

แนวทางพัฒนาทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นผ่านกิจกรรมนำเที่ยว: กรณีศึกษากิจกรรมมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่น

Guidelines for Developing Japanese-Speaking Tour Guide Skills through Tour Guiding Activities: A Case Study of Japanese-Speaking Tour Guide Activities

ชาคริยา ชุมมวล¹

Chakhariya Chummuel

Received: March 24, 2026/ Revised: June 12, 2026/ Accepted: June 19, 2026

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการประเมินตนเองของนักศึกษาหลังเข้าร่วมกิจกรรมนำเที่ยว สำนวความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการปฏิบัติงานที่ของนักศึกษา และเสนอแนวทางพัฒนาทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่น กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 30 คน และนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น 19 คน ที่เข้าร่วมกิจกรรมนำเที่ยวพื้นที่อีสานใต้ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบประเมินตนเองและแบบสอบถามความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาประเมินความสามารถในการดูแลนักท่องเที่ยว ในระดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.89) และประเมินความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและสถานที่ท่องเที่ยว ในระดับต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.81) ในส่วนของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น พบว่าพึงพอใจด้านความเป็นมิตรและการให้บริการของมัคคุเทศก์ ในระดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) และพึงพอใจด้านความรู้และการอธิบายของมัคคุเทศก์ ในระดับต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) ข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่านักศึกษาได้พัฒนาทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นและความกล้าแสดงออก

¹ อาจารย์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (Lecturer, Faculty of Liberal Arts, Ubon Ratchathani University), Email: chakhariya.c@ubu.ac.th

เพิ่มเติม ขณะที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเสนอให้ปรับปรุงด้านการสื่อสารและทักษะภาษาญี่ปุ่น เทคนิคการสื่อสารของมัคคุเทศก์ และการบริหารจัดการเวลา จากผลการศึกษาผู้วิจัยเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นผ่านกิจกรรมนำเที่ยว 3 แนวทาง ได้แก่ (1) การเชื่อมโยงองค์ความรู้กับการสื่อสารแบบฉับพลัน (2) การเสริมสร้างเทคนิคการนำเที่ยว และ (3) การยกระดับการดูแลนักท่องเที่ยวด้วยจิตบริการ อย่างไรก็ตาม แม้กิจกรรมนำเที่ยวภายใต้กรอบแนวคิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (Experiential Learning) นี้จะช่วยเสริมทักษะการดูแลนักท่องเที่ยวและเพิ่มความมั่นใจในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น แต่ยังไม่เพียงพอที่จะพัฒนาความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและความสามารถในการอธิบายเป็นภาษาญี่ปุ่นได้อย่างมืออาชีพ สะท้อนให้เห็นช่องว่างระหว่างการฝึกปฏิบัติในรายวิชากับมาตรฐานการทำงานของมัคคุเทศก์จริง ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญสำหรับการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยวต่อไป

คำสำคัญ: ทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่น กิจกรรมนำเที่ยว การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยว

Abstract

This study aimed to examine students' levels of self-assessment after participating in a guided tour activity, investigate Japanese tourists' satisfaction with students' performance, and propose guidelines for developing Japanese-speaking tour guide skills. The sample consisted of 30 students from the Japanese Language and Communication Program at Ubon Ratchathani University and 19 Japanese tourists who participated in a tour activity in the Southern part of Northeastern Thailand. Data were collected through self-assessment forms and satisfaction questionnaires. Quantitative data were analyzed using means and standard deviations, while qualitative data were analyzed through content analysis.

The results showed that students rated their ability to take care of tourists at the highest level (mean = 3.89), whereas they rated their knowledge of Thailand and tourist attractions at the lowest level (mean = 3.81). Regarding

Japanese tourists, the highest level of satisfaction was found in guides' friendliness and service (mean = 4.89), while the lowest level of satisfaction was found in guides' knowledge and explanations (mean = 4.26). Qualitative findings revealed that students developed additional skills, particularly teamwork and self-confidence. Japanese tourists also suggested improvements in communication skills, Japanese language proficiency, tour guiding communication techniques, and time management. Based on these findings, the study proposes three approaches for developing Japanese-speaking tour guide skills through guided tour activities: (1) bridging knowledge with spontaneous communication, (2) enhancing tour guiding techniques, and (3) strengthening tourist care through a service-minded approach. However, although guided tour activity were based on the framework of experiential learning to help enhance students' tourist service skills and confidence in Japanese communication, they remain insufficient for developing an in-depth knowledge of tourist attractions and providing professional-level explanations in Japanese. This highlights a gap between practical training in the course and the professional standards required of real tour guides, suggesting an important issue for the further development of Japanese language education for tourism.

Keywords: Japanese Tour Guide Skills, Guided Tour Activities, Experiential Learning, Japanese for Tourism

บทนำ

การเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นในฐานะภาษาต่างประเทศในปัจจุบัน มุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้สอนจึงให้ความสำคัญกับการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นการฝึกปฏิบัติจริงเพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ในชั้นเรียน การจัดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (experiential learning) จึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ผู้เรียนประยุกต์ใช้ความรู้และ

ทักษะต่าง ๆ ในสถานการณ์จริงได้โดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ภาษาญี่ปุ่นในบริบทการท่องเที่ยวที่ผู้เรียนจะใช้ทักษะภาษาญี่ปุ่นในการอธิบายข้อมูลทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ควบคู่ไปกับการดูแลนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นหนึ่งในคุณสมบัติที่จำเป็นของมัคคุเทศก์ การจัดการเรียนรู้รูปแบบนี้ไม่เพียงส่งเสริมทักษะทางภาษาเท่านั้นแต่ยังช่วยพัฒนาทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ของผู้เรียนอีกด้วย

การสอนภาษาญี่ปุ่นระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย มีความพยายามที่จะเชื่อมโยงการสอนภาษาเข้ากับบริบทการท่องเที่ยวโดยจัดกิจกรรมที่บูรณาการทักษะทางภาษาร่วมกับการฝึกปฏิบัติจริง การศึกษาในช่วงแรก นักวิชาการชาวญี่ปุ่นในประเทศไทยได้จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ทดลองนำเที่ยวเป็นภาษาญี่ปุ่นและนำเสนอผลสัมฤทธิ์ของกิจกรรมผ่านการประเมินตนเองของผู้เรียนและความคิดเห็นของชาวญี่ปุ่นที่เข้าร่วม (Nosaka, 2004; Ono, 2005; Yoshida, 2005) ตลอดจนรายงานการปฏิบัติจริงที่อธิบายขั้นตอนการจัดกิจกรรมมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นและข้อสังเกตของผู้สอน (Nakamura, 2012) มีงานวิจัยที่นำเสนอแนวทางการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยวโดยใช้โครงงานเป็นฐาน (Honganurak, 2010; Phonlabutra, 2017) และในระยะหลังนี้มีงานวิจัยที่ศึกษาทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อกิจกรรมฝึกปฏิบัติมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่น (Maneepong & Saito, 2020; Sapsurit et al., 2024) จะเห็นได้ว่าการศึกษาที่ผ่านมาได้นำเสนอการจัดการเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยวผ่านกิจกรรมในหลายมิติ อย่างไรก็ตาม ควรมีการรวบรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นหลังเข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนสภาพการณ์ปัจจุบันและสอดคล้องกับบริบทการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

นอกจากนี้ หลักสูตรภาษาญี่ปุ่นและการสื่อสาร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดการเรียนการสอนในรายวิชาภาษาญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยว มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับมัคคุเทศก์ รวมถึงกิจกรรมฝึกปฏิบัติจริง ณ สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญในประเทศไทย ผู้วิจัยซึ่งรับผิดชอบสอนรายวิชานี้ได้จัดกิจกรรมฝึกปฏิบัติมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 จึงเห็นความจำเป็นในการศึกษาการพัฒนาทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นผ่านกิจกรรมฝึกปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในบริบทปัจจุบัน และเติมเต็มองค์ความรู้ด้านการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยวในระดับอุดมศึกษาให้ทันสมัยยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการประเมินตนเองของนักศึกษาเกี่ยวกับทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นหลังเข้าร่วมกิจกรรมนำเที่ยว
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมนำเที่ยว
3. เพื่อหาแนวทางพัฒนาทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นผ่านกิจกรรมนำเที่ยว

กรอบแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์

Dewey (1938) เสนอแนวทางการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (experiential learning) โดยมองว่าการศึกษาที่แท้จริงเกิดจากการลงมือปฏิบัติผ่านประสบการณ์ที่มีคุณภาพ ประสบการณ์ที่ไม่ต้องขัดขวางการเรียนรู้ ในขณะที่ประสบการณ์ที่ดีจะช่วยส่งเสริมการพัฒนาการเรียนรู้ในอนาคต ประสบการณ์ดังกล่าวเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการการสะท้อนคิดของผู้เรียนเพื่อเปลี่ยนประสบการณ์ให้เป็นการเรียนรู้ที่มีความหมาย Kolb (1984) ได้ขยายแนวคิดข้างต้นโดยเสนอวงจรการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ 4 ขั้นตอน ได้แก่ การมีประสบการณ์รูปธรรม การสังเกตและสะท้อนคิด การสรุปเป็นแนวคิดนามธรรม และการนำไปทดลองปฏิบัติ โดยเน้นว่าการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นเมื่อผู้เรียนสามารถเปลี่ยนผ่านประสบการณ์ไปสู่ความรู้ผ่านกระบวนการที่ครบถ้วนทั้งวงจร

2. ทักษะที่จำเป็นของมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่น

Fujita & Tanaka (2016, อ้างถึงใน Tanaka et al, 2020, pp.118-131) ระบุว่าความรู้และทักษะที่สำคัญของล่ามมัคคุเทศก์ (通訳案内士) ประกอบด้วย มีความรู้เกี่ยวกับประเทศที่จะนำชม รู้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว มีทักษะการจัดการเส้นทางการท่องเที่ยวและสามารถนำเที่ยวได้ มีจิตบริการ มีทักษะการสื่อสารและเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม รวมถึงสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ในระดับดีเยี่ยม

จากผลการสำรวจของสำนักงานการท่องเที่ยวประเทศญี่ปุ่น (Japan Tourism Agency, 2024) ซึ่งเก็บข้อมูลโดยสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยใช้บริการมัคคุเทศก์ พบว่านักท่องเที่ยวมักใช้บริการมัคคุเทศก์เมื่อเดินทางไปยังสถานที่ทางประวัติศาสตร์ เช่น วัด ปราสาท โบราณสถาน โดยคาดหวังให้มัคคุเทศก์มีความรู้ครอบคลุม

ทั้งด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม อาหารท้องถิ่น แหล่งท่องเที่ยวเฉพาะถิ่น วิถีชีวิตของชุมชน รวมถึงผลิตภัณฑ์และหัตถกรรมท้องถิ่น นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับทัศนคติและบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ เช่น เป็นมิตร เข้าใจความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม สื่อสารเข้าใจง่าย สามารถปรับตัวตามสถานการณ์และรับมือกับเหตุฉุกเฉินได้ดี เป็นต้น ผลการสำรวจนี้สะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้รับบริการโดยตรง สอดคล้องกับแนวคิดของ Fujita & Tanaka (2016) ข้างต้น โดยเฉพาะด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับพื้นที่นั้น ๆ ทักษะการสื่อสารและจิตบริการ

สำหรับมุมมองของตัวมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน Chiba & Takada (2010) ได้ศึกษาทักษะที่จำเป็นสำหรับมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ผ่านการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์มืออาชีพ 10 คน ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าทักษะทางภาษาที่สำคัญมากที่สุดคือการพูดและการฟัง รองลงมาคือการอ่าน ส่วนการเขียนจำเป็นน้อยที่สุด นอกจากนี้มัคคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับประเทศของตน สามารถอธิบายให้คนญี่ปุ่นเข้าใจง่าย เช่น การเปรียบเทียบเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ของไทยกับยุคสมัยของญี่ปุ่น ควบคู่ไปกับการมีความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม รวมถึงสามารถสังเกตและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวเองก็มีมุมมองต่อทักษะที่จำเป็นของมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นเช่นเดียวกัน งานวิจัยของ Takashima (2011) ได้สัมภาษณ์พนักงานบริษัทนำเที่ยวในประเทศมาเลเซีย พบว่าความสามารถที่คาดหวังจากมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นที่ไม่ใช่เจ้าของภาษามี 2 ประเด็น ได้แก่ ความสามารถทางภาษา และความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว โดยไม่ได้คาดหวังความสามารถทางภาษาในระดับสูงมาก ระดับเทียบเท่าการสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นระดับ 3 แบบระบบเดิม (JL3 級) ก็เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน แต่เน้นให้เรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง ในด้านการสร้างความพึงพอใจ มัคคุเทศก์ควรมีจิตบริการ มีความเข้าใจสังคมและวัฒนธรรม สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งมั่นในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าทักษะที่จำเป็นของมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นประกอบด้วย 1) ทักษะทางภาษา 2) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และบริบทท้องถิ่น 3) ทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม 4) ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และ 5) จิตบริการ ซึ่งผู้วิจัยจะใช้เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานในการออกแบบเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยนี้

3. แนวทางการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์

การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์จำเป็นต้องประยุกต์ใช้เทคนิคการนำเที่ยวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดูแลนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย Wannathanom (2008) กล่าวว่ามัคคุเทศก์ควรเลือกใช้เทคนิคการนำเที่ยวให้เหมาะสมกับประเภทของแหล่งท่องเที่ยว เช่น การนำชมวัดควรให้ข้อมูลความเป็นมา สถาปัตยกรรม และพุทธศิลป์อย่างถูกต้อง ขณะที่การนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ควรชี้ให้เห็นจุดเด่นของสถานที่ พร้อมสอดแทรกแนวคิดด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติ อีกทั้งยังได้กล่าวถึงเทคนิคอื่น ๆ เช่น เทคนิคการพูดบนรถ ว่าหากมัคคุเทศก์ต้องการให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาคารหรือสถานที่ต่าง ๆ ที่รถเคลื่อนผ่าน ให้ใช้วิธีผายมือแทนการชี้ และควรปรับความเร็วของการพูดให้สัมพันธ์กับความเร็วของรถด้วย รวมทั้งควรคำนึงถึงรายละเอียดต่าง ๆ ระหว่างนำชม เช่น การเลือกตำแหน่งการยืนที่ไม่บังทัศนียภาพ การรอให้นักท่องเที่ยวพร้อมก่อนค่อยอธิบาย และการควบคุมการเดินชมให้เป็นระเบียบ เป็นต้น

นอกจากนี้ การนำเที่ยวที่สามารถสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยทักษะการสื่อสารที่ดี มัคคุเทศก์จึงควรมีทักษะในการสื่อความหมายเพื่อการท่องเที่ยว (Interpretation for Tourism) เพื่อถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างเหมาะสมและน่าสนใจ ทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจในเรื่องราวที่น่าเสนอจนสามารถตระหนักถึงคุณค่าของสถานที่ท่องเที่ยวได้ โดยอาจใช้เทคนิคการเล่าเรื่องที่ช่วยให้ผู้ฟังเข้าถึงและจดจำได้ง่าย เช่น การใช้คำเปรียบเทียบกับที่ใกล้ตัว การหลีกเลี่ยงคำศัพท์เฉพาะทาง และการเลือกวิธีนำเสนอให้เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม หากมัคคุเทศก์ขาดทักษะดังกล่าวแล้ว อาจส่งผลให้ไม่สามารถสร้างความเข้าใจและความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ (Department of Tourism, 2015) เทคนิคการนำเที่ยวและรูปแบบการสื่อสารเหล่านี้ล้วนสะท้อนถึงคุณภาพและความเป็นมืออาชีพของมัคคุเทศก์

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดกิจกรรมฝึกปฏิบัติมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นในมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ส่วนใหญ่มักจัดในพื้นที่ที่ผู้เรียนมีความคุ้นเคย ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดที่ตั้งของสถาบันการศึกษา เช่น จังหวัดนครปฐม จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และกรุงเทพมหานคร จัดทัวร์จำลองแบบระยะสั้นครึ่งวันหรือหนึ่งวัน และแบบที่มีระยะเวลานานขึ้น 2 วัน 1 คืน และมีชาวญี่ปุ่นเข้าร่วมกิจกรรมด้วย ได้แก่

อาจารย์ชาวญี่ปุ่นในสถาบันการศึกษา รวมถึงเปิดรับสมัครนักท่องเที่ยวอาสาสมัครชาวญี่ปุ่นร่วมด้วย (Nosaka, 2004; Ono, 2005; Yoshida, 2005; Nakamura, 2012; Maneephong & Saito, 2020; Supsurit et al., 2024) ในกระบวนการจัดกิจกรรม ผู้เรียนมีส่วนร่วมตั้งแต่เตรียมพร้อมวางแผนเส้นทางการท่องเที่ยว แบ่งหน้าที่รับผิดชอบ และเตรียมบทพูดนำชมเป็นภาษาญี่ปุ่นด้วยตนเอง นอกจากนี้ ในบางกิจกรรมยังมอบหมายให้ผู้เรียนรับผิดชอบหลายบทบาท เช่น หัวหน้าทัวร์ มัคคุเทศก์ เจ้าหน้าที่บริษัทท่องเที่ยว เป็นต้น (Ono, 2005) ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์รวมถึงกระบวนการจัดการนำเที่ยวด้วย

นอกจากนี้ ยังมีขั้นตอนการประเมินตนเองของผู้เรียนร่วมกับการประเมินจากนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เข้าร่วมกิจกรรมนี้ด้วย ในส่วนของการประเมินตนเองของผู้เรียน การศึกษาของ Nosaka (2004) Ono (2005) Yoshida (2005) และ Nakamura (2012) ใช้แบบสอบถามที่ให้ระบุความคิดเห็นอย่างอิสระหรือการเขียนรายงานหลังจากเข้าร่วมกิจกรรม พบว่านักศึกษาตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างภาษาญี่ปุ่นในห้องเรียนกับภาษาญี่ปุ่นในชีวิตจริง มีความมั่นใจในการใช้ภาษาญี่ปุ่นมากขึ้น มีแรงจูงใจในการใช้ภาษาญี่ปุ่น เข้าใจบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ดีขึ้นและต้องการพัฒนาตัวเองเพื่อเป็นมัคคุเทศก์

ในส่วนของการประเมินจากนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีรูปแบบและเกณฑ์การประเมินที่หลากหลาย ได้แก่ Nosaka (2004) เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวตอบแบบสอบถาม โดยแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ในขณะที่การศึกษาของ Ono (2005) และ Yoshida (2005) กำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ชัดเจน โดย Ono (2005) ประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดทัวร์ ความสามารถในการใช้ภาษาญี่ปุ่นในชีวิตประจำวัน และความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น เช่นเดียวกับ Yoshida (2005) ที่ได้กำหนดให้นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นประเมินผลการนำเที่ยว 5 หัวข้อ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อทัวร์ วิธีการดูแลทัวร์ ความชัดเจนในการอธิบาย ความสามารถในการสื่อสาร และพฤติกรรมที่แสดงออกต่อนักท่องเที่ยว ผลการประเมินส่วนใหญ่มีแนวโน้มสอดคล้องกันคือสะท้อนว่านักศึกษายังใช้ภาษาญี่ปุ่นไม่คล่องในสถานการณ์ทั่วไป ควรเตรียมพร้อมคาดการณ์คำถามที่อาจถูกถามและเตรียมคำตอบไว้ล่วงหน้า รวมถึงศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอย่างรอบด้าน

นอกจากนี้ งานวิจัยในช่วงหลังได้ขยายการศึกษาไปสู่การสำรวจทัศนคติของผู้เรียนต่อกิจกรรมฝึกปฏิบัติมัดคฤเทศก์ภาษาญี่ปุ่น ได้แก่ งานวิจัยของ Maneephong & Saito (2020) และ Supsurit et al. (2567) ซึ่งพบว่าผู้เรียนมีทัศนคติเชิงบวกต่อกิจกรรมดังกล่าว โดยเฉพาะด้านการสร้างโอกาสในการแสดงศักยภาพของผู้เรียนและส่งเสริมความกล้าแสดงออก อย่างไรก็ตาม งานวิจัยดังกล่าวยังไม่ได้ศึกษาครอบคลุมถึงรายละเอียดแนวทางการพัฒนาทักษะมัดคฤเทศก์ภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียน โดยเฉพาะผลการปฏิบัติงานนำไปใช้ในสถานการณ์จริง

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น พบว่าการประเมินตนเองของผู้เรียนช่วยสะท้อนให้เห็นถึงการสร้างแรงจูงใจและสำรวจทัศนคติ ขณะที่การประเมินจากนักท่องเที่ยวนักศึกษาญี่ปุ่นช่วยสะท้อนระดับทักษะมัดคฤเทศก์ในมุมมองของผู้ใช้บริการจริง อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ศึกษาทั้งสองมุมมองโดยอ้างอิงองค์ประกอบของทักษะมัดคฤเทศก์ภาษาญี่ปุ่นอย่างเป็นระบบยังมีจำกัด ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงจะศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาทักษะมัดคฤเทศก์ภาษาญี่ปุ่นจากสองมุมมอง ได้แก่ นักศึกษาผู้เข้าร่วมกิจกรรมและนักท่องเที่ยวนักศึกษาญี่ปุ่น โดยใช้กรอบทักษะที่จำเป็นของมัดคฤเทศก์ภาษาญี่ปุ่นเป็นหลักในการวิเคราะห์ข้อมูล และจะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อทำความเข้าใจประเด็นการพัฒนาทักษะมัดคฤเทศก์ภาษาญี่ปุ่นอย่างลึกซึ้ง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการจัดกิจกรรม

ผู้วิจัยจัดกิจกรรมนำเที่ยวพื้นที่อีสานใต้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาภาษาญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยว หลักสูตรภาษาญี่ปุ่นและการสื่อสาร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นสำหรับมัดคฤเทศก์เพื่อนำเที่ยวในประเทศไทยรวมถึงการฝึกปฏิบัติการนำเที่ยว กิจกรรมนี้จัดระหว่างวันที่ 7-8 กันยายน พ.ศ. 2567 ระยะเวลา 2 วัน 1 คืน ณ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นและการสื่อสาร ชั้นปีที่ 4 ที่เรียนวิชาภาษาญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยว ในภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2567 จำนวน 30 คน ร่วมกับนักศึกษาและอาจารย์ชาวญี่ปุ่นจากมหาวิทยาลัยโกเบ ประเทศญี่ปุ่น จำนวน 19 คน โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่เข้าร่วมผ่านการเรียนภาษาญี่ปุ่นระดับกลางตามหลักสูตรแล้ว

ผู้วิจัยแบ่งนักศึกษาชาวไทยออกเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 7-8 คน มอบหมายให้แต่ละกลุ่มเตรียมบทพูดนำเที่ยวเป็นภาษาญี่ปุ่นในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงวางแผนและเตรียมขั้นตอนการดูแลนักท่องเที่ยวตลอดกระบวนการด้วยตัวเอง อาจารย์ประจำวิชามีบทบาทเป็นผู้สังเกตการณ์และให้คำปรึกษา ก่อนออกเดินทางนักศึกษาได้ฝึกจำลองสถานการณ์เสมือนจริงทุกขั้นตอน

Table 1 กำหนดการกิจกรรมและหน้าที่ความรับผิดชอบของนักศึกษา

กำหนดการ	หน้าที่รับผิดชอบ
วันที่ 1 (ช่วงเช้า) 8:00 เดินทางจากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 9:00 วัดพระธาตุหนองบัว 12:00 รับประทานอาหารเที่ยง	กลุ่มที่ 1 เช็ครายชื่อนักท่องเที่ยว พูดเปิดทัวร์และแนะนำกำหนดการ ให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดอุบลราชธานี ข้อควรระวังในการเข้าวัด นำชมวัดพระธาตุหนองบัว
วันที่ 1 (ช่วงบ่าย) 14:00 ชมการแสดงช้าง ณ ศูนย์คชศึกษา จ.สุรินทร์ 18:00 รับประทานอาหารเย็นบุฟเฟต์หมูกระทะ 19:00 เข้าที่พัก ณ โรงแรม จ.บุรีรัมย์	กลุ่มที่ 2 ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับจังหวัดสุรินทร์ อธิบายวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น ความเชื่อเกี่ยวกับช้าง ข้อควรระวังในการท่องเที่ยว นำชมหมู่บ้านช้าง พูดปิดทัวร์ในวันแรกและแจ้งกำหนดการวันถัดไป รวมถึงประสานงานการเช็คอินเข้าที่พัก
วันที่ 2 (ช่วงเช้า) 8:00 ออกเดินทางจากโรงแรมที่พัก 9:30 ปราสาทพนมรุ้ง จ. บุรีรัมย์ 11:00 ปราสาทเมืองต่ำ จ. บุรีรัมย์	กลุ่มที่ 3 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดบุรีรัมย์ ประวัติศาสตร์อารยธรรมขอม นำชมโบราณสถานสำคัญ ได้แก่ ปราสาทพนมรุ้งและปราสาทเมืองต่ำ พร้อมให้คำแนะนำด้านการยาทในการชมสถานที่
วันที่ 2 (ช่วงบ่าย) 12:30 รับประทานอาหารกลางวัน จ.สุรินทร์ 17:00 เดินทางถึงมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	กลุ่มที่ 4 จัดกิจกรรมสนทนาการระหว่างเดินทางบนรถบัส ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดศรีสะเกษ กล่าวปิดทัวร์และอำนวยความสะดวกในการส่งนักท่องเที่ยว

2. ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน ข้อมูลเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากแบบประเมินตนเองของนักศึกษาและแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

และข้อมูลเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามคำถามปลายเปิดสอบถามนักศึกษาและนักท่องเที่ยวยาวญี่ปุ่นหลังจากเข้าร่วมกิจกรรม นำเสนอผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ระบุผู้ให้ข้อมูลด้วยรหัส เช่น TS1 หมายถึงนักศึกษาชาวไทยคนที่ 1 และ JT1 หมายถึงนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นคนที่ 1

ผลการศึกษา

1. ระดับการประเมินตนเองของนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นหลังเข้าร่วมกิจกรรมนำเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 30 คน ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลผ่านแบบประเมินตนเองของนักศึกษาหลังสิ้นสุดกิจกรรม ผลการศึกษาแสดงในตาราง 2

Table 2 ระดับการประเมินตนเองของนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่น

หัวข้อการประเมินตนเอง	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับ
1. ความสามารถในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น	3.84	0.79	มาก
1.1 สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นภาษาญี่ปุ่นได้	3.33	0.61	ปานกลาง
1.2 สามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นในการดูแลนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง (เช่น การบอกทาง การนัดหมายเวลา การแนะนำชื่อของที่ระลึก เป็นต้น)	3.47	0.68	ปานกลาง
1.3 รู้สึกว่าทักษะการพูดภาษาญี่ปุ่นของตนเองพัฒนาขึ้น	4.27	0.64	มาก
1.4 รู้สึกว่าทักษะการฟังภาษาญี่ปุ่นของตนเองพัฒนาขึ้น	4.30	0.70	มาก
2. ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและสถานที่ท่องเที่ยว	3.81	0.79	มาก
2.1 สามารถค้นคว้ารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยเพื่อเตรียมบทบรรยายนำเที่ยวเป็นภาษาญี่ปุ่นได้	3.97	0.81	มาก
2.2 สามารถให้ข้อมูลเสริมหรือเล่าเกร็ดความรู้อื่น ๆ เกี่ยวกับประเทศไทยระหว่างนำเที่ยวได้	3.57	0.68	มาก
2.3 มีความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เพิ่มขึ้น	4.07	0.69	มาก
2.4 มีความสนใจเกี่ยวกับประเทศไทย เช่น ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม วิถีชีวิตของคนไทย เพิ่มขึ้น	3.63	0.89	มาก

หัวข้อการประเมินตนเอง	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับ
3. ความสามารถในการดูแลนักท่องเที่ยว	3.89	0.75	มาก
3.1 มีจิตบริการ ดูแลและสามารถปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้	4.33	0.71	มาก
3.2 สามารถสังเกตความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นและตอบสนองความต้องการนั้นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.03	0.67	มาก
3.3 สามารถทำกิจกรรมระหว่างการนำเที่ยวเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว	3.77	0.68	มาก
3.4 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม	3.43	0.68	ปานกลาง

ผลการศึกษาจากตาราง 2 พบว่านักศึกษาประเมินตนเองว่ามีความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการเป็นมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การดูแลนักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.89 S.D.=0.75) รองลงมาคือความสามารถในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น (ค่าเฉลี่ย 3.84 S.D.=0.79) และความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและสถานที่ท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.81 S.D.=0.79)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่านักศึกษาประเมินตนเองในระดับมากจำนวน 9 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีจิตบริการ ดูแลและสามารถปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.33 S.D.=0.71) นักศึกษาประเมินตนเองในระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ สามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นในการดูแลนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.47 S.D.=0.68) สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.43 S.D.=0.68) และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นภาษาญี่ปุ่นได้ (ค่าเฉลี่ย 3.33 S.D.=0.61)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของนักศึกษา

งานวิจัยนี้ได้รวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมจากนักศึกษาจำนวน 30 คน (TS1-TS30) จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามที่นักศึกษาแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเกี่ยวกับทักษะที่ได้รับและทักษะที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยยึดกรอบแนวคิดจากแบบประเมินตนเองเป็นแนวทางในการวิเคราะห์เบื้องต้น พบประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 ความสามารถในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น

นักศึกษาบางส่วน (4 ใน 30 คน) สะท้อนว่ากิจกรรมนี้ช่วยพัฒนาทักษะการพูดเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการมีโอกาสนสนทนากับชาวญี่ปุ่นในสถานการณ์จริงทำให้กล้าสื่อสารมากขึ้น แม้ว่าบางครั้งจะไม่สามารถใช้รูปประโยคหรือไวยากรณ์ได้อย่างถูกต้อง แต่ก็สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ เช่น TS16 ระบุว่า “คนญี่ปุ่นถามตลอดเวลา ทำให้เราได้พูดบ่อยมาก ๆ นั่นเป็นสิ่งที่ดีมาก เพราะในห้องเรียนเราได้เรียนแค่ในบทเรียน แต่พอไปเจอเหตุการณ์จริงมันทำให้ต้องค้นคว้าภาษาญี่ปุ่นในชีวิตประจำวัน” นอกจากนี้ ยังมีนักศึกษา (4 ใน 30 คน) ระบุว่าตนเองรู้สึกว่าการฟังดีขึ้นอย่างชัดเจน เช่น TS30 ระบุว่า “คิดว่าได้พัฒนาทักษะด้านการฟังมากที่สุด เนื่องจากเมื่อทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ต้องคอยถามลูกทัวร์ตลอดเวลาเป็นอย่างไร หรือเรื่องต่าง ๆ ที่ลูกทัวร์สอบถามมาต้องตั้งใจฟังและจับประเด็นให้ดี”

อย่างไรก็ตาม แม้จะประเมินว่าตนเองมีพัฒนาการด้านการพูดและการฟังภาษาญี่ปุ่นดีขึ้นหลังเข้าร่วมกิจกรรม ยังมีนักศึกษา (7 ใน 30 คน) ที่ยังต้องการพัฒนาทักษะการพูดและการฟังเพิ่มเติม โดยเฉพาะความสับสนในการสนทนา การคิดและพูดโต้ตอบอย่างรวดเร็ว เช่น TS4 ระบุว่าต้องการ “ค้นหาคำต่อหน้าคนอื่น พูดให้มีความเป็นมืออาชีพยิ่งขึ้น” สอดคล้องกับ TS6 ที่ระบุว่าต้องการ “พูดคุยให้ไหลลื่นและพูดสิ่งที่อยากพูดได้โดยไม่คิดนาน” นอกจากนี้ ยังมีนักศึกษาบางส่วน (3 ใน 30 คน) ที่ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาคลังคำศัพท์และความรู้ด้านไวยากรณ์ โดยมองว่าการมีคำศัพท์ที่เพียงพอและความเข้าใจโครงสร้างไวยากรณ์อย่างถูกต้องจะช่วยให้สามารถเรียบเรียงประโยคและถ่ายทอดสิ่งที่ต้องการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น TS7 ระบุว่าต้องการพัฒนา “ด้านภาษาเรื่องไวยากรณ์ คำศัพท์ การเรียงประโยคให้ถูกต้อง ต้องมีคำศัพท์ในสมองให้เยอะกว่านี้”

2.2 ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและสถานที่ท่องเที่ยว

มีนักศึกษาเพียง 1 คน ที่กล่าวว่าตนเองได้พัฒนาทักษะด้านนี้หลังจากเข้าร่วมกิจกรรมโดย TS18 ระบุว่า “ได้เรียนรู้ประวัติศาสตร์ใหม่ ๆ ของไทย” อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะที่ยังต้องพัฒนาเพิ่มเติม พบว่ายังมีนักศึกษาบางคน (6 ใน 30 คน) ที่ตระหนักถึงความสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และสถานที่ต่าง ๆ ให้มีความรู้รอบด้าน โดยเฉพาะส่วนที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ของตนโดยตรง เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับตอบคำถามหรือรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการนำเที่ยว เช่น TS23 ระบุว่าต้องการ “หาข้อมูลเพิ่มเติมที่มากกว่า

เรื่องราวของสิ่งนั้นๆ เช่น อาจารย์...(ชื่อชาวญี่ปุ่น) ได้เข้ามาถามว่าทำไมในศาสนาฮินดูถึงเชื่อเรื่องวัว วัดมีประโยชน์อย่างไร ใช้ทำอะไร เราควรที่จะศึกษาข้อมูลให้ลึกมากยิ่งขึ้น”

2.3 ความสามารถในการดูแลนักท่องเที่ยว

นักศึกษากว่า 8 ใน 30 คน ได้สะท้อนว่าตนเองได้พัฒนาทักษะในการดูแลนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การสร้างความประทับใจ และการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น TS18 ระบุว่า “ได้เรียนรู้การจัดการกับคนกลุ่มใหญ่ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด” รวมถึง TS6 ที่ระบุว่า “สามารถพานักท่องเที่ยวไปทำสิ่งที่ต้องการได้ เช่น สั่งอาหารให้ พาไปซื้อของที่ระลึก สามารถทำสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังและอธิบายสิ่งที่นักท่องเที่ยวอยากรู้ได้”

ถึงแม้จะได้เรียนรู้ทักษะการดูแลนักท่องเที่ยวในสถานการณ์ต่างๆ แล้ว นักศึกษา 6 ใน 30 คน ยังตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์และประสบการณ์ที่ดีแก่นักท่องเที่ยว และต้องการพัฒนาทักษะด้านนี้เพิ่มขึ้น เช่น TS12 ระบุว่า “มีความรู้ลึกเกี่ยวกับการดูแลนักท่องเที่ยว อยากทำให้ผู้ร่วมทริปมีความสุข” และ TS27 ระบุว่า “ควรกล้าที่จะเข้าไปให้ความช่วยเหลือมากขึ้น”

นอกเหนือจากทักษะทั้ง 3 ด้านตามกรอบแนวคิดเบื้องต้น ยังพบประเด็นสำคัญอื่นๆ ที่นักศึกษาได้พัฒนาจากการเข้าร่วมกิจกรรม ได้แก่

2.4 การทำงานร่วมกับผู้อื่น

มีนักศึกษา 6 ใน 30 คน สะท้อนถึงการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีมและการปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่นผ่านประสบการณ์จริงระหว่างการเดินทาง เช่น TS2 ระบุว่า “ได้ทักษะการทำงานเป็นทีมมากขึ้น คอยติดต่อประสานงานกับคนขับรถกับการนำเสนองานของทีมได้” และ TS27 ที่ระบุว่าได้พัฒนา “ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น พูดคุยกับผู้อื่นมากขึ้นกว่าปกติ” และมีนักศึกษา 2 ใน 30 คน ระบุว่าต้องการพัฒนาด้านนี้เพิ่มเติม โดย TS16 ระบุว่าต้องการพัฒนา “การสื่อสารกันเองระหว่างไกด์จากกลุ่มหนึ่งไปอีกรุ่นหนึ่ง” และ TS29 ระบุว่าต้องการพัฒนา “ทักษะการสื่อสารการทำงานภายในกลุ่ม” สะท้อนให้เห็นว่านักศึกษาเข้าใจความสำคัญของการประสานงานที่ดีของทีมเพื่อจะสามารถจัดการทัวร์และดูแลนักท่องเที่ยวได้อย่างราบรื่น

2.5 ความกล้าแสดงออก

มีนักศึกษา 6 ใน 30 คน ได้สะท้อนว่ามีความมั่นใจในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นและกล้าแสดงออกมากขึ้น เช่น TS3 ระบุว่า “กล้าที่จะพูดกับคนญี่ปุ่นแม้ว่าไวยากรณ์และรูปประโยคจะไม่ถูก แต่คนญี่ปุ่นสามารถเข้าใจและพยายามทวนคำถามที่เราต้องการจะสื่อ จึงกล้าที่จะพูดมากขึ้น” และพบว่ามีนักศึกษา 1 ใน 30 คน ได้พิจารณาตนเองหลังจากเข้าร่วมกิจกรรม โดย TS30 ระบุว่า “อยากให้ตนเองมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนามากกว่านี้ด้วย” ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยาวาญี่ปุ่นต่อทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นของนักศึกษา

กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวยาวาญี่ปุ่นจำนวน 19 คน ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยาวาญี่ปุ่นหลังสิ้นสุดกิจกรรม ผลการศึกษาแสดงในตาราง 3

Table 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยาวาญี่ปุ่นต่อทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นของนักศึกษา

หัวข้อความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับ
1. ความรู้และการอธิบายของมัคคุเทศก์	4.26	0.70	มาก
1.1 การอธิบายด้วยภาษาญี่ปุ่นของมัคคุเทศก์ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.21	0.79	มาก
1.2 มัคคุเทศก์มีความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมไทย	4.47	0.61	มากที่สุด
1.3 คำตอบของมัคคุเทศก์ต่อคำถามต่าง ๆ มีความชัดเจนและตรงประเด็น	4.11	0.66	มาก
2. ความเป็นมิตรและการให้บริการของมัคคุเทศก์	4.89	0.36	มากที่สุด
2.1 มัคคุเทศก์เป็นมิตรและให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม	5	0	มากที่สุด
2.2 การบริการและการเอาใจใส่ของมัคคุเทศก์เหมาะสมและน่าประทับใจ	4.84	0.37	มากที่สุด
2.3 การตอบสนองของมัคคุเทศก์เป็นไปอย่างรวดเร็วและสุภาพ	4.84	0.5	มากที่สุด

หัวข้อความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับ
3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของมัคคุเทศก์	4.40	0.70	มาก
3.1 มัคคุเทศก์สามารถจัดการกับปัญหาหรือเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นระหว่างทัวร์ได้อย่างเหมาะสม	4.42	0.69	มาก
3.2 มัคคุเทศก์สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.37	0.68	มาก
3.3 ความพึงพอใจต่อการจัดการปัญหาของมัคคุเทศก์เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด	4.42	0.77	มาก

ผลการวิจัยจากตาราง 3 พบว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นพึงพอใจต่อทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความเป็นมิตรและการให้บริการของมัคคุเทศก์ (ค่าเฉลี่ย 4.89 S.D.=0.36) รองลงมาคือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของมัคคุเทศก์ (ค่าเฉลี่ย 4.40 S.D.=0.70) และความรู้และการอธิบายของมัคคุเทศก์ (ค่าเฉลี่ย 4.26 S.D.=0.70)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นพึงพอใจระดับมากที่สุด 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มัคคุเทศก์เป็นมิตรและให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 5 S.D.=0) ส่วนหัวข้อที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจน้อยที่สุดคือ คำตอบของมัคคุเทศก์ต่อคำถามต่างๆ มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.11 S.D.=0.66)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจำนวน 19 คน (JT1-JT19) โดยใช้คำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม 2 หัวข้อ ได้แก่ ความประทับใจต่อมัคคุเทศก์ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง พบประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

4.1 ความประทับใจต่อมัคคุเทศก์

(1) ความรู้และการอธิบายของมัคคุเทศก์

พบว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น 7 ใน 19 คน กล่าวถึงจุดเด่นของนักศึกษาในการฝึกปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ว่าสามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้ดี เช่น JT6 ระบุว่า 「言い回しが日本の艶と全く同じで、まるで日本のツアーに参加しているようでした。」 (ใช้สำนวนภาษาเหมือนกับคนญี่ปุ่นเลย ทำให้รู้สึกเหมือนกำลังร่วมทัวร์ในญี่ปุ่น) อีกทั้งยังกล่าวว่านักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ท้องถิ่น รวมถึงสามารถ

เลือกนำเสนอเนื้อหาที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นได้ดี เช่น JT19 ระบุว่า「それぞれのグループが担当するところで日本人が興味を持ちそうな内容の説明があって、イサーンの文化や歴史について勉強できました。よく調べているなと思いました。」(แต่ละกลุ่มอธิบายเรื่องที่น่าสนใจสำหรับชาวญี่ปุ่น ทำให้ได้เรียนรู้วัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ของอีสาน เห็นได้ว่าการเตรียมข้อมูลมาอย่างดี) นอกจากนี้ยังกล่าวว่านักศึกษาสามารถตอบคำถามต่าง ๆ ได้ชัดเจนและเหมาะสม โดยเฉพาะให้คำแนะนำเกี่ยวกับอาหารและของฝาก ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว เช่น JT10 ระบุว่า「お土産やご飯のおすすめを聞いたら適格に答えてくれたこと。」(เมื่อถามเกี่ยวกับของฝากหรืออาหารที่แนะนำ ก็ตอบได้อย่างเหมาะสม)

(2) ความเป็นมิตรและการให้บริการของมัคคุเทศก์

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ (14 ใน 19 คน) ประทับใจการปฏิบัติงานของนักศึกษาโดยเฉพาะด้านจิตบริการ ความเข้าถึงง่ายและเป็นกันเอง ซึ่งช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรตลอดการเดินทาง เช่น JT14 ระบุว่า「ガイドしてくださった方全員のホスピタリティが一番良いと思いました。旅行の始まりから終わりまで、私たちが安全で楽しく過ごせるようにたくさん助けてくれました。」(ทุกคนมีจิตบริการสูงมาก ตั้งแต่เริ่มจนจบทัวร์ ดูแลให้เราปลอดภัยและสนุกตลอดการเดินทาง) นอกจากนี้ นักศึกษายังเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว รวมถึงสังเกตปฏิกิริยาและความรู้สึกของนักท่องเที่ยวอยู่เสมอเพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนสามารถเพลิดเพลินกับทัวร์ร่วมกันได้ เช่น JT17 ระบุว่า「ガイドとしてこちら側の反応を伺ったり確認したりしながら進行していたため、取り残されることなくツアーを楽しむことができました。」(มัคคุเทศก์คอยสังเกตและตรวจสอบปฏิกิริยาของเรา ทำให้สามารถสนุกกับทัวร์ได้โดยไม่รู้สึกว่าการูกะเลย)

(3) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของมัคคุเทศก์

พบว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเพียง 1 คน ที่กล่าวถึงความสามารถของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ในการจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด JT1 ระบุว่า「予定が変わった時も適切に対応し、集合の時間などをみんなに伝えてくれた。でも良かったです。」(เมื่อกำหนดการเปลี่ยน เขาก็รับมือได้อย่างเหมาะสม และแจ้งเวลานัดหมายให้ทุกคนทราบ ซึ่งเป็นสิ่งที่ดี)

นอกเหนือจากกรอบแนวคิดหลัก 3 ด้าน ที่ใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นแล้ว ยังพบประเด็นอื่นเพิ่มเติม ได้แก่ การสร้างบรรยากาศที่สนุกสนาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(4) การสร้างบรรยากาศที่สนุกสนาน

นักท่องเที่ยวนักเรียนญี่ปุ่น 8 ใน 19 คน ได้สะท้อนถึงความประทับใจต่อการสร้างบรรยากาศที่สนุกสนาน ซึ่งช่วยให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายระหว่างเดินทางบนรถบัส นักศึกษาได้จัดกิจกรรมสนทนาการอย่างเหมาะสม เช่น เกม การร้องคาราโอเกะ และการพูดคุยอย่างเป็นกันเอง ดังที่ JT2 ระบุว่า 「常に私たちお客さんを楽しませそうをしている点がすごく良かったです。私たちが暇になったり退屈しないように常に配慮してくれていたように感じます。バスの時間や移動中も常に私たちのことを気かけ、ゲームやカラオケをしてくれたおかげでとても楽しく過ごすことができました。」(จุดที่ดีมากคือความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าสนุกตลอด รู้สึกได้ว่าพวกเขาคอยดูแลไม่ให้เราว่างหรือเบื่อ ระหว่างเดินทางบนรถบัสก็คอยเอาใจใส่ จัดเกมและคาราโอเกะ ทำให้เราใช้เวลาอย่างสนุกสนาน)

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

(1) ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่น

นักท่องเที่ยวนักเรียนญี่ปุ่นได้ตั้งข้อสังเกตทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นของนักศึกษา ได้แก่ ปัญหาด้านไวยากรณ์ พบข้อผิดพลาดในการใช้คำช่วย และการผันคำกริยาระหว่างรูปปัจจุบันกับรูปอดีต ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจลำดับเหตุการณ์ผิดได้ ดังตัวอย่างที่ JT18 ระบุว่า 「現在形と過去形を間違えていた。それによって次の行動がわからないことが時々あった。」(มีปัญหาเรื่องรูปปัจจุบันและรูปอดีต ทำให้บางครั้งไม่รู้ว่าจากนี้จะทำอะไร) ปัญหาด้านการออกเสียง JT9 มีข้อสังเกตว่านักศึกษาออกเสียงไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน เช่น เสียงขุ่น เสียงยาว และการแบ่งวรรคคำ ซึ่งส่งผลต่อความเข้าใจของผู้ฟัง 「濁点や長音(一)が省略されてしまうときがあって、少し分かりにくいこともありました。また、単語ごとに区切れていて、話の流れがつかみにくいこともありました。」(บางครั้งไม่ออกเสียงตัวอักษรที่มีเสียงขุ่นหรือเสียงยาว ทำให้เข้าใจยากเล็กน้อย และแบ่งจังหวะออกเป็นคำ ๆ ทำให้เข้าใจจังหวะการพูดยาก) และปัญหาเรื่องการเลือกใช้สำนวนภาษาไม่เหมาะสม แม้จะถูกต้องตามหลักไวยากรณ์แต่ไม่เหมาะสมกับบทบาทของนักคุเทศก์ เช่น JT8 ระบุว่า 「『質問があったら聞いてもいいですよ〜』という一言はわかりましたが、ガイドが使う言葉としてはあまり聞かないかなという印象

象を持ちました。」(คำพูดว่า"ถ้ามีคำถามก็ถามได้นะ" เข้าใจนะ แต่รู้สึกว่าจะไม่ค่อยได้ยิน มัคคุเทศก์ใช้กัน)

(2) เทคนิคการสื่อสารของมัคคุเทศก์

ได้แก่ การควบคุมระดับเสียงและตำแหน่งในการพูดเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ยินทั่วถึงและชัดเจน นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นบางรายไม่ได้ยินเสียงอธิบาย โดยเฉพาะเมื่ออยู่ในสถานที่กลางแจ้งหรือเมื่ออยู่ด้านหลังของกลุ่ม เช่น JT10 ระบุว่า「ガイドをしてくれている時に屋外でやっていたこともあり、声が聞こえにくかった。また、専門的な知識の説明は少し聞きとりづらくもあった。」(ไม่ค่อยได้ยินเสียงตอนที่นำชมนอกอาคาร และการอธิบายความรู้เฉพาะทางบางครั้งก็ฟังเข้าใจยากเล็กน้อย) นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นบางส่วนได้ตั้งข้อสังเกตว่าบางครั้งเริ่มอธิบายเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในขณะที่นักท่องเที่ยวยังไม่พร้อมกัน ดังที่ JT18 ระบุว่า「遺跡の前での説明です。お客様が全員そろわ前に説明を始めてしまったことがあった。」(การอธิบายหน้าโบราณสถาน มีบ้างที่เริ่มอธิบายก่อนที่จะลูกค้าจะมาครบ) สถานการณ์ดังกล่าวอาจทำให้นักท่องเที่ยวบางส่วนไม่ได้รับรู้ข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวอย่างครบถ้วน ดังนั้น มัคคุเทศก์ควรให้ความสำคัญกับการสังเกตความพร้อมของนักท่องเที่ยว และรอให้เดินทางมาครบก่อนเริ่มนำชม

นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นรู้สึกว่าการศึกษารายละเอียดภาษาญี่ปุ่นไม่เป็นธรรมชาติเนื่องจากยึดติดกับการอ่านสคริปต์มากเกินไป ดังที่ JT17 ระบุว่า「スクリプトを読むことに集中してした人もいたため、今何について説明されているのか分からなくなってしまうことがありました。」(มีคนที่เขาแต่อ่านสคริปต์ ทำให้บางครั้งไม่รู้ที่กำลังอธิบายเรื่องอะไร) ซึ่งทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่เชื่อมโยงกับการบรรยายของมัคคุเทศก์ ในทางตรงกันข้าม นักท่องเที่ยวชื่นชมนักศึกษาที่สามารถอธิบายโดยไม่พึ่งพาสคริปต์ เพราะทำให้รู้สึกเป็นธรรมชาติและสร้างความประทับใจได้ ดังที่ JT11 ระบุว่า「アドリブができる人(スクリプトなしでも話ができる人)はとても好印象でした。」(รู้สึกประทับใจมากกับคนที่พูดได้โดยไม่ต้องใช้สคริปต์)

ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นยังได้เสนอแนะว่านักศึกษาควรให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนรอบด้าน เช่น ข้อควรระวังต่าง ๆ เกี่ยวกับการนำของต้องห้ามกลับประเทศ ดังที่ JT2 ระบุว่า「おみやげの紹介がありましたが、日本に持って帰ることのできないものもあるので、その説明もあると良い。」(มีการแนะนำของฝากก็จริง แต่มีของบางอย่างที่เอากลับญี่ปุ่นไม่ได้ ถ้ามีคำอธิบายส่วนนี้ก็จะดี) อีกทั้งยังเสนอว่าควรมี

ปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวโดยตั้งคำถามเป็นระยะระหว่างการบรรยาย ดังที่ JT8 เสนอแนะว่า「ごまめに問いかけることで、聞き手をより楽しませることができるので/はないか。」(หากถามคำถามเป็นระยะๆ จะทำให้ผู้ฟังสนุกมากขึ้น)

(3) การบริหารจัดการเวลา

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นพบปัญหาเรื่องการบริหารจัดการเวลาไม่เป็นไปตามกำหนดการ นักท่องเที่ยวบางคนรู้สึกว่าการกำหนดการไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงรวมถึงการจัดการเวลาที่ไม่สอดคล้องกับกำหนดการที่วางเอาไว้ ดังที่ JT4 ระบุว่า「スケジュールが遅れてしまうことが多かったと感じた。なので、その管理や声かけがもつてきたらいいと思った。」(รู้สึกว่ากำหนดการล่าช้าบ่อยครั้ง ควรจัดการและสื่อสารให้มากกว่านี้) จึงมีข้อเสนอแนะว่ามัคคุเทศก์ควรให้ข้อมูลว่าจะใช้เวลาเที่ยวชมแต่ละสถานที่นานแค่ไหน และต่อไปจะเดินทางไปไหน จะช่วยให้นักท่องเที่ยวรู้สึกสบายใจมากขึ้น ดังที่ JT16 ระบุว่า「次の滞在はいつまでか、次にどこに行くか言っていただけると、スケジュールが分かりやすくてありがたい。」(หากบอกว่าจะอยู่ชมจนถึงเมื่อไหร่ แล้วไปไหนต่อไป จะช่วยทำให้เข้าใจกำหนดการได้ดีขึ้น)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาระดับการประเมินตนเองของนักศึกษาและประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เข้าร่วมกิจกรรมนำเที่ยวในพื้นที่อีสานใต้ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นผ่านกิจกรรมนำเที่ยว สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการประเมินตนเองของนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่น

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาประเมินตนเองเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่านักศึกษาประเมินว่าตนเองมีความสามารถด้านการดูแลนักท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาคือด้านความสามารถในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น และความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและสถานที่ท่องเที่ยว เมื่อพิจารณาในระดับรายข้อ พบว่านักศึกษาประเมินตนเองว่ามีจิตบริการ ดูแลและสามารถปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้ระดับสูงที่สุด ในขณะที่ประเมินตนเองว่าสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นภาษาญี่ปุ่นได้ระดับต่ำสุด

นอกจากนี้ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากความคิดเห็นของนักศึกษาผ่านคำถามปลายเปิด พบว่ากิจกรรมน่าเที่ยวนีช่วยพัฒนาทักษะของนักศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสามารถในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น นักศึกษาได้ฝึกทักษะการฟังและการสนทนาในสถานการณ์จริง และตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาตนเองให้สามารถพูดได้ฉับพลัน สนทนาโต้ตอบได้รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงการเพิ่มพูนคำศัพท์และไวยากรณ์ 2) ด้านความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อเตรียมพร้อมในการตอบคำถามระหว่างการนำเที่ยว 3) ด้านความสามารถในการดูแลนักท่องเที่ยว นักศึกษาได้ฝึกฝนทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังช่วยพัฒนา 4) ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น และ 5) ความกล้าแสดงออก

ผลการศึกษาที่พบว่านักศึกษาประเมินตนเองว่ามีความสามารถด้านการดูแลนักท่องเที่ยวระดับสูงที่สุด อาจเนื่องมาจากรูปแบบของกิจกรรมน่าเที่ยวยที่เปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการดูแลนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในสถานการณ์จริง สอดคล้องการศึกษาของ Yoshida (2005, p.91) ที่ระบุว่ากิจกรรมฝึกประสบการณ์มีคุณค่าแก่ผู้เรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานของมัคคุเทศก์ การดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยว และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ผลการศึกษานี้จึงสะท้อนให้เห็นว่าการจัดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนและพัฒนาทักษะวิชาชีพ โดยเฉพาะการดูแลนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นทักษะการปฏิบัติงานภาคสนามที่ไม่สามารถฝึกฝนได้ครบถ้วนในชั้นเรียนเพียงช่องทางเดียว จึงทำให้นักศึกษาตระหนักถึงการพัฒนาทักษะของตนเองได้เด่นชัดที่สุด

ในอีกด้านหนึ่ง นักศึกษาประเมินตนเองด้านความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและสถานที่ท่องเที่ยวในระดับต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อ ก็พบว่านักศึกษาประเมินความสามารถของตนเองในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นภาษาญี่ปุ่น ซึ่งจัดอยู่ในด้านความสามารถในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น ในระดับต่ำที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าผู้เรียนประสบปัญหาทั้งในด้านองค์ความรู้และทักษะภาษาญี่ปุ่น ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่นักศึกษาระบุว่าต้องการเพิ่มคลังคำศัพท์เฉพาะทางไวยากรณ์ภาษาญี่ปุ่น และองค์ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มเติมเพื่อจะได้สามารถตอบคำถามหรือให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวได้ทันที ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ Ono (2005, p. 80) ที่กล่าวว่าในกิจกรรมน่าเที่ยวยุโรปผู้เรียนชาวไทยบางรายระบุว่าจะประสบ

ปัญหาในการตอบคำถามเป็นภาษาญี่ปุ่นเกี่ยวกับรายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว สะท้อนให้เห็นว่าเมื่อได้ลองปฏิบัติจริงผ่านกิจกรรมนำเที่ยวนี้แล้ว ผู้เรียนเห็นถึงความแตกต่างระหว่างการเรียนภาษาญี่ปุ่นในชั้นเรียนกับการสื่อสารจริงในชีวิตประจำวันรวมถึงการสื่อสารในงานอาชีพเฉพาะทาง รวมถึงผู้เรียนมองเห็นข้อจำกัดของตนเองและเกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาความสามารถในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด พบว่านักศึกษาได้พัฒนาทักษะเพิ่มเติมอีก 2 ประเด็น ได้แก่ ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น และความกล้าแสดงออก ซึ่งสอดคล้องกับ Ono (2005, p.80) ที่พบว่าผู้เรียนชาวไทยมีความมั่นใจมากขึ้นเมื่อสามารถสื่อสารให้คนญี่ปุ่นเข้าใจได้ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Maneephong & Saito (2020) และ Sapsurit et al. (2024) ที่พบว่านักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมฝึกปฏิบัติมีทัศนคติเชิงบวกต่อกิจกรรม โดยระบุว่ากิจกรรมดังกล่าวเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงศักยภาพและกล้าแสดงออกมากขึ้น ข้อค้นพบนี้สะท้อนให้เห็นว่าการจัดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์กิจกรรมนำเที่ยวในงานวิจัยนี้ไม่เพียงจะช่วยพัฒนาทักษะวิชาชีพมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นเท่านั้น แต่ยังส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางสังคมและบุคลิกภาพของผู้เรียนด้วย

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นของนักศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากตาราง 3 พบว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นพึงพอใจด้านความเป็นมิตรและการให้บริการของมัคคุเทศก์ ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือด้านความสามารถและการแก้ไขปัญหาของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้และการอธิบายของมัคคุเทศก์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาระดับรายข้อ พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อความเป็นมิตรและให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมในระดับสูงที่สุด ในขณะที่พึงพอใจต่อความชัดเจนและตรงประเด็นในการตอบคำถามของมัคคุเทศก์ในระดับต่ำที่สุด

นอกจากนี้ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผ่านคำถามปลายเปิด พบว่านักท่องเที่ยวประทับใจการนำเที่ยวของนักศึกษา 4 ประเด็น ได้แก่ 1) มีความรู้และอธิบายเป็นภาษาญี่ปุ่นได้ดี 2) เป็นมิตรและมีจิตบริการ 3) สามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม และ 4) สร้างบรรยากาศให้สนุกสนาน รวมถึงได้เสนอแนะเพื่อปรับปรุง 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การสื่อสารและทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่น 2) เทคนิคการสื่อสารของมัคคุเทศก์ และ 3) การบริหารจัดการเวลา

นอกจากนี้ ผลการวิจัยโดยรวมยังสะท้อนให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างการประเมินตนเองของนักศึกษากับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยาวญี่ปุ่น โดยเฉพาะในด้านความเป็นมิตรและจิตบริการที่ทั้งสองฝ่ายต่างประเมินในระดับสูงสุด ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากิจกรรมนำเที่ยวนี้น่าจะสามารถส่งเสริมทักษะทางสังคมของนักศึกษาได้ดีและนักท่องเที่ยวยาวญี่ปุ่นได้จริง ความเป็นมิตรและจิตบริการนี้ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของวิชาชีพมัคคุเทศก์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Athasart et al. (2010, pp. 52-58) ที่สำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยาวต่างชาติต่อมัคคุเทศก์และพบว่าคุณลักษณะที่ควรพัฒนามากที่สุดคือทัศนคติ ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การมีใจรักการบริการ และความภาคภูมิใจในวิชาชีพ รองลงมาคือ บุคลิกภาพ ทักษะ และความรู้ ตามลำดับ ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่านักท่องเที่ยวยาวต่างชาติให้ความสำคัญกับมนุษยสัมพันธ์และจิตบริการในการสร้างความประทับใจเบื้องต้นมากกว่าความรู้หรือทักษะภาษาเพียงอย่างเดียว

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาได้ชี้ให้เห็นว่าทักษะด้านความรู้และการอธิบายของมัคคุเทศก์เป็นสิ่งที่นักศึกษาควรพัฒนาเพิ่มเติมอย่างเร่งด่วน เนื่องจากนักศึกษาประเมินตนเองด้านนี้น้อยที่สุดซึ่งสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวยาวญี่ปุ่นที่พึงพอใจด้านนี้น้อยที่สุดเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นเรื่องความชัดเจนและตรงประเด็นในการตอบคำถามของมัคคุเทศก์ สะท้อนให้เห็นว่านักศึกษามีข้อจำกัดเรื่องการสื่อสารแบบฉับพลันหรือการให้ข้อมูลที่อยู่นอกเหนือจากบทบรรยายที่เตรียมไว้ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากระดับทักษะทางภาษาและการขาดการเตรียมข้อมูลที่รอบด้าน ส่งผลให้การสื่อสารในสถานการณ์จริงไม่ราบรื่นเท่าที่ควร ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวยาวญี่ปุ่นในงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากนักท่องเที่ยวยาวญี่ปุ่นโดยตรงทำให้นักศึกษาได้รับรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงจากผู้ใช้บริการจริง ซึ่งเป็นหนึ่งในแรงจูงใจให้นักศึกษาตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาญี่ปุ่นในระดับวิชาชีพและและทักษะอื่นๆ มากขึ้น

3. แนวทางการพัฒนาทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นผ่านกิจกรรมนำเที่ยว

จากการข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่สะท้อนผ่านการฝึกปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นภาคสนาม ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางในการพัฒนาทักษะมัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่นผ่านกิจกรรมนำเที่ยว 3 แนวทาง เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนจัดเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 เชื่อมโยงองค์ความรู้กับการสื่อสารแบบฉบับพลัน

ผู้วิจัยเสนอให้ปรับรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน โดยให้ความสำคัญกับการฝึกฝนการสื่อสารแบบฉบับพลัน การฝึกคาดการณ์คำถามและการตอบคำถามจากนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้เตรียมตัวล่วงหน้า รวมถึงการฝึกทำความเข้าใจข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวอย่างรอบด้าน ซึ่งจะช่วยให้ นักศึกษาสามารถเรียบเรียงและถ่ายทอดข้อมูลด้วยภาษาของตนเองได้ดีขึ้น นอกจากนี้ การฝึกใช้เทคนิคการพากย์ทัวร์แบบมัลติเทคที่อาศัยเพียงช่วยให้นักศึกษาสามารถเลือกนำเสนอเฉพาะข้อมูลที่สำคัญได้อย่างเหมาะสม ช่วยลดการพึ่งพาสคริปต์ระหว่างการนำเที่ยวได้ ข้อเสนอนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้นักศึกษาสามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้ด้านการนำเที่ยวเข้ากับทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่น ทำให้การสื่อสารเป็นธรรมชาติและสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าที่พบว่า นักศึกษาที่นำชมสถานที่ท่องเที่ยวมีแนวโน้มยึดติดกับการอ่านตามสคริปต์ ทำให้การสื่อสารในสถานการณ์จริงไม่เป็นธรรมชาติ ทั้งนี้ จากผลการศึกษาของ Ono (2005, pp. 81-82) ได้กล่าวถึงข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นว่าผู้ที่ฝึกปฏิบัติงานมัลติเทคควรคาดการณ์คำถามที่อาจได้รับและเตรียมแนวทางการตอบไว้ล่วงหน้า รวมถึงควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอย่างรอบด้าน นอกจากนี้ Maneephong & Saito (2020, p. 118) พบว่าการจัดการเรียนรู้แบบโครงงานมัลติเทคของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทยยังขาดกระบวนการฝึกสื่อสารภาษาญี่ปุ่นแบบอิสระโดยไม่พึ่งพาสคริปต์ สอดคล้องกับ Tanaka et al. (2020, pp. 124-125) ที่ชี้ให้เห็นว่าการฝึกจำลองสถานการณ์ตอบคำถามที่คาดไม่ถึง ไม่เพียงช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารแต่ยังมีส่วนสำคัญในการขัดเกลาความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อีกด้วย

3.2 เสริมสร้างเทคนิคการนำเที่ยว

ผู้วิจัยเสนอให้เสริมสร้างเทคนิคการนำเที่ยว โดยเน้นการสื่อสารแบบสองทางเพื่อการมีส่วนร่วมมากกว่าการบรรยายนำชมเพียงฝ่ายเดียว รวมถึงการฝึกทักษะนำชม เช่น การจัดตำแหน่งยืน การควบคุมระดับเสียงของมัลติเทค เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง ผลการศึกษานางานวิจัยนี้ยังพบว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น 8 ใน 19 คน ประทับใจกิจกรรมสนทนาการที่ช่วยสร้างบรรยากาศระหว่างการเดินทาง จึงควรส่งเสริมจุดเด่นดังกล่าวควบคู่กับการพัฒนาทักษะการบริหารจัดการทัวร์ให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับความตรงต่อเวลา ควรฝึกให้ผู้เรียน

สามารถสื่อสารและแจ้งข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวรู้สึกไม่เป็นกังวลและสร้างความมั่นใจในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ ข้อเสนอแนะดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sawangpol (2019, p. 25) ที่ศึกษาความ คาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้ภาษาอังกฤษและเนื้อหาการบรรยาย ของมัคคุเทศก์ชาวไทยในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเสนอแนะว่ามัคคุเทศก์ควรสร้างบรรยากาศ ในการสื่อสารสองทางเพื่อส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างมัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยว

3.3 ยกระดับการดูแลนักท่องเที่ยวด้วยจิตบริการ

ผลการศึกษาในงานวิจัยนี้ พบว่านักศึกษาประเมินตนเองด้านการดูแล นักท่องเที่ยวในระดับสูงที่สุด และนักท่องเที่ยวก็มีความพึงพอใจด้านดังกล่าวในระดับสูง เช่นเดียวกัน สะท้อนให้เห็นว่านักศึกษาสามารถใช้ทักษะด้านจิตบริการได้อย่างมี ประสิทธิภาพในสถานการณ์จริง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้พัฒนาทักษะนี้อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้สถานลักษณะนิสัยความมีมิตรไมตรี ความเป็นกันเองและเข้าถึงง่ายของคน ไทยเข้ากับแนวคิดการบริการแบบโอโมเตนาชิของญี่ปุ่นที่ให้ความสำคัญกับความ ละเอียดอ่อน ใส่ใจในการให้บริการโดยไม่คาดหวังสิ่งตอบแทน (Pongtanalert, 2021, pp. 35-43) การผสมผสานจุดเด่นของทั้งสองวัฒนธรรมจะช่วยยกระดับคุณภาพการบริการของ มัคคุเทศก์ได้

แนวทางการพัฒนาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นความสำคัญของทัศนคติการบริการใน วิชาชีพมัคคุเทศก์ โดย Kaewjarus (2021, p.288) ระบุว่ากรมมีใจรักในงานบริการเป็นหนึ่งใน คุณลักษณะสำคัญของมัคคุเทศก์ในศตวรรษที่ 21 เช่นเดียวกัน ผลสำรวจของ Japan Tourism Agency (2024) ที่ชี้ให้เห็นว่านักท่องเที่ยวคาดหวังทัศนคติด้านความเป็นมิตร ของมัคคุเทศก์มากกว่าความสามารถด้านการสื่อสาร นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ Pimonsompong (2023, p.8) ที่อธิบายว่าการปลูกฝังทัศนคติด้านจิตบริการจำเป็นต้อง อาศัยการอบรมให้ความรู้และการฝึกปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นมือ อาชีพและมีใจรักงานบริการอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เน้นกระบวนการสะท้อนคิดของผู้เรียนตามแนวคิดของ Dewey (1983) จึงยังไม่ครอบคลุมวงจรการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของ Kolb (1984) ในขั้นสรุป หลักการและนำไปทดลองใช้อีกครั้ง หากงานวิจัยในอนาคตสามารถออกแบบกิจกรรมให้ ครบทั้ง 4 ขั้นตอน น่าจะช่วยเพิ่มผลลัพธ์การเรียนรู้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

References

- Athasart, C., Lertteerada, S., & Poopittayastaporn, K. (2010). Guidelines for tour guide development for tourism industry [In Thai]. *Srinakharinwirot Research and Development Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(Suppl.1), 52–63.
- Chiba, M., & Takada, T. (2010). Requirements for Japanese language tour guides based in Bangkok: Based on interviews with veteran guides [In Japanese]. *Bulletin of Japanese Language Education, The Japan Foundation Bangkok Japanese Cultural Center*, 7, 51–60.
- Department of Tourism. (2015). *Interpretation for ecotourism, historical, and cultural attractions* [In Thai]. V.T.K Printing.
- Dewey, J. (1938). *Experience and education*. Macmillan.
- Honganurak, V. (2010). The method teaching by a project to teach for Japanese tourism 2 [In Thai]. *Rajabhat Chiangmai Research Journal*, 11(2), 39–52.
- Japan Tourism Agency. (2024). *Survey results on the needs required of guide personnel* [In Japanese]. <https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001751680.pdf>
- Kaewjarus, A. (2021). The potential of Thai tourist guides in the 21st century [In Thai]. *Panyapiwat Journal*, 13(3), 283–296.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice-Hall.
- Maneepong, B., & Saito, T. (2020). Learners' attitudes toward Japanese guide projects on tourist attractions in Phranakhon Si Ayutthaya Province in a Japanese for tourist guide course [In Thai]. *Journal of Ayutthaya Studies*, 12(2), 107–120.

- Nakamura, I. (2012). Teaching Japanese language for tourism that is not specialized for the tourism industry: A case of a course taught at a university Japanese language department in Thailand [In Japanese]. *The Journal of Japanese Language Education Methods*, 19(2), 28–29.
- Nosaka, C. (2004). A practical report on a one-day guide training conducted by fourth-year tourism students [In Japanese]. *Bulletin of Japanese Language Education, The Japan Foundation Bangkok Japanese Cultural Center*, 1, 143–147.
- Ono, N. (2005). A practical report on the Kanchanaburi simulated tour conducted by third-year students in the tourism program [In Japanese]. *Bulletin of Japanese Language Education, The Japan Foundation Bangkok Japanese Cultural Center*, 2, 71–84.
- Phonlabutra, K. (2017). Development of directions for learning and teaching Japanese with project-based learning for Japanese learners in higher education [In Thai]. *JSN Journal*, 7(2), 65–82.
- Pimonsompong, C. (2023). Tourism system: Driving through hospitality [In Thai]. *Journal of Southern Technology*, 16(2), 119–129.
- Pongtanalert, K. (2021). *Omotenashi: The spirit of Japanese hospitality* [In Thai]. WeLearn.
- Sapsurit, C., Weera-anantamit, K., & Piyaatwanakul, S. (2024). The guideline for practical activity organizing to Japanese tour guides by using research as a base: A case study of Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University [In Thai]. *Journal of Political Science Mahamakut Buddhist University*, 4(6), 59–73.
- Sawangpol, T. (2019). Tourists' expectations and satisfaction toward the use of English and the content of information provided by Thai tour guides in Bangkok. *Journal of Graduate School, Chandrakasem Rajabhat University*, 14(2), 14–27.

- Takashima, M. (2011). Japanese language proficiency and evaluation aspects required for non-native Japanese-speaking tour guides: A survey of tour operator employees [In Japanese]. *Journal of Language Education, J. F. Oberlin University*, 7, 33–46.
- Tanaka, N., Fujita, R., & Morikoshi, K. (2020). The current situation and issues surrounding foreign-language tour guides [In Japanese]. In K. Yamakawa (Ed.), *kankou gengo o kangaeru [Considering the language of tourism]* (pp. 115–131). Kurosio.
- Wannathanom, C. (2008). *Tourist guide* [In Thai]. Samlada.
- Yoshida, N. (2005). An attempt at the Chiang Mai University guide training program: Chiang Mai half-day tour [In Japanese]. *Bulletin of Japanese Language Education, The Japan Foundation Bangkok Japanese Cultural Center*, 2, 85–93.