ของประเทศต่อชาวต่างประเทศ

4. การมีจิตสำนึกที่ดีในการเป็นเจ้าบ้านและมีความรู้เกี่ยวกับประเทศในด้านต่าง ๆ

5. สร้างความประทับใจและจงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาเยือนอยู่เสมอ

**สรุปผลการวิจัย**

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของมัคคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาททูตวัฒนธรรม มี  
ผลสรุปดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง

มัคคุเทศก์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่จดทะเบียน  
ไว้กับสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร บัตรอนุญาตสีบรอนซ์  
เงิน เป็นเพศชาย จำนวน 108 คนและเพศหญิง จำนวน 103 คน (ไม่ระบุเพศ จำนวน 1 คน)

โดยเฉลี่ยมีอายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 94 คน และมากกว่า 35 ปีขึ้นไป จำนวน 118 คน มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีขึ้นไปเป็นส่วนมาก และมีรายได้โดยเฉลี่ยตั้งแต่ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน และระยะเวลาประกอบอาชีพน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 116 คน มากกว่า 10 ปี จำนวน 95 คน กลุ่มที่มีระยะเวลาประกอบอาชีพมากกว่า 16 ปี มี 40 คน

## 2. การทดสอบความสัมพันธ์ตามสมมติฐาน

2.1 ระดับการรับรู้บทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทูตวัฒนธรรมมีความแตกต่างกันตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ จากผลที่ได้จากการคำนวณหาค่า F-test พบว่า ระดับการรับรู้บทบาทของมัคคุเทศก์มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาในการประกอบอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 โดยมัคคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพนานกว่า มีระดับการรับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมมากกว่ามัคคุเทศก์ผู้ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพน้อย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ ต่อระดับการรับรู้บทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน

2.2 ระดับความรู้ที่ต่อบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทูตวัฒนธรรมมีความแตกต่างกันตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของคะแนนความพึงพอใจและการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุด้วยวิธีของ Scheffe' พบว่า มัคคุเทศก์ผู้ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 11-15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการเป็นทูตวัฒนธรรมมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.003 (ดูตาราง 22 - 23) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนความแตกต่างระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อความรู้ที่พึงพอใจต่อบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน

2.3 ระดับการปฏิบัติตนตามบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทูตวัฒนธรรมมีความแตกต่างกันตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ



จากผลที่ได้จากการคำนวณหาค่า t-test พบว่า มีความแตกต่างระหว่างเพศหญิงกับเพศชายต่อการปฏิบัติตามบทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยมักคุเทศก์เพศหญิงมีระดับการปฏิบัติตามบทบาทของมักคุเทศก์ในฐานะทวดวัฒนธรรมมากกว่ามักคุเทศก์เพศชาย ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ ต่อการปฏิบัติตามบทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรมไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่กำหนดไว้

### การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ทักษะของมักคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาททวดวัฒนธรรม มีประเด็นที่น่าสนใจ สามารถนำมาอภิปรายผล 3 ข้อ ต่อไปนี้

#### 1. ทักษะของมักคุเทศก์ต่อการรับรู้บทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรม

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า มักคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับการรับรู้บทบาทในการเป็นทวดวัฒนธรรมอยู่ในระดับมากทั้ง 2 เพศ เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ คือ ระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50-4.49 จากจำนวน 212 คน พบว่าเพศหญิงค่าเฉลี่ยที่ 4.36 และเพศชายมีค่าเฉลี่ยที่ 4.41 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุตั้งแต่ 25-45 ปีขึ้นไปพบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยการรับรู้บทบาทที่ 4.39 จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษาตั้งแต่ชั้นต่ำกว่าอนุปริญญาถึงปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.32-4.43 จำแนกตามกลุ่มรายได้ตั้งแต่ต่ำกว่า 10,000-30,001 บาทขึ้นไป พบว่าระดับการรับรู้บทบาทมีค่าเฉลี่ยที่ 3.38 จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบอาชีพตั้งแต่ 1-5 ปี ถึง 16 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้บทบาทที่ 4.39 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทุกกลุ่มมีระดับของการรับรู้บทบาทของมักคุเทศก์ในการเป็นทวดวัฒนธรรมในระดับมากทุกกลุ่ม โดยมีผลการวิจัยที่สัมพันธ์กับนัยสำคัญทางสถิติวิเคราะห์ที่ระดับ 0.5 คือกลุ่มมักคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพระหว่าง 11-15 ปี กับมักคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 16 ปีขึ้นไป มีการรับรู้บทบาทมากกว่ามักคุเทศก์ผู้มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 1-5 ปี และ 6-10 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบอาชีพมาเป็นระยะ 11-15 ปี และมากกว่า 16 ปีขึ้นไปแสดงการรับรู้บทบาทการเป็นทวดวัฒนธรรม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.009 ซึ่งมากกว่ากลุ่มผู้มีระยะเวลาในการ

ประกอบอาชีพ 1-5 ปี และ 6-10 ปี อาจเป็นเพราะมัคคุเทศก์ผู้มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพยาวนาน ย่อมมีความตระหนักในคุณค่าของการเป็นทูตวัฒนธรรมมากขึ้น เพราะได้ผ่านประสบการณ์เป็นผู้มีวุฒิภาวะมาก และได้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพหลักเป็นระยะเวลายาวนาน จึงทำให้มีการรับรู้และตระหนักในบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมได้มากกว่ามีกลุ่มมัคคุเทศก์ผู้มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพน้อยกว่า

ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของแคนซ์และคาน (Kantz and Kahn 1978) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์และความรู้สึกผูกพันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการบรรลุเป้าหมายในการทำงาน และ สมพงษ์ เกษมสิน (2519) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานคือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพราะระยะเวลาย่อมเพิ่มประสบการณ์และความชำนาญให้มากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ วิรุจเทพ ถิ่นน้ำโขง ที่พบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนมากกว่าจะมีการรับรู้และมีผลการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนมากกว่ากำนันผู้ใหญ่บ้านที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า

นอกจากนั้น งานวิจัยของ สติธ คำลาเตียง (2544) เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน โดยช่างอากาศยานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่า เช่นเดียวกับ ชลาพรรณ ลิขิตวสินกุล (2532) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของมัคคุเทศก์อาชีพ พบว่า มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างผู้มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพนานกว่า จะมีความตระหนักความสนใจในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพน้อยกว่า แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณศรี ศาสตร์านิติ (2541) ที่พบว่า การรับรู้และนำจรรยาบรรณไปปฏิบัติของมัคคุเทศก์ที่มีอายุการทำงานนานกับกลุ่มที่มีอายุการทำงานน้อยไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ สมเกียรติ เสนา (2544) เรื่อง ความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเขาเพิ่ม

อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก พบว่าระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่ต่างกันของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า หากกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น มีความสนใจในข้อมูลข่าวสาร สนใจการพัฒนาฝึกรอบรม ก็จะเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลสามารถรับรู้บทบาท ข้อกำหนดต่าง ๆ ได้โดยไม่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าจะมีระยะเวลาในการประกอบอาชีพน้อยกว่าก็ตาม

## 2. ทักษะคติของมักคุเทศก์กับความรู้ลึกในการแสดงบทบาททิวทัศน์ธรรมชาติ

การวิจัยครั้งนี้พบว่า มักคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับความพึงพอใจในบทบาทในการเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติอยู่ในระดับมากที่สุด 2 เพศ เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้คือคะแนนเฉลี่ยระดับมากที่สุดเท่ากับ 3.50-4.49 จากจำนวน 212 คน พบว่าเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยที่ 4.03 และเพศชายมีค่าเฉลี่ยที่ 3.96 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุตั้งแต่ 25-45 ปีขึ้นไปพบว่าระดับค่าเฉลี่ยการรับรู้บทบาทที่ 3.99 โดยกลุ่มที่มีอายุ 45 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.06 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุ 25-30 ปี มีค่าเฉลี่ยที่ 4.05 จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษาตั้งแต่ชั้นอนุปริญญาหรือต่ำกว่า จำนวน 75 คน ชั้นปริญญาตรีหรือสูงกว่า 137 คน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.93-4.02 จำแนกตามกลุ่มรายได้ตั้งแต่ต่ำกว่า 10,000-30,001 บาทขึ้นไป พบว่าระดับความพึงพอใจในบทบาทการเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 195 คน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.99 โดยกลุ่มผู้มีรายได้ส่วนมากจะอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท ส่วนกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยที่ 4.23 ซึ่งเป็นกลุ่มที่ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือกลุ่มรายได้ (ต่อเดือน) จำนวน 30,000 บาทขึ้นไป จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบอาชีพตั้งแต่ 1-5 ปี ถึง 16 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในบทบาท ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 3.99 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่ม แต่มีผลการวิจัยที่สัมพันธ์กับนัยสำคัญทางสถิติวิเคราะห์ที่ระดับ 0.5 พบว่า มักคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพระหว่าง 11-15 ปี กับมักคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 16 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในบทบาทมากกว่ามักคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 1-5 ปี และ 6-10 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบอาชีพมาเป็นระยะ 11-15 ปี และมากกว่า 16 ปีขึ้นไป แสดงความพึงพอใจในบทบาทการเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.009 ซึ่งมากกว่าทุกกลุ่ม อาจเป็นเพราะมักคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการ

ประกอบอาชีพยาวนานย่อมมีความตระหนักในคุณค่าของการเป็นทวิวัฒนธรรม เพราะได้ผ่านประสบการณ์มาก เป็นผู้มีความรู้มากและได้ประกอบอาชีพภาคธุรกิจเป็นอาชีพหลักเป็นระยะเวลายาวนาน จึงทำให้มีการรับรู้และตระหนักในบทบาทการเป็นทวิวัฒนธรรมได้มาก จึงทำให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันกับงานมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพน้อยกว่า

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของแคนซ์และคาน (Kantz and Kahn 1978) สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow 1954, 35-37) ผลการศึกษาของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg 1956, 113-114) และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ของแม็กเกรเกอร์ (Ma Gregor 1965, 125) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์และความรู้สึกผูกพันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการบรรลุเป้าหมายในการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดด้านทัศนคติความพึงพอใจในงานของเออร์เบอร์ค ที่กล่าวไว้ว่า หากมีปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจ (Motivator factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน เพราะด้วยลักษณะงานภาคธุรกิจที่มีปัจจัยในด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่องชมเชยจากนักท่องเที่ยว การได้พัฒนาตนเองในด้านต่างๆ และเป็นอิสระสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง พร้อมทั้งการได้ถ่ายทอดเรื่องราวที่ดั่งใจของประเทศชาติ การเป็นผู้นำและผู้ให้บริการที่เป็นเสมือนตัวแทนของคนในประเทศ ย่อมทำให้ภาคธุรกิจที่มีความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเกิดความพึงพอใจต่อบทบาทนั้นได้อย่างแน่นอน

ในขณะที่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ เฟื่องนภา เตียเจริญ (2540) ที่ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของภาคธุรกิจกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า ภาคธุรกิจที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าภาคธุรกิจที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

### ทัศนคติของมัคคุเทศก์กับระดับการปฏิบัติตนตามบทบาททิวทัศน์วัฒนธรรม

การวิจัยครั้งนี้พบว่า มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับการปฏิบัติตนตามบทบาททิวทัศน์วัฒนธรรมอยู่ในระดับมากทั้ง 2 เพศ เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ คือ คะแนนเฉลี่ยระดับมากเท่ากับ 3.50-4.49 จากกลุ่มตัวอย่าง 212 คน พบว่า เพศหญิง 103 คน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.03 และเพศชาย 108 คน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.74 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุตั้งแต่ 25-45 ปีขึ้นไป พบว่าระดับค่าเฉลี่ยการรับรู้บทบาทที่ 3.88 โดยกลุ่มที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.01 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุ 25-30 ปี มีค่าเฉลี่ยที่ 3.91 จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษาตั้งแต่ชั้นอนุปริญญาหรือต่ำกว่า จำนวน 75 คน ชั้นปริญญาตรีหรือสูงกว่า 137 คน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.78-3.93 จำแนกตามกลุ่มรายได้ตั้งแต่ต่ำกว่า 10,000-30,001 บาทขึ้นไป พบว่า ระดับการปฏิบัติตนตามบทบาทการเป็นทิวทัศน์วัฒนธรรมของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 195 คน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.86 โดยกลุ่มผู้มีรายได้ 30,001 บาท (ต่อเดือน) ขึ้นไป จำนวน 27 คน เป็นกลุ่มที่ระดับความพึงพอใจสูงสุด ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือกลุ่มผู้มีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 50 คน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.95 จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบอาชีพตั้งแต่ 1-5 ปี ถึง 16 ปีขึ้นไป มีระดับการปฏิบัติตนตามบทบาททิวทัศน์วัฒนธรรม ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 3.87 ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม และพบว่า มัคคุเทศก์ที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน มีระดับการปฏิบัติตนตามบทบาททิวทัศน์วัฒนธรรมสูงที่สุด รองลงมาคือกลุ่มผู้มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 1-5 ปี จำนวน 78 คน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพบว่า มัคคุเทศก์เพศหญิงมีระดับการปฏิบัติตนตามบทบาททิวทัศน์วัฒนธรรมมากกว่ามัคคุเทศก์เพศชาย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความประณีตต่อการบริการและมีความอ่อนหวาน นุ่มนวลตามวิสัย ทำให้มีระดับการปฏิบัติตนตามบทบาททิวทัศน์วัฒนธรรม ซึ่งเน้นถึงการแสดงกิริยา มารยาท อภัยตามวัฒนธรรมไทยที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลาพรรณ ลิขิตวสินกุล ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของมัคคุเทศก์อาชีพ ที่พบว่า มัคคุเทศก์อาชีพเพศหญิงมีความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากกว่ามัคคุเทศก์เพศชาย แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณศรี ศาสตราณัติ เรื่องจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์อาชีพ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายที่มีต่อการรับรู้และการนำจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ไปปฏิบัตินั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศของมัคคุเทศก์แต่อย่างใด อนึ่ง การ

ปฏิบัติตนตามบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์นั้นสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งมัคคุเทศก์ผู้มีความตระหนักในสถานภาพของตน ย่อมมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถที่จะประพฤติปฏิบัติตนตามบทบาทที่ตนเองรับรู้ได้และการปฏิบัตินั้นยังนำมาซึ่งผลประโยชน์ต่อตัวมัคคุเทศก์และประเทศชาติโดยส่วนรวม ซึ่งมัคคุเทศก์ผู้ผ่านการฝึกอบรมจนมีบัตรอนุญาตสีบรอนซ์เงินได้นั้น ต้องผ่านกระบวนการฝึกอบรมในหลักสูตรมาตรฐานการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยมีกระบวนการวิชาที่สอนเรื่องบทบาท หน้าที่ จรรยาบรรณที่มัคคุเทศก์ควรประพฤติปฏิบัติ เพื่อให้เหมาะสมกับการเป็นตัวแทนของประเทศชาติ จึงเป็นเสมือนบทบาทคาดหวังแก่ผู้มีสถานภาพมัคคุเทศก์ทุกคน ดังนั้น มัคคุเทศก์ผู้มีความสำนึกดีถึงแม้ว่าจะพบอุปสรรคนานัปการในการดำรงอาชีพนี้ ก็ยังต้องตระหนักว่าการกระทำตามบทบาททูตวัฒนธรรมนั้น เป็นทั้งประโยชน์ของตนและประโยชน์ของชาติ ผลของการทำหน้าที่ซึ่งเป็นคุณงาม ความดี ย่อมส่งผลให้การประกอบอาชีพของมัคคุเทศก์ประสบความสำเร็จ และมีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคง ทำให้เกิดการภูมิใจในอาชีพตน ซึ่งมัคคุเทศก์ส่วนมากก็ตระหนักในบทบาทและได้ปฏิบัติตามบทบาทที่คาดหวังนั้น

สรุปได้ว่าการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อของการศึกษาวิจัยระดับการรับรู้บทบาทระดับความพึงพอใจในบทบาทและระดับการปฏิบัติตนตามบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์เพศหญิงมีระดับการปฏิบัติตนตามบทบาททูตวัฒนธรรมมากกว่ามัคคุเทศก์เพศชาย และกลุ่มมัคคุเทศก์ผู้มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพตั้งแต่ 11-16 ปีขึ้นไป มีระดับการรับรู้บทบาทและมีความรู้สึกพึงพอใจในการเป็นทูตวัฒนธรรมมากกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ผู้มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพน้อยกว่า

อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยเรื่องทัศนคติของมัคคุเทศก์กับการแสดงบทบาททูตวัฒนธรรม พบว่า มีทั้งความคิดเห็นที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกันในบางประเด็นกับการศึกษาวิจัยและแนวคิดอื่น ๆ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความแตกต่างกันหลายด้าน ทั้งรูปแบบคำถาม กลุ่มตัวอย่าง เวลา สถานที่ ทัศนคติของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามและข้อจำกัดทางการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป จึงทำให้ผลการศึกษาวิจัยออกมาแตกต่างกัน

แต่อย่างไรก็ตามก็ยังสามารถเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องราวที่เกี่ยวกับมัคคุเทศก์และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวครั้งต่อไปได้ เนื่องจากส่วนมากของการวิจัยนี้ ได้สอดคล้องกับผลงานการวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โดยภาพรวมของผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มแสดงระดับการรับรู้บทบาท ความพึงพอใจในบทบาท และระดับการปฏิบัติตามบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมอยู่ในระดับสูง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีคุณสมบัติตามข้อกำหนดและได้ผ่านขั้นตอนการฝึกอบรมตามหลักสูตรมาตรฐานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่ร่วมกับสถาบันการศึกษาจัดดำเนินการด้วย โดยหลักสูตรจะมีการปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยม จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ ซึ่งเมื่อได้มาประพฤติปฏิบัติก็จะเป็นผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับการเป็นทูตวัฒนธรรม แม้ว่าจะมีปัจจัยบางส่วนเป็นอุปสรรคปัญหาที่ทำให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติหน้าที่ทูตวัฒนธรรมได้ไม่สะดวกนัก แต่ผลการวิจัยในครั้งนี้ได้ให้คำตอบว่า มัคคุเทศก์ชาวไทยนั้นมีความรู้ มีความตระหนักในการทำหน้าที่อย่างถูกต้องเหมาะสม ในการเป็นทูตวัฒนธรรมอย่างเต็มที่ เพียงแต่หน่วยงานราชการ เจ้าของกิจการร้านค้าในอุตสาหกรรมนำเที่ยว และผู้ประกอบการนำเที่ยว ควรจะให้ความร่วมมือสนับสนุนให้มัคคุเทศก์ได้ทำหน้าที่ได้สมบูรณ์แบบ ตามบทบาทคาดหวังให้เป็นทูตวัฒนธรรมอย่างแท้จริง โดยไม่ต้องฝืนใจหรือจำใจกระทำการบางอย่าง เช่น การมุ่งหารายได้จากค่าส่วนแบ่งเปอร์เซ็นต์ ค่าเช่าจอดตามร้านค้า เพราะรายได้จากอัตราค่าจ้างไม่เพียงพอ หรือต้องทำตามนโยบายที่บริษัทกำหนด หน่วยงานภาครัฐควรส่งเสริมให้สาธารณชนได้รับทราบและยอมรับในบทบาทความสำคัญของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและแพร่หลายทั่วไป ผู้วิจัยจึงขอนำข้อมูลจากการวิจัยเสนอแนะให้กับภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องช่วยกันสนับสนุนมัคคุเทศก์ทูตวัฒนธรรม ดังต่อไปนี้

1. ควรมีการคุ้มครองสวัสดิภาพ สวัสดิการให้ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ควรมีการกวดขันจับกุมคนต่างด้าวที่เข้ามาทำหน้าที่มัคคุเทศก์อย่างผิดกฎหมายและกำหนดบทลงโทษที่รุนแรงและเฉียบขาด
2. ควรมีจับกุม ลงโทษ ผู้ประกอบการนำเที่ยวที่เน้นนโยบายการบังคับขายสินค้าและบริการ โดยตัดรายการท่องเที่ยวและบังคับให้มัคคุเทศก์ต้องกระทำ

3. ควรพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนมัคคุเทศก์ให้เกิดความเหมาะสมและยุติธรรมกับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์

4. ควรจัดกิจกรรมยกย่องประกาศเกียรติคุณมัคคุเทศก์ เช่น รางวัลมัคคุเทศก์ดีเด่น ให้เกิดความแพร่หลายมากขึ้น

5. ควรแก้ปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญและปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจ ข้าราชการ รีดไถ รับสินบนให้ความร่วมมือกับผู้ประกอบการหรือคนต่างด้าวทำการทุจริตให้เด็ดขาดและเห็นผลเป็นรูปธรรม

6. ควรพิจารณาแก้ปัญหาระบบค่าคอมมิชชั่น ส่วนแบ่งจากร้านค้า การบังคับจอด Shopping ฯลฯ ให้เกิดความถูกต้องเหมาะสม

7. ควรมีการเปิดการฝึกอบรมภาษาที่ขาดแคลนให้กับมัคคุเทศก์อย่างจริงจัง

8. ควรมีการส่งเสริมผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ให้ได้รับการพัฒนาศักยภาพและความรู้ ความสามารถอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

9. ควรให้ความสำคัญกับอาชีพมัคคุเทศก์ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

10. ควรแก้ไขปัญหาการทำทัวร์โดย “ไกด์ผี” “คนเถื่อน” ที่เข้ามาทำความเสียหายให้ประเทศชาติ

11. กำหนดมาตรการที่ทำให้มัคคุเทศก์มีสถานภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

12. สร้างเสริมให้มัคคุเทศก์ชาวไทยมีความพร้อมกับการเปิดเป็นอาชีพเสรี

13. ให้มัคคุเทศก์มีจิตสำนึกรัก ห่วงแหน อนุรักษ์สมบัติของแผ่นดิน

14. มัคคุเทศก์ต้องทำงานอย่างมีศักดิ์ศรีและต้องพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ

15. มัคคุเทศก์ควรสร้างภาพพจน์ของตนเองในด้านบวก เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด ให้ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทูตวัฒนธรรม

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไป ควรจะศึกษาเปรียบเทียบบทบาทขัดแย้งและบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมของมัคคุเทศก์



2. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษานโยบายของบริษัทผู้ประกอบการนำเที่ยวและนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์
3. การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบันและแนวทางการแก้ไข
4. การศึกษาครั้งต่อไป ควรจะศึกษาค้นหาผลกระทบในการเปิดการค้าเสรีและการอนุญาตให้คนต่างชาติเข้ามาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ได้ถูกต้องตามกฎหมายที่มีต่อมัคคุเทศก์อาชีพชาวไทย
5. การศึกษาครั้งต่อไป ควรจะศึกษาผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์กลุ่มอายุ 25-30 ปี กับกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป ว่ามีระดับการรับรู้ มีความพึงพอใจ และปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ในระดับที่เหมือนหรือแตกต่างกับงานวิจัยฉบับนี้

## บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2543. 40 ปี การท่องเที่ยวเกี่ยวกับเส้นทางการอบรม  
มัคคุเทศก์. จุลสารการท่องเที่ยว 19, 2 (เมษายน - มิถุนายน): 28-35.
- คมสร พรหมพิทยาอุท. 2540. การบริการประชาชนของสถานีตำรวจในจังหวัด  
นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.
- จิตติมา สุขผลิน. 2538. แนวทางการกำหนดการประชาสัมพันธ์งานทางการท่องเที่ยว  
เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านวัฒนธรรม. ปริญญาโทมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน)  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะอักษรศาสตร์. 2529. คู่มืออบรมมัคคุเทศก์.  
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. 2535. มัคคุเทศก์. จุลสารการท่องเที่ยว 11, 2 (เมษายน-มิถุนายน):  
24-33.
- ชลลาพรรณ ลิขิตวสินกุล. 2532. ปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม  
ของมัคคุเทศก์อาชีพ. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชื่นสุข ฤกษ์งาม. 2537. บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของพ่อในมุมมองของ  
วัยรุ่น: ศึกษากรณีนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การวิเคราะห์ทางสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร-  
ศาสตร์.
- ณัฐชยา สัมเขียวหวาน. 2541. บทบาทพระสงฆ์ในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ในจังหวัด  
ราชบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ครุณี แก้วม่วงและ ลินลี ลิ้มปะสุวรรณ. 2540. คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์.  
กรุงเทพมหานคร: โครงการอบรมมัคคุเทศก์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.
- คุ้ม ชุมสาย, ม.ล. และ ญิบพันธ์ พรหมโมลี. 2527. ปฐมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว.  
กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

- ทัศนีย์ ทองสว่าง. 2537. **สังคมไทย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ธัญภรณ์ วงศ์กนิษฐ. 2543. **จิตสำนึกของมัคคุเทศก์ต่อการนำเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในระบบนิเวศ**  
 ประการัง. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สิ่งแวดล้อมศึกษา),  
 มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นฤมล นันทรัศมิ์. 2538. **สมรรถภาพของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์**  
**ทั่วไป (ไทย) ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการความร่วมมือระหว่างการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกับสถาบันราชภัฏสวนดุสิต**. กรุงเทพมหานคร: คณะวิทยาการ  
 จัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- บุปผา กุมาวณิช. 2528. **หลักการมัคคุเทศก์**. กรุงเทพมหานคร: กรมการฝึกหัดครู.
- ปราโมทย์ ทรัพย์เย็น. 2540. **ประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์: ศึกษาเฉพาะกรณี**  
**โครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 24 มหาวิทยาลัยศิลปากร**.  
 ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิต  
 พัฒนบริหารศาสตร์.
- ปราสาท หลีกศิลา. 2514. **สังคมมนุษย์ในด้านพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร:  
 ไทยวัฒนาพานิช.
- ปวีลี หงษ์สมบัติ. 2543. **บทบาทของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย: ศึกษาเฉพาะกรณี**  
**นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
 (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พวงนุหงา ภูมิพานิช. 2536. **รายงานการวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่สัมพันธ์กับทัศนคติต่อ**  
**อาชีพมัคคุเทศก์**. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิทยา สายหู. 2516. **กลไกของสังคม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- พันธุ์ทิพย์ อธิปัญจนีย์. 2543. **บทบาทของมัคคุเทศก์ในการส่งเสริมจิตสำนึกของ**  
**นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวอย่างอนุรักษ์ : กรณีศึกษาสมาคมไทยท่องเที่ยวเชิง**  
**อนุรักษ์และผจญภัย**. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สิ่งแวดล้อมศึกษา),  
 มหาวิทยาลัยมหิดล.

- เพ็ญสุดา ไพรอร่าม. 2539. การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ สถาบันอบรมวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการพัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไพฑูริย์ พงสะบุตร และ วิลาสวงค์ พงสะบุตร. 2531. คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพบุลย์ คุ่มคำ. 2543. บทบาทมัคคุเทศก์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแก่นักท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการพัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน. 2516. สารานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร: แพร่พิทยา.
- เฟื่องนภา เดียเจริญ. 2540. ศึกษาปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาพัฒนาการ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- มานะ ทองยัง. 2541. คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย. จุลสารการท่องเที่ยว 17 (ตุลาคม-ธันวาคม): 11-20.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2532. พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พรินติ้ง กรุ๊ป.
- รุ่งทิพย์ จินดาพล. 2538. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาการเศรษฐกิจ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิสุทธิ์ เลิศปิติวณิชย์. 2541. การประเมินหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การวัดและประเมินผล), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- วิวัฒน์ชัย บุญยภักดิ์. 2533. ทรัพยากรการท่องเที่ยวและผลกระทบของการท่องเที่ยว.  
 หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู. ตำรา-เอกสารวิชาการ ฉบับที่ 30.  
 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา.
- ศรีนยา เปียงอุทา. 2544. ทัศนคติของมัคคุเทศก์ต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. วิทยานิพนธ์  
 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการพัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒน-  
 บริหารศาสตร์.
- ศิวพร จิระวงศ์วิโรจน์. 2541. บทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังในการบริหาร  
 การเรียนการสอนของอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์  
 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริพันธ์ มีผดุง. 2539. สถานภาพของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา : ศึกษากรณี  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุมและสถาบันราชภัฏพระนคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร-  
 มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิลปากร. มหาวิทยาลัย. 2525. มัคคุเทศก์กับการนำเที่ยว : การอบรมมัคคุเทศก์.  
 พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- \_\_\_\_\_. 2541. คู่มือมัคคุเทศก์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2542. กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: อักษร-  
 พิพัฒน์.
- สถาบันวิจัยสังคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2539. งานอาชีพและวิชาชีพที่ห้ามคน  
 ต่างด้าวทำ : รายงานฉบับสมบูรณ์. โดยสถาบันวิจัยสังคมจุฬาฯ เสนอกรมการ-  
 จัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. กรุงเทพมหานคร:  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาย บุตรบุญแก้ว. 2538. บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของปลัดอำเภอ  
 ผู้ประสานงานประจำตำบล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์),  
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สุกัลยา กรรณสมบัติ. 2543. ศักยภาพของมัคคุเทศก์ต่อการเป็นผู้นำในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาทรัพยากร), มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุเทพ สุนทรเกสัช. 2540. ทฤษฎีสังคมวิทยาร่วมสมัย. เชียงใหม่: ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพัตรา สุภาพ. 2518. สังคมและวัฒนธรรมไทย คำนิยม กรอบครัว ศาสนาประเพณี. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภาพร มากแจ้ง. 2534. หลักมัคคุเทศก์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2532. การจัดการธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. 2541. สานักจากผู้บริหาร. โครงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 7. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- อรจิรา เนตรอารีย์. 2543. เจตคติต่อการเข้ารับการฝึกอบรมของพนักงานธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การวัดและประเมินผล), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อารยา วรรณประเสริฐ. 2542. ภาพลักษณ์ประเทศไทยในสายตานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (การประชาสัมพันธ์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณศรี ศาสตรานิติ. 2543. จรรยาบรรณวิชาชีพผู้ประกอบการอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว: ศึกษากรณีอาชีพมัคคุเทศก์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอี่ยมพร เสนะเกษตร. 2534. ความต้องการและการใช้สารนิเทศของมัคคุเทศก์. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Allport, Gordon W.A. 1961. **Pattern and growth in personality.** Molt: Rinehart and Winston.

- Applewhite, P.B. 1965. **Organizational behavior**. Engle Wood Chiffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Babbie, Earl R. 1992. **The practice of Social Research**. Belmont, Calif.: Wadsworth.
- Berlo, David K. 1996. **The process of communication**. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Broom, Leonard, and Philip Selinick. 1975. **Sociology**. New York: Harper & Row.
- Cohen, Bruce J, 1979. **Introduction to sociology**. New York: McGraw-Hill.
- Denis, Leclerc. 1999. A cross-cultural analysis of perceived communication competence: Tour guides in the tourism context. Ph.d. diss., Arizona State University.
- Dressler, David, and William M. Willis 1976. **Sociology the study of human Interaction**. New York: Alfred A. Knopf.
- Gillmer, B. Von Haller, and others. 1950. **Industrial and organizational psychology**. New York: McGrawhill.
- Mc Celland, D.C. 1961. **The achieving society**. Princeton: Van Nostrand.
- Murphy, Peter E. 1985. **Tourism-A community approach**. New York: Methuen Press.
- Steers, Richard M., and Lyman W. Porter. 1979. **Motivation and work behavior**. 2d ed. New York: Mc Graw. Hill.

## ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ ชื่อสกุล : นางสาวชญาณันันท์ อัสวธรรมานนท์
- วันเดือนปีเกิด : 27 มกราคม 2510
- สถานที่เกิด : จังหวัดฉะเชิงเทรา
- วุฒิการศึกษา : สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย  
จากกรมการศึกษานอกโรงเรียน (สอบเทียบ) ปีการศึกษา 2534  
สำเร็จการศึกษา ธรรมศึกษาชั้นตรี - โท - เอก  
สำนักเรียนวัดพระเชตุพน ปีการศึกษา 2532 - 2534
- : สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต  
จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2538
- ตำแหน่งหน้าที่  
การทำงานปัจจุบัน : มัคคุเทศก์บัตรอนุญาตสีบรอนซ์เงิน  
หมายเลข 11 - 22335 (FREE - LANCE)





ภาคผนวก ก  
จรรยาบรรณมัคคุเทศก์ตามกฎหมาย  
กฎกระทรวง  
ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2536)

จรรยาบรรณมัคคุเทศก์ตามกฎหมาย

กฎกระทรวง

ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2536)

ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535

หมวด 3

การปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย มารยาทและความประพฤติของมัคคุเทศก์  
ข้อ 11 มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดอันจะนำมาซึ่งความ  
เสื่อมเสียชื่อเสียงเกียรติยศและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

ข้อ 12 ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ มัคคุเทศก์ต้อง

(1) แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับสถานที่

(2) ดัดเครื่องหมายแสดงการเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งได้รับใบอนุญาตและ  
ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ไว้ที่อกเสื้อ เว้นแต่จะอยู่ในสภาพที่ไม่อาจจะปฏิบัติเช่นนั้นได้  
เครื่องหมายแสดงการเป็นมัคคุเทศก์ ซึ่งได้รับใบอนุญาตให้ติดอยู่ที่มุมบนด้านซ้ายของ  
ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(3) ไม่บรรยาย อธิบายหรือบอกกล่าวเรื่องราวที่ไม่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว  
อันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ประเทศชาติและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ

ข้อ 13 มัคคุเทศก์ต้องไม่กระทำการใดนอกเหนือความตกลงที่มีอยู่กับผู้ประกอบการ  
ธุรกิจนำเที่ยวหรือนักท่องเที่ยว

ในกรณีที่มัคคุเทศก์ได้กระทำการใดตามความประสงค์ของนักท่องเที่ยวและ  
การนั้นอยู่นอกเหนือจากที่ตกลงไว้กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ต้องแจ้งให้  
ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทราบในเวลาอันควร

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเรื่องทัศนคติของมัคคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาททูตวัฒนธรรม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย  
เรื่องทัศนคติของมัคคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาทพูดวัฒนธรรม

-----

เพื่อเจาะลึกข้อมูลจากมัคคุเทศก์อาชีพผู้ทรงคุณวุฒิ วันที่ 1 ธันวาคม 2545  
แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
ไทยศึกษา

กรุณาเติมคำในช่องว่าง จำนวน 20 ข้อ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

1. ท่านคิดว่ามัคคุเทศก์ในปัจจุบันทำหน้าที่เหมาะสมกับการเป็นพูดวัฒนธรรม  
หรือไม่? เพราะเหตุใด? .....

.....

2. ท่านคิดว่าการยอมเป็น Sitting Guide มีผลกระทบกับภาพพจน์ของมัคคุเทศก์  
และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างไร? .....

.....

3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการมุ่งแสวงหาผลประโยชน์จากค่าคอมมิชชั่น?

.....

.....

4. ท่านคิดว่าปัญหาหลักของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์คืออะไร?.....

.....

.....

5. ท่านคิดว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและตำรวจท่องเที่ยวมีส่วนช่วยเหลือ  
มัคคุเทศก์หรือไม่? อย่างไร? .....

.....

6. ท่านคิดว่าการฝึกอบรมจากสถาบันมีคุณภาพเพียงพอหรือไม่? และคุณภาพของมัคคุเทศก์รุ่นใหม่เปรียบเทียบกับมัคคุเทศก์รุ่นก่อน ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไร?

.....

.....

7. ท่านคิดว่าภาพรวมปัจจุบันมัคคุเทศก์มีภาพพจน์ที่ดีกว่าอดีตหรือไม่? เพราะเหตุใด?.....

.....

8. ท่านคิดว่าเหตุใดจึงมีการซื้อหัวลูกทัวร์ และมีมัคคุเทศก์เข้าไปเกี่ยวข้องกับกระบวนการนี้อย่างไร?.....

.....

9. ท่านคิดว่าอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่บางครั้งต้องพูดโกหกเพราะอะไร? ผิดหรือไม่? .....

.....

10. ท่านคิดว่าข้อจำกัดในอาชีพมัคคุเทศก์ คืออะไร?.....

.....

11. ท่านคิดว่ามัคคุเทศก์ที่ไม่มีคุณภาพมีสาเหตุมาจากอะไร? .....

.....

12. ท่านคิดว่านโยบายของบริษัททัวร์มุ่งเน้นหรือผลักดันให้มัคคุเทศก์มุ่งขาย Optional Tour และ Shopping Tour หรือไม่? และควรแก้ไขอย่างไรถ้าทำงานกับบริษัทเช่นนี้.....

.....

13. ท่านคิดว่าสาเหตุใดที่ทำให้ภาพพจน์ของมัคคุเทศก์ไม่น่าเชื่อถือ หรือเป็นผู้ฉวยโอกาส? .....

.....

14. ท่านคิดว่าควรเพิ่มจำนวนมัคคุเทศก์รุ่นใหม่เข้ามา มาก ๆ หรือไม่?  
เพราะอะไร? .....

15. ท่านคิดว่าสถานภาพมัคคุเทศก์ในปัจจุบันเป็นอย่างไร? .....

16. ท่านคิดว่าแนวโน้มงานอาชีพมัคคุเทศก์ในอนาคตข้างหน้าจะเป็นอย่างไร?  
.....

17. ท่านคิดว่าภาพพจน์ของมัคคุเทศก์ได้รับการยอมรับเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติ  
จริงหรือไม่? เพราะอะไร? .....

18. ท่านคิดว่านโยบายของบริษัทนำเที่ยวส่งเสริมให้มัคคุเทศก์เป็นทิวทัศน์ธรรมชาติ  
หรือไม่? .....

19. ท่านคิดว่า “ไกด์ผี” มีส่วนในการทำความเสียหายให้กับมัคคุเทศก์อาชีพมาก  
เพียงใด? .....

20. ท่านคิดว่ามัคคุเทศก์ในปัจจุบันพึงพอใจกับการเป็นทิวทัศน์ธรรมชาติหรือไม่?  
หรือเป็นเพียงการทำงานเพื่อรายได้? .....

\*\*\* ขอความคิดเห็นเรื่องปัญหาอุปสรรคและความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นกับ  
ผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์.....

\*\*\* ขอคำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ปัญหาในวงการมัคคุเทศก์จาก  
อาจารย์ด้วยค่ะ.....

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเรื่องทัศนคติของมัคคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาททูตวัฒนธรรม

## แบบสอบถาม

วิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของมัคคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาททูตวัฒนธรรม”

-----

แบบสอบถามมี 5 ส่วน จำนวน 60 ข้อ ขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

โปรดกาเครื่องหมาย ( ✓ ) เพียงข้อเดียวหรือเติมข้อความในช่องว่างตามที่เป็นจริงที่สุดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

เพศ

ชาย

หญิง

อายุ

25-30 ปี

31-35 ปี

36-40 ปี

41-45 ปี

มากกว่า 45 ปีขึ้นไป

สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง

การศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมตอนต้น

มัธยมตอนปลาย/ปวช.

ปวส./อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ) .....



5.  ท่านเป็นมัคคุเทศก์ (บัตร Silver - Bronze) ประจำบริษัท  
 ท่านเป็นมัคคุเทศก์ (บัตร Silver - Bronze) อิสระ
6. รายได้จากการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์โดยประมาณเดือนละ.....  
 ต่ำกว่า 10,000 บาท     10,001-15,000 บาท     15,001-20,000 บาท  
 20,001-25,000 บาท     25,001-30,000 บาท     30,001 –35,000 บาท  
 มากกว่า 35,000 บาท
7. ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ..... (เกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี)  
 1-5 ปี     6-10 ปี     11-15 ปี     16-20 ปี  
 21-25 ปี     26-30 ปี     31-35 ปี     มากกว่า 36 ปี

ส่วนที่ 2 คำถามแบบวัดระดับการรับรู้บทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะทูตวัฒนธรรม  
 ท่านรับรู้และเห็นด้วยกับบทบาทของท่านจากข้อความต่อไปนี้ ในระดับใด

ข้อความ	เห็น ด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	ไม่ เห็น ด้วย
1. มัคคุเทศก์จะต้องศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุ และวิถีการดำเนินชีวิตที่ถูกต้องของคนไทย					
2. มัคคุเทศก์ต้องพยายามสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ					
3. มัคคุเทศก์ต้องแสดงให้เห็นถึงความเป็นผู้ซื่อสัตย์ สุจริต					
4. มัคคุเทศก์ต้องระมัดระวังการบอกเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับสถาบันชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์					

ข้อความ	เห็น ด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	ไม่ เห็น ด้วย
<p>5. มัคคุเทศก์จะต้องสามารถทำหน้าที่ผู้ประสานระหว่างนักท่องเที่ยวและกลุ่มชนพื้นที่ให้เกิดความเข้าใจในวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ที่แตกต่างกัน</p> <p>6. มัคคุเทศก์ต้องพยายามทำหน้าที่สื่อสารทางศิลปวัฒนธรรมของชาติอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>7. มัคคุเทศก์ต้องพยายามให้ข้อมูลที่เป็นกลางหรือให้ภาพพจน์ของประเทศชาติเชิงบวก</p> <p>8. มัคคุเทศก์ต้องรู้จักหลีกเลี่ยงการปะทะคารมหรือเอาชนะเรื่องความเห็นต่าง ๆ ต่อนักท่องเที่ยว</p> <p>9. มัคคุเทศก์ต้องมีวิธีการแสดงให้นักท่องเที่ยวเห็นคุณค่าในความเป็นไทย</p> <p>10. มัคคุเทศก์ต้องตระหนักถึงการทำหน้าที่เป็นตัวแทนคนไทยในการเผยแพร่ชื่อเสียงวัฒนธรรมอันดีงามของประเทศ</p> <p>11. มัคคุเทศก์ต้องพยายามส่งเสริมการใช้สินค้าไทย</p> <p>12. การถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ ของมัคคุเทศก์ ต้องแสดงบทบาทโดย ใช้วิธีการที่เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยว</p>					

ข้อความ	เห็น ด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	ไม่ เห็น ด้วย
13. มัคคุเทศก์ต้องพยายามแสดงบทบาทผู้นำเพื่อ การอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมให้แก่ นักท่องเที่ยวและชาวบ้าน					
14. มัคคุเทศก์ต้องพยายามสะท้อนความคิด ความเชื่อของคนไทย ขณะปฏิบัติหน้าที่ทั้ง ทางตรงและทางอ้อม					
15. มัคคุเทศก์ต้องดูแลและมีหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้นักท่องเที่ยว					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกต่อการแสดงบทบาทมัคคุเทศก์ในฐานะทูตวัฒนธรรม  
ท่านมีความรู้สึกอย่างไรเมื่อท่านต้องแสดงบทบาทต่อไปนี้

ข้อความ	พอใจ มากที่สุด	พอ ใจมาก	เฉย ๆ	ไม่ พอใจ	ไม่พอ ใจมาก ที่สุด
16. เมื่อท่านต้องให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ โบราณสถาน โบราณวัตถุ และวิธีการ ดำเนินชีวิตที่ถูกต้องของคนไทยแก่ นักท่องเที่ยว					
17. เมื่อท่านต้องสร้างความประทับใจและ ความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ					

ข้อความ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด
18. เมื่อท่านได้รับคำคอมมิชชั่นจากการนำเที่ยว					
19. เมื่อท่านต้องระมัดระวังการบอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับสถาบันชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์					
20. เมื่อท่านต้องทำหน้าที่ผู้ประสานระหว่างนักท่องเที่ยวและกลุ่มชนพื้นที่ให้เกิดความเข้าใจในวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีที่แตกต่างกัน					
21. เมื่อท่านต้องทำหน้าที่สื่อสารทางศิลปวัฒนธรรมของชาติอย่างสม่ำเสมอ					
22. เมื่อท่านต้องให้ข้อมูลที่เป็นกลางหรือให้ภาพพจน์ของประเทศชาติเชิงบวก					
23. เมื่อท่านต้องหลีกเลี่ยงการปะทะคารม หรือเอาชนะเรื่องความเห็นต่าง ๆ กับนักท่องเที่ยว					
24. เมื่อท่านต้องแสดงให้เห็นคุณค่าในความเป็นไทย					
25. เมื่อท่านต้องทำหน้าที่เป็นตัวแทนคนไทยในการเผยแพร่ชื่อเสียง วัฒนธรรม อันดีงามของประเทศต่อชาวต่างประเทศ					
26. เมื่อท่านต้องใช้สินค้าไทย และเผยแพร่ฝีมือคนไทย					

ข้อความ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด
27. เมื่อท่านต้องถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ โดยเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยว ผู้ซึ่งมีความแตกต่าง และความหลากหลายทางวัฒนธรรม					
28. เมื่อท่านต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำเพื่อการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมให้นักท่องเที่ยวและชาวบ้าน					
29. เมื่อท่านต้องสะท้อนความคิด ความเชื่อของคนไทยให้นักท่องเที่ยวขณะปฏิบัติหน้าที่ทั้งทางตรงและทางอ้อม					
30. เมื่อท่านต้องทำหน้าที่ดูแล อำนวยความสะดวกให้แก่ นักท่องเที่ยว					

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทคาดหวังที่สังคมมีต่อมัคคุเทศก์  
ในฐานะทูตวัฒนธรรม

ท่านได้ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทคาดหวังที่สังคมมีต่อมัคคุเทศก์ฯ ตามข้อความต่อไปนี้ ในระดับใด

5 = ปฏิบัติเป็นประจำ (ระดับมากที่สุด) 4 = ปฏิบัติค่อนข้างบ่อย (ระดับมาก)

3 = ปฏิบัติบ้างแต่ไม่สม่ำเสมอ (ระดับปานกลาง) 2 = ปฏิบัติเป็นบางครั้ง (ระดับน้อย)

1 = ไม่ได้ปฏิบัติ (ระดับน้อยที่สุด)

ข้อความ	5	4	3	2	1
31. ท่านทักทายนักท่องเที่ยว ด้วยการไหว้และกล่าวคำสวัสดิ์					

ข้อความ	5	4	3	2	1
32. ท่านแต่งกายด้วยผ้าไทย หรือใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าไทย					
33. ท่านระมัดระวังการพูดเรียกชื่อสถานที่/บุคคลที่เป็นชื่อภาษาไทย อย่างชัดเจน					
34. เมื่อเข้าไปในศาสนสถานท่านจะกราบไหว้พระพุทธรูปด้วยวิธีการไหว้แบบเบญจางคประดิษฐ์					
35. ท่านทักทาย ผู้สูงวัยกว่าด้วยการยกมือไหว้ให้นักท่องเที่ยวเห็น					
36. ท่านนั่งพับเพียบ ขณะนำอธิบายในพระอุโบสถวัดพระแก้ว					
37. ท่านไม่สูบบุหรี่ให้นักท่องเที่ยวเห็น ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่					
38. ท่านได้บอกเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับความสำคัญของพระพุทธศาสนา					
39. ท่านได้บอกเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับพระราชกรณียกิจของพระมหากษัตริย์ไทย					
40. ท่านแนะนำให้นักท่องเที่ยวไปซื้อของในร้านที่ได้ค่าคอมมิชชั่น					
41. ท่านร้องเพลงไทย เปิดเพลงไทย หรือเพลงบรรเลงด้วยเครื่องดนตรีไทยให้นักท่องเที่ยวได้รับฟัง					
42. ท่านได้บอกข้อห้ามเรื่องการใช้เท้าชี้สิ่งของ และการสัมผัสศีรษะคนไทย					

ข้อความ	5	4	3	2	1
43. ท่านล้าง และ แกะ เกาและถ่มน้ำลายรดพื้น					
44. ท่านแจ้งนักท่องเที่ยวหญิงไม่ให้ถูกต้อง พระภิกษุ สามเณร					
45. ท่านหยุดเคารพธงชาติ เมื่ออยู่ในสถานที่ ราชการ/สถานศึกษาในเวลา ที่เปิดเพลง ชาติไทย					
46. ท่านแสดงอารมณ์หงุดหงิด ด่าทอ ให้ นักท่องเที่ยวเห็น					
47. ท่านได้แนะนำให้นักท่องเที่ยวรู้จักทฤษฎี เศรษฐกิจพอเพียง					
48. ท่านได้พูดถึงศีล 5 ศีล 8 และศีลอุโบสถ และ ศีลของพระสงฆ์					
49. ท่านได้สวัสดีทักทายคนขับรถหรือผู้ทำงาน ในสถานที่ท่องเที่ยว ด้วยการยกมือไหว้ ทักทายและไหว้ขอบคุณ ให้นักท่องเที่ยวเห็น					
50. ท่านสอนให้นักท่องเที่ยวพูดภาษาไทยบางคำ เช่น คำว่า "สวัสดี" และ "ขอบคุณ"					
51. ท่านเดินค้อมหลังหากผ่านหน้าผู้สูงอายุหรือ นักท่องเที่ยวผู้สูงวัยที่นั่งกับพื้น					
52. ท่านยกมือไหว้พระสงฆ์ให้นักท่องเที่ยว เห็น					
53. ท่านเป่าปากเรียกนักท่องเที่ยวหรือตะโกน เรียกนักท่องเที่ยว					
54. ท่านพานักท่องเที่ยวไปอาบ อบ นวด และ ดื่มเหล้ากับนักท่องเที่ยว					

ข้อความ	5	4	3	2	1
55. ท่านข้ามถนนในทางม้าลาย					
56. ท่านนั่งกางเกงยีนส์ สวมเสื้อยืด ไม่มีปก ในการนำบรรยายวัด-วัง					
57. ท่านเคยพานักท่องเที่ยวไปเวียนเทียนหรือ ตักบาตรพระสงฆ์					
58. ท่านแนะนำให้นักท่องเที่ยวอุดหนุน สินค้าไทย เพื่อช่วยประเทศชาติ					
59. ท่านตะโกนพูดกับนักท่องเที่ยว					
60. ท่านนำขนม อาหารไทยมามอบให้ นักท่องเที่ยวได้รับประทาน					

ท่านรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ในบทบาททูตวัฒนธรรมจากแหล่งข้อมูลใด

- การฝึกอบรมมัคคุเทศก์ใน โครงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์
- การฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรอื่น
- ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
- สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ



ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

ในการแสดงบทบาทข้างต้นของท่าน ท่านพบอุปสรรคอะไรบ้าง (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

## บุคลิกภาพและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

### จรรยาบรรณมัคคุเทศก์ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ

#### (TOURIST GUIDE CODE OF CONDUCTS)

1. เกิดทุน ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ
  - ชาติ
    - 1.1 ชาติไทยไม่เคยเป็นเมืองขึ้นของชาติใด
    - 1.2 ชาติไทยเป็นอยู่ช้านานและอุดมสมบูรณ์ มีผลิตผลทางการเกษตรอุดมสมบูรณ์
    - 1.3 ชาวไทยเป็นชาติโอบอ้อมอารี
      - ศาสนา
        - 2.1 ศาสนาพุทธเป็นศาสนาประจำชาติ และมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพุทธมามกะ ซึ่งกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ แต่ก็ไม่มีการกีดกันในเรื่องการนับถือศาสนาใด ๆ
        - 2.2 ในเดือนหนึ่ง ๆ มีวันพระ 4 วัน เกษตรกรไทยถือวันพระเป็นวันหยุดพระมหากษัตริย์
  - 3.1 ประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ซึ่งถือเป็นจอมทัพ
    - 3.2 พระมหากษัตริย์ไทยทุกพระองค์ทรงเป็นที่เคารพเทิดทูน ผู้ใดจะละเมิดมิได้
2. เลื่อมใสการปกครองระบอบประชาธิปไตย
  - 2.1 ประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตยโดยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
3. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น
  - 3.1 เมื่อนำแขกเข้าไปในศาสนสถานต้องแสดงความเป็นศาสนิกชนที่ดี
4. มีความรับผิดชอบและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความเสียสละและอุทิศเวลาของตน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่การงานมิได้

- 4.1 เข้าสู่จุดนัดหมายก่อนเวลาพอสมควร อย่าปล่อยให้แขกรอ
  - 4.2 หากต้องพูดมากกว่าหนึ่งภาษา พยายามเฉลี่ยให้เท่า ๆ กัน ทั้งเวลาและเนื้อความ
  - 4.3 ไม่ควรเปิดโทรศัพท์มือถือหรือวิทยุตามตัวขณะนำทัวร์ หรือโทรออกด้วยเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงาน
  - 4.4 ไม่อ่านหนังสือพิมพ์หรืออื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับทัวร์ที่กำลังทำ แม้ในขณะที่เดินทางต่างจังหวัด
  - 4.5 เมื่อนำทัวร์จริงให้เกิดริแซกในฐานะนายจ้าง
  - 4.6 เรียนรู้ประเภทของลูกค้า แล้วปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้อง
  - 4.7 ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้วยเมตตาธรรม
  - 4.8 หากแขกเกิดป่วยไข้ ประสบอุบัติเหตุ อย่าทำตัวเป็นหมอเสียเอง
  - 4.9 เมื่อรับงานมาแล้ว ต้องทำให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยตนเอง
  - 4.10 หลังจากเสร็จงานแล้วแต่ละงาน ควรชำระบัญชีหนี้สินภายในเวลาที่ทางบริษัทกำหนดไว้
5. รักษาชื่อเสียงของตน โดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบหรือปฏิบัติตนอันเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดี หรือเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของวิชาชีพมัคคุเทศก์
    - 5.1 พุดให้เป็นธรรมชาติ มีชีวิตชีวา สีสัน สาระ มีอารมณ์ขันบ้าง แต่ไม่ควรใช้ตลกหยาบโหลน หรือกระทบจุดด้อยจุดเด่น
    - 5.2 ไม่พุดเรื่องสุขารมณ์เพศ ศาสนาขึ้นมาก่อน นอกจากเขาจะถามเป็นการส่วนตัว
    - 5.3 ปฏิบัติต่อแขกโดยยึดวัฒนธรรมไทยเป็นหลัก ให้เสมอเป็นเอกภาพ
    - 5.4 การจะนำแขกไปที่ใด ต้องแจ้งหรืออธิบายให้แขกเข้าใจและยินยอมที่จะทำ

- 5.5 อย่าเข้าไปในห้องแยกต่างเพศโดยไม่มีบุคคลที่สามเข้าไปด้วย ไม่ว่าจะในกรณีใด ๆ
- 5.6 มัคคุเทศก์ย่อมเป็นผู้ที่ตื่นอยู่เสมอ ไม่หลับระหว่างนำทัวร์ ไม่ว่าจะเดินทางไกลหรือใกล้ก็ตาม
- 5.7 อย่ามองแขกเป็นสินค้า คิดหาทางที่จะฟันหรือทำอะไรก็ได้ให้เป็นเงินได้มากที่สุด
- 5.8 จงเป็นผู้ให้ที่มีเมตตาจิต แล้วผลดีจะเกิดขึ้นเอง
- 5.9 จงทำงานในหน้าที่ให้ดีที่สุด อย่าให้ผลประโยชน์เข้ามาครอบงำ
- 5.10 ภาควุฒิจาในงานอาชีพของตนเอง
- 5.11 ทำทัวร์ตามโปรแกรม ไม่ตัดทอนโดยพลการ หากรายการใดมีปัญหา ควรได้รับความยินยอมจากบริษัท
- 5.12 แม้เราอยู่ในฐานะมัคคุเทศก์รับจ้างอิสระ (FREE-LANCE) เมื่อรับทำงานให้ ควรคำนึงถึงหน้าที่ของพนักงานแบบมีอาชีพที่ดี
- 5.13 ไม่รับทำงานให้แก่บริษัทที่ให้ค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม
- 5.14 ไม่เข้าไปรับทำงานที่ถูกมัคคุเทศก์อื่น ๆ ปฏิเสธมาแล้ว นอกเสียจากจะมีเหตุผลที่สมควร
- 5.15 ไม่รับทำงานให้แก่บริษัทที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- 5.16 ไม่คดโกงใครทั้งสิ้น บริษัท ผู้ร่วมงาน แยก หรือแม้แต่เบียดบังอย่างไม่สุจริต
- 5.17 การขายทัวร์นอกรายการ (OPTIONAL) ควรขายทัวร์ที่บริษัทมีไว้ให้เป็นมาตรฐานเสียก่อน
- 5.18 มัคคุเทศก์ไม่ถึงเอาความลับที่เราถือปฏิบัติกันแควดวงมัคคุเทศก์ไปเปิดเผย
- 5.19 ไม่ช่วยเหลือหัวหน้าทัวร์ต่างชาติทำผิดกฎหมาย
- 5.20 จงพูดแต่ในเชิงสร้างสรรค์
- 5.21 ไม่เอาเงินไปซื้องานมาทำ หรือให้เงินสมนาคุณแก่ผู้จัดงานให้
- 5.22 ไม่ขอลิปจากแขกให้ผู้ร่วมงานหรือตนเอง

5.23 ไม่เอาเรื่องส่วนตัวมาเปิดเผย เพื่อเรียกร้องความสงสารจากแขก

6. พึงมีทัศนคติที่ดี พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ คุณวุฒิ คุณธรรม และทักษะในการปฏิบัติงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์

6.1 ปรับอารมณ์ให้แจ่มใสตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่

6.2 หากยังอยู่ในอาคารมีนเมา ไม่ควรทำงาน

6.3 พบแขกครั้งแรก ทักทาย ได้ตามทฤษฏีสุข และปัญหาต่าง ๆ

6.4 ไม่สูบบุหรี่ เกี่ยวหมากฝรั่ง กินจุจิก ในเวลาปฏิบัติงาน

6.5 ตอบคำถามซ้ำซาก ลองภูมิ ดูเคลน ด้วยอารมณ์ดี อุดหนุนและเห็นใจ

6.6 ไม่ย่ำ ซ้ำซาก เรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยเฉพาะ

6.7 จงเป็นนักขายผู้ชาญฉลาด

6.8 ไม่พูดแบบเสแสร้ง กระแนะกระแหน เหน็บแนม ขอกย้อน ให้ผู้ถามเสียหน้า

6.9 เวลาอธิบายให้รู้จักสังเกตปฏิกิริยาตอบรับ แล้วสนองให้เหมาะสม

6.10 เมื่อถึงเวลาเชิญแขกขึ้นรถ ลงเรือ ควรเชิญด้วยระดับเสียงปกติธรรมดา

ศภาพ

6.11 อย่าพูดจาตำหนก หรือแสดงความไม่พอใจให้ปรากฏ

6.12 เวลาพูดควรให้แขกเห็นหน้าและสัมผัสสายตา เพื่อมิให้แขกขาดทักษะ

สัมผัส (VISUAL CONTACT)

6.13 เมื่อเข้าไปในสถานที่โอ้โง่รู้จักวางตัวให้เคารพในสถานที่

6.14 เมื่อไปรับแขกตามโรงแรม หากไม่พบ ควรติดต่อเจ้าหน้าที่โรงแรมเป็นผู้

หาแขกให้

6.15 เมื่อแขกให้ทิป ต้องรับด้วยความยินดี กล่าวขอบคุณตามมารยาท

6.16 เมื่อต้องอธิบายในขณะที่ทำตัวร้อย้าใช้เสียงดังจนเป็นที่รบกวนผู้อื่น

6.17 จงรู้จักใช้เวลาว่างของตนให้เป็นประโยชน์ที่สุด

6.18 จงเคารพความเชื่อถือศรัทธาของผู้อื่น

7. พึงเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ทั้งทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม

7.1 แนะนำให้รู้จักอนุรักษ์สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

8. ถือปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม ของสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่ง ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ

8.1 แต่งกายให้เรียบร้อยเหมาะสมทั้ง รูปแบบ สี สัน ความสบาย ปลอดภัย

8.2 อย่างนำคณะนักท่องเที่ยวของเราไปในลักษณะปิดกั้นสาธารณสัญจร หรือ การบำเพ็ญศาสนกิจของศาสนิกชน

8.3 เคารพในสถานที่ แนะนำให้แขกปฏิบัติตัวให้ถูกต้องตามกฎหมาย

9. ประพฤติตนด้วยความสุภาพ รู้รักสามัคคีต่อผู้ร่วมวิชาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบุคคลทั่วไป โดยปราศจากอคติใด ๆ ทั้งสิ้น

9.1 วางตัวเป็นกลางและเหมาะสมกับทุกคน ด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ มีสัมมาคารวะ

9.2 เคารพสิทธิ ความคิดเห็น และการปฏิบัติงานของเพื่อนมัคคุเทศก์ ในเวลาทำทัวร์

9.3 ไม่วิพากษ์วิจารณ์เรื่องที่แขกซื้อของ ทั้งแขกของเราและแขกของผู้อื่น

9.4 รู้จักการประสานงานที่ดีกับหัวหน้าคณะ

9.5 ประพฤติตนให้เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของผู้เป็นมัคคุเทศก์ เพิ่มพูนความรู้ ทักษะให้แก่กันและกัน

9.6 ไม่วิจารณ์การทำงานของมัคคุเทศก์ผู้อื่น

9.7 มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

9.8 อย่าโดดเด่นเยื้องตนเองจากสังคม

9.9 รู้จักแยกแยะหน้าที่ ความเข้าใจ และมีความเคารพกับทุกฝ่าย