

รูปแบบการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมของชุมชน
ท่องเที่ยวเมืองตาก อำเภอเมือง จังหวัดตาก
Participatory Development of Tour Guides Potential Model
in Tak Tourism Community of Mueang District, Tak Province

กิตต์กวีวินเดชน์ วงศ์หมั่น

อาจารย์ สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

E-mail: kitkawindet.w@gmail.com

Kitkawindet Wongmun

Lecturer, Tourism Industry, Northern College

รับเข้า: 19 สิงหาคม 2563 แก้ไข: 19 กันยายน 2563 ตอรับ: 30 กันยายน 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก 2) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก 3) สร้างกระบวนการในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน คือ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ มัคคุเทศก์ท้องถิ่น คนในชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก และนักเรียน/นักศึกษา ที่อยู่ในชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก จำนวน 30 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกรายบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก จำนวน 30 คน และวิเคราะห์ข้อมูลแบบจัดหมวดหมู่เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัญหาในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก คือ 1. ด้านความรู้ทางประวัติศาสตร์และแหล่งท่องเที่ยว 2. ด้านความสามารถในการทำหน้าที่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น 3. ด้านความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร และ 4. ด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 2) ผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) พบว่า มีความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านประวัติศาสตร์และแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.70$) มากที่สุด และการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวน้อยที่สุด ($\bar{X}=4.60$) ต้องการที่จะเข้าร่วมในการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมในหัวข้อ การอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในรูปแบบการสาธิตด้วยการแสดงให้ผู้เข้าร่วมอบรมเห็นถึงการปฏิบัติจริง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทดลองปฏิบัติตามและซักถามปัญหา สถานที่ใน

การจัดอบรม คือ โรงแรม จำนวนผู้เข้าร่วมไม่เกิน 30 คน และระยะเวลา จำนวน 3 วัน 3) กระบวนการในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น คือ 1) ศึกษาปัญหาในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น 2) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น 3) พัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และ 4) ติดตาม และประเมินผล ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพ มัคคุเทศก์ท้องถิ่น การมีส่วนร่วม ชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the tourism problems of local tour guides of the Muang Tak tourism community 2) study the development of tour guides potential of the Mueang Tak tourism community 3) Establish a process for developing local tour guides potential of the tourist communities. Muang Tak. This research was a combination of research. Which consists of quantitative research using questionnaires the sample group used in this study was local guides. People in the Tak tourism community and students the data were analyzed by 30 people in the Tak tourism community by finding frequency, percentage, mean and standard deviation. And qualitative research by in-depth interviews individually the samples were 30 local tour guides in the Tak tourism community and analyzed the data in a categorical way.

The results of the study were as follows: 1) The problem of the local tour guide of the Tak tourism community was 1) the knowledge of history and tourist attractions 2) the ability to act as a local guide 3) the ability to use different languages and countries of communication and 4) immediate solutions. And assistance to tourists 2) the need for the development of potential local guides of the Tak tourism community want to participate in local guide potential development activities overall, it was at the highest demand level ($\bar{x}=4.75$), found that there was the highest demand for the development of knowledge of history and tourist sites ($\bar{x}=4.70$), and assistance to tourists ($\bar{x}=4.60$), would like to participate in the local guide competency development training with participation. Share on the topic local guide training in the form of a demonstration by showing the participants the actual practice. And give the trainees the opportunity to try and follow through and ask questions. The venue for the training is a hotel, the number of participants is not more than 30 people and the duration of the activity is 3 days. 3) The process for

developing local guide potential is: 1) study tourism problems of local guides, 2) study the need for local guide capacity development, 3) develop local guide capacity, and 4) monitoring and evaluating the training participants.

Keywords: potential development, tour guide, participation, Tak tourism community

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สร้างรายได้โดยมีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการโดยรวมของประเทศแล้ว ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจต่อเนื่อง อาทิ โรงแรม ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก และสินค้าพื้นเมือง ซึ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น รวมทั้งสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศในรูปเงินตราต่างประเทศ ปีละหลายแสนล้านบาท (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2562) เดือนมกราคม 2563 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยจำนวน 3.81 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 2.46 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา สร้างรายได้ 0.19 ล้านล้านบาท (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) UNWTO ระบุว่า ช่วงเดือนมกราคมถึงมิถุนายนที่ผ่านมา มีนักท่องเที่ยวราว 671 ล้านคนเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางต่าง ๆ ทั่วโลก เพิ่มขึ้นเกือบ 30 ล้านคน เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปี 2018 ที่ผ่านมา ซึ่งส่วนใหญ่มีแรงกระตุ้นการเดินทางท่องเที่ยวมาจากมีสายการบินต้นทุนต่ำในหลายเส้นทาง และราคาตั๋วเครื่องบินที่ไม่สูงจนเกินไปซึ่งรวมไปถึงข้อยกเว้นด้านวีซ่าที่เอื้อให้เกิดการเดินทางไปยังต่างประเทศได้สะดวกมากยิ่งขึ้น (องค์การการท่องเที่ยวโลก, 2019) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ขับเคลื่อนและบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยวของภูมิภาคอาเซียน ในขณะเดียวกันยังได้ส่งเสริม และพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รวมถึงการบริหารจัดการด้านการตลาด เพื่อกระตุ้นให้เกิดรายได้เข้าสู่ประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวที่ได้เข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และยังก่อให้เกิดรายได้กระจายไปสู่ชุมชน การท่องเที่ยวจึงถือได้ว่าเป็นกลไกที่สำคัญการขับเคลื่อนกระจายรายได้ และสร้างอาชีพอย่างแท้จริงให้กับคนในภาคอุตสาหกรรมบริการ

จังหวัดตาก เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ทางภาคเหนือตอนล่าง เป็นจังหวัดที่มีพื้นที่มากเป็นอันดับ 4 ของประเทศ และมีประชากรเบาบางที่สุดเป็นอันดับ 2 ของประเทศ ประกอบไปด้วย 9 อำเภอ (สำนักงานจังหวัดตาก, 2563) จังหวัดตากในอดีตเป็นเมืองที่มีชาวมอญอยู่มาก่อนโดยมีหลักฐานศิลปะมอญปรากฏอยู่ที่อำเภอบ้านตากมีประวัติความเป็นมาที่เก่าแก่และจังหวัดตากยังเป็นหนึ่งในหัวเมืองที่มีอายุเกินกว่าสองพันปีเมื่อมีการอพยพของชนชาติไทยจากลุ่มน้ำแยงซีตอนใต้ลงมาตามแนวลำน้ำคง (ลำน้ำสาละวิน) ตากเป็นเมืองที่มีพระมหाराชาเจ้าในอดีตได้เสด็จมาชุมนุมกองทัพถึง 4 พระองค์ คือ พ่อขุนรามคำแหงมหาราช ทรงชนช้างกับเจ้าขุนสามชน เจ้าเมืองฉอด สมเด็จพระนเรศวรมหาราช ทรง

ประกาศอิสรภาพที่เมืองแครง แล้วยกทัพกลับราชอาณาจักรไทย โดยเสด็จผ่านดินแดนเมืองตากเป็นแห่งแรก สมเด็จพระนารายณ์มหาราช ทรงนำทัพไปตีหัวเมืองฝ่ายเหนือได้เสด็จผ่านเมืองตาก และได้สร้างวัดพระนารายณ์ขึ้น องค์สุดท้าย คือ สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ซึ่งได้รับพระบรมราชโองการแต่งตั้งให้เป็นเจ้าเมืองตาก เพื่อเป็นการรำลึกถึงพระมหากษัตริย์ของอดีตมหาราชทั้ง 4 พระองค์ ชาวเมืองตากจึงได้สร้างศาลหลักเมือง 4 มหาราชขึ้น เมื่อ พ.ศ.2535 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

อย่างไรก็ตาม จังหวัดตากมีเส้นทางท่องเที่ยวตามรอยประวัติศาสตร์ซึ่งมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีรถไฟลอยทางให้บริการนักท่องเที่ยวในเส้นทางท่องเที่ยวหลักของจังหวัดยังขาดผู้บรรยายให้ข้อมูลและความรู้แก่นักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้รับข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวในเส้นทางท่องเที่ยวรถไฟลอยทาง ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากได้จัดไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก, 2562) แต่ในขณะนี้การให้บริการรถไฟลอยทางนำเที่ยวนั้นยังขาดมัคคุเทศก์ผู้บรรยายให้ข้อมูลประจำรถไฟลอยทางนำเที่ยว ซึ่งหากมีมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความสามารถในการบรรยายนำเที่ยวประจำรถไฟลอยทาง จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และเกิดความประทับใจจากการท่องเที่ยวครั้งนี้ด้วย

จากที่ได้กล่าวมาผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการเป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวของชุมชนเมืองตาก ในฐานะเป็นตัวแทนของท้องถิ่น (กุลวรา สุวรรณพิมล, 2556: 85) ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก อำเภอเมืองจังหวัดตาก เพื่อส่งเสริมให้คนในชุมชนได้มีส่วนร่วมในการนำเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดตาก ตามเส้นทางท่องเที่ยวรถไฟลอยทาง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดตากให้เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไปรวมถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ถิ่นของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก
3. เพื่อสร้างกระบวนการในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก

วิธีการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาปัญหาในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก ได้แก่ ด้านความรู้ด้านประวัติศาสตร์และแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสามารถในการทำหน้าที่มัคคุเทศก์ ด้านความรู้ความสามารถทางภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร และด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วม ได้แก่ ความต้องการในการเข้าร่วมกิจกรรมในหัวข้อการอบรม

รูปแบบการจัดกิจกรรม สถานที่ในการจัดอบรม จำนวนของผู้เข้าร่วมการอบรม และระยะเวลาในการจัดอบรม ทั้งนี้เพื่อสร้างกระบวนการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก อำเภอเมือง จังหวัดตาก

ขอบเขตด้านขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ คนในชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก อำเภอเมือง จังหวัดตาก จำนวน 79,446 คน (สำนักงานจังหวัดตาก, 2562)

2. การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (ทองใบ สุดชารี, 2549) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ตรงตามหลักเกณฑ์หรือจุดมุ่งหมายของผู้วิจัย ประกอบไปด้วย มัคคุเทศก์ท้องถิ่น นักเรียนของโรงเรียนในชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก คนในชุมชน รวมทั้งหมด 30 คน โดยเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. มัคคุเทศก์ท้องถิ่น
2. เป็นคนในชุมชนการท่องเที่ยวเมืองตาก นักเรียน นักศึกษาในชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก
3. เป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทางการท่องเที่ยวภายในชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดของการวิจัย พร้อมทั้งมีการหาคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่า IOC โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย

1. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) เพื่อศึกษาปัญหาในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกรายบุคคลในกลุ่มหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงโดยผู้วิจัยจะกำหนดกรอบแบบสัมภาษณ์ด้วยตนเอง
2. แบบสอบถามเพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น แบบมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก อำเภอเมือง จังหวัดตาก ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีส่วนประกอบของแบบสอบถามดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้นำเที่ยว ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ทำแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการและแนวทางการเสริมสร้างความรู้ด้านการนำเที่ยว

- 2.1 ความต้องการในการเข้าร่วมอบรมการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วม เป็นแบบรายการตรวจสอบ (Check List)

2.2 ระดับความต้องการในการเสริมสร้างความรู้ด้านการท่องเที่ยว ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ตัวเลือก (Likert, Rensis, A. 1961) โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

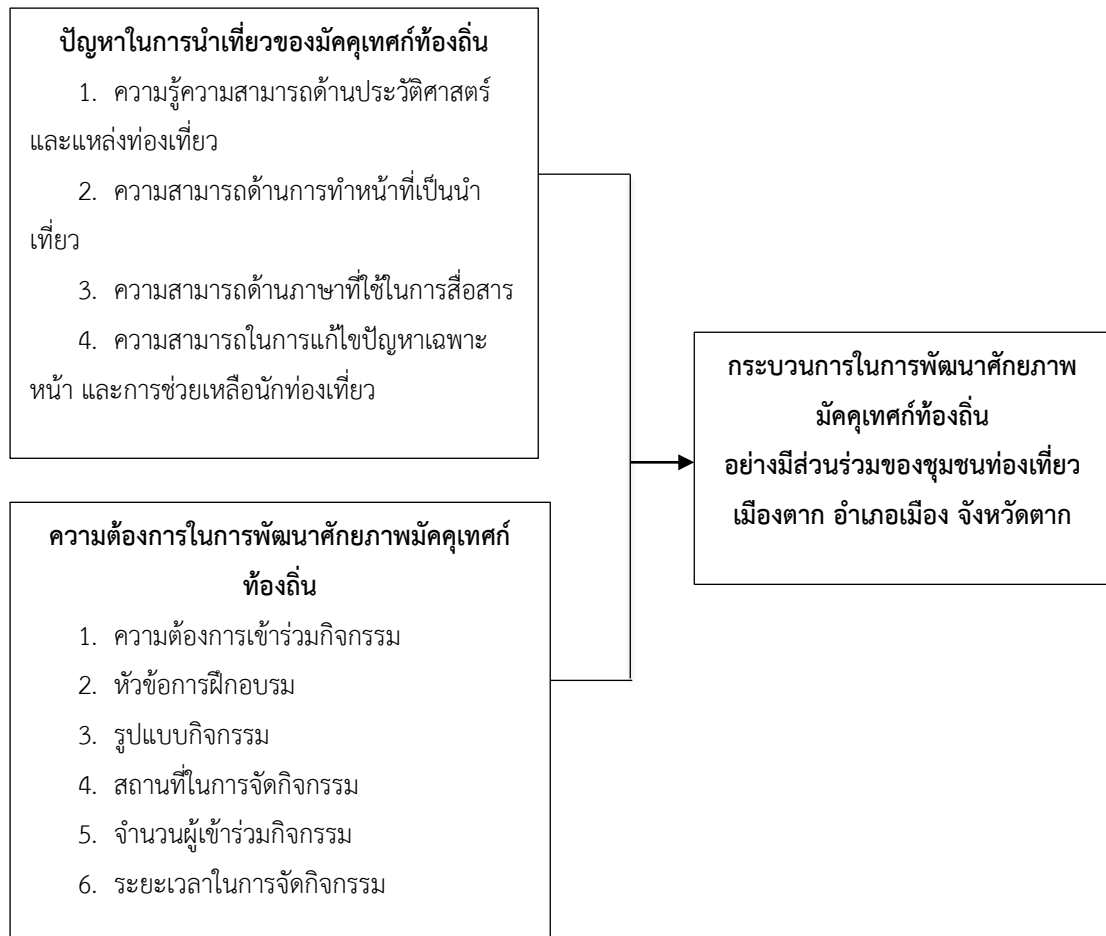
ระดับความต้องการมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความต้องการมาก	4	คะแนน
ระดับความต้องการปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความต้องการน้อย	2	คะแนน
ระดับความต้องการน้อยที่สุด	1	คะแนน

3. แบบทดสอบเพื่อสร้างกระบวนการการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วม ในการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบแผนการทดลองแบบ One Group มาใช้กับผู้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการในการฝึกอบรมครั้งนี้ ซึ่งประกอบไปด้วย แบบทดสอบก่อนอบรม (Pre-Test) และแบบทดสอบหลังอบรม (Post-Test) โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) การประเมินศักยภาพก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการ Pre-Test ได้แก่ ทักษะการนำเที่ยวความรู้ ความสารททั่วไปเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ก่อนเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการ 2) การประเมินศักยภาพหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ Post Test ได้แก่ ทักษะการนำเที่ยวความรู้ ความสามารถทั่วไปเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่น หลังเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการ

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และสถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลังจากนั้นนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนและหลังอบรม โดยใช้สูตรการหาค่าร้อยละ แล้วนำมาวิเคราะห์ในรูปแบบการพรรณนา ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการจัดหมวดหมู่ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Coding Analysis)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก ผลการวิจัย มีดังนี้

1. ปัญหาในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก อำเภอเมือง จังหวัดตาก โดยผู้วิจัยและคนในชุมชน และผู้เข้าร่วมการอบรม ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เพื่อนำปัญหาไปปรับปรุง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก ที่เข้าร่วมการอบรมจำนวน 30 คน ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คนรุ่นใหม่ของชุมชน ซึ่งขาดความรู้ด้านประวัติศาสตร์ที่ความเป็นมาของจังหวัดตาก ยังไม่มีประสบการณ์ในการนำเที่ยว อีกทั้งยังขาดทักษะในการเป็นมัคคุเทศก์ นักเล่าเรื่อง นักสื่อความหมาย ประการสำคัญยังไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวเป็นภาษาต่างประเทศได้ ทำให้เมื่อต้องปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวในเส้นทางท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ซึ่งปัญหาในการนำเที่ยวของผู้เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการในครั้งนี้คือ

1.1 ปัญหาด้านความรู้ด้านประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยว พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา เยาวชนรุ่นใหม่ของชุมชน ดังนั้นจึงทำให้ไม่ทราบข้อมูลทางด้านประวัติศาสตร์ และความเป็นมาของเมืองตาก ที่แท้จริง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการบรรยายให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวได้ อีกทั้งยังไม่มีความรู้ด้านเส้นทางท่องเที่ยว 4 มหาราช ซึ่งเป็นเส้นทางท่องเที่ยวหลักของจังหวัดตาก และมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวทุกวันโดยเฉพาะวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่ให้บริการรถไฟล้อย่างน่าเที่ยวในเส้นทางดังกล่าว และมีนักท่องเที่ยวใช้บริการเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวโดยชุมชนมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่คอยให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อที่จะแนะนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ แต่ในขณะเดียวกันมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตากยังขาดความรู้ด้านประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยว อันเนื่องจากผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ท้องถิ่นในปัจจุบันเป็นเยาวชน คนรุ่นใหม่ ซึ่งมีความรู้ด้านประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวของเมืองตายน้อย จึงทำให้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นยังไม่สามารถที่จะสื่อสาร บรรยาย และถ่ายทอดข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของชุมชนแก่นักท่องเที่ยวได้

1.2 ปัญหาด้านความสามารถในการทำหน้าที่มัคคุเทศก์ พบว่า การทำหน้าที่มัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก ผู้เข้าร่วมการอบรมโดยส่วนใหญ่ยังไม่เคยเป็นมัคคุเทศก์มาก่อน จึงทำให้ขาดความรู้เกี่ยวกับการเป็นมัคคุเทศก์ อีกทั้งยังไม่กล้าแสดงออกในการทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว และยังขาดความเชี่ยวชาญในการทำหน้าที่มัคคุเทศก์อย่างมืออาชีพ เมื่อมีโอกาสดำเนินรับและให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดตาก ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทำให้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นขาดความมั่นใจในการทำหน้าที่ผู้นำเที่ยวจึงส่งผลทำให้การทำหน้าที่ผู้นำเที่ยวไม่มีคุณภาพ และส่งผลถึงภาพลักษณ์ในการทำหน้าที่มัคคุเทศก์อย่างมืออาชีพได้ในมุมมองของนักท่องเที่ยว สะท้อนให้เห็นว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก ขาดความรู้ และทักษะในการนำเที่ยว ในขณะเดียวกัน มัคคุเทศก์ท้องถิ่นมีความกล้าแสดงออกน้อย ขาดความเชี่ยวชาญ จึงทำให้บุคลิกที่แสดงออกต่อนักท่องเที่ยวไม่น่าเชื่อถือ และยิ่งไปกว่านั้นยังขาดประสบการณ์ในการนำเที่ยว จึงส่งผลทำให้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นไม่สามารถควบคุมสถานการณ์จริงในการนำเที่ยวแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวได้จึงให้การนำเที่ยวเกิดความล่าช้าและไม่เป็นไปตามที่ได้แจ้งกับนักท่องเที่ยว

1.3 ด้านความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร พบว่า ผู้เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตากในครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีทักษะและสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ แต่เมื่ออยู่ในสถานการณ์จริงที่จะต้องทำหน้าที่มัคคุเทศก์บรรยายให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวตามเส้นทางรถไฟล้อย่างน่าเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้นยังทำหน้าที่ได้ไม่ดี เนื่องจากมีข้อมูลทางด้านประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวในเส้นทางท่องเที่ยวดังกล่าวมาน้อย จึงทำให้ขาดความมั่นใจ

ในการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นภาษาต่างประเทศ และทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนของแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง ประการสำคัญ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ผ่านการฝึกอบรมในครั้งนี้แล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการศึกษาข้อมูลทางประวัติศาสตร์ และข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดตาก และต้องฝึกบรรยายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวเป็นภาษาต่างประเทศให้มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้สามารถทำหน้าที่มัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพอย่างมืออาชีพทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

1.4 ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวพบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ทำหน้าที่นำเที่ยวในสถานการณ์จริง เมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าขึ้นในระหว่างการนำเที่ยวยังไม่สามารถที่จะจัดการและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที เนื่องจากมัคคุเทศก์ท้องถิ่นยังขาดประสบการณ์ในการนำเที่ยว อีกทั้งในขณะที่ทำหน้าที่บรรยายให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวอยู่นั้นเป็นกังวลเรื่องข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวที่จะบรรยายให้นักท่องเที่ยว จึงทำให้เกิดความประหม่าไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่อหน้าได้ เป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่มั่นใจในตัวมัคคุเทศก์ท้องถิ่นด้วย และในขณะเดียวเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือต้องช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างทันท่วงที มัคคุเทศก์ท้องถิ่นก็ยังไม่สามารถที่จะช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที เนื่องจากยังขาดประสบการณ์ที่จะต้องให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สะท้อนให้เห็นว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนเมืองตาก ยังขาดทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการนำเที่ยว ขาดปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างมืออาชีพ เนื่องจากมัคคุเทศก์ท้องถิ่นยังไม่มีประสบการณ์ในการนำเที่ยว อีกทั้งยังเคยมีประสบการณ์การแก้ปัญหาจากสถานการณ์จริง

2. ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก ผู้เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 30 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้ 10,000 บาทต่อเดือน มีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านประวัติศาสตร์และแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.70$) มากที่สุด รองลงมา ด้านความสามารถในการทำหน้าที่นำเที่ยว ($\bar{X}=4.65$) ด้านความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร ($\bar{X}=4.60$) และด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.60$) ตามลำดับ และมีความต้องการที่จะเข้าร่วมในการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมในหัวข้อ การอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในรูปแบบการสาธิตด้วยการแสดงให้ผู้เข้าร่วมอบรมเห็นถึงการปฏิบัติจริง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทดลองปฏิบัติตามและซักถามปัญหา สถานที่ในการจัดอบรม คือ โรงแรม จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่เกิน 30 คน และระยะเวลาในการจัดกิจกรรม จำนวน 3 วัน

3. กระบวนการในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก อำเภอเมือง จังหวัดตาก ประกอบไปด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

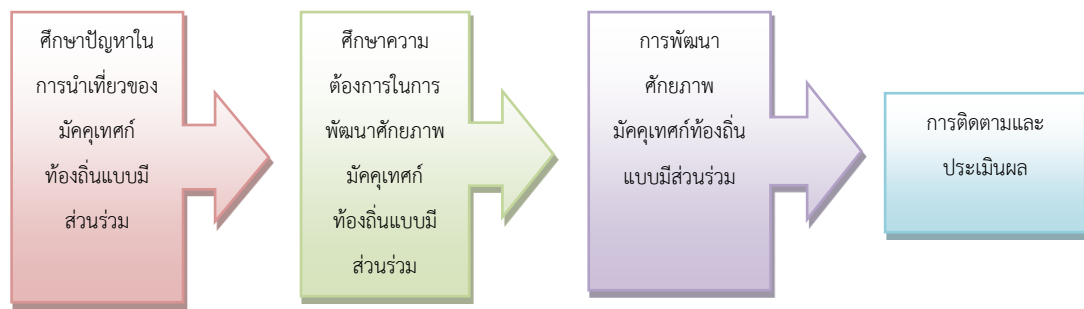
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม โดยผู้วิจัย คนในชุมชน และมัคคุเทศก์ผู้เข้าอบรมร่วมกันแสดงความคิดเห็นและวิเคราะห์ปัญหาของการนำเที่ยวซึ่งปัญหาส่วนใหญ่ คือ ด้านความรู้ด้านประวัติศาสตร์และแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสามารถในการทำหน้าที่ผู้นำเที่ยว ความรู้ความสามารถด้านภาษาในการสื่อสาร และด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม โดยใช้แบบสอบถามให้ผู้เข้ารับการอบรมตอบซึ่งผลจากการศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพประกอบไปด้วย ความต้องการในการเข้ารับการอบรม ระดับของความต้องการความรู้ด้านการท่องเที่ยว ความต้องการที่จะเข้าร่วมกิจกรรมด้านการนำเที่ยว สถานที่ในการจัดกิจกรรม จำนวนของผู้เข้าร่วมกิจกรรม และระยะเวลาของการจัดกิจกรรม

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วม เป็นรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งก่อนการอบรมจะมีการทดสอบก่อนการอบรม การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการนำเที่ยว การแสดงบทบาทสมมติ และการนำเที่ยวในสถานที่จริง เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีส่วนร่วมและได้สัมผัสกับสถานการณ์จริงเมื่อต้องไปปฏิบัติหน้าที่จริงจะได้ทำตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องอย่างมืออาชีพ

ขั้นตอนที่ 4 การติดตามและประเมินผล เป็นการทดสอบหลังการอบรม และพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้เข้าอบรมและวิทยากร เพื่อนำปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นต่อไป

จากการศึกษากระบวนการในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก ตามกระบวนการ PAR สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) ศึกษาปัญหาในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยผู้วิจัย ผู้เข้ารับการอบรม คนในชุมชน และผู้เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวร่วมกันศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาในการนำเที่ยว เพื่อนำไปกำหนดเป็นแนวทางในการอบรมต่อไป 2) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพ เพื่อทราบถึงระดับความต้องการ รูปแบบกิจกรรม สถานที่ และจำนวนวัน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดเป็นรูปแบบการอบรมตามความต้องการเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม 3) การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วม โดยการอบรมเชิงปฏิบัติให้ผู้เข้าอบรมได้มีส่วนร่วมในการอบรมโดยสมมุติสถานการณ์ให้ทดลองการบรรยายในสถานที่จริงให้แก่นักท่องเที่ยว 4) การติดตามและประเมิน เป็นขั้นตอนสุดท้ายหลังจากทำการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยผู้วิจัยร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวร่วมกันประเมินผลโดยใช้แบบทดสอบหลังอบรม ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การสร้างกระบวนการในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นตามกระบวนการ PAR

ผลการเปรียบเทียบคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก พบว่า หลังการอบรมผู้เข้าอบรมมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อภิปรายผล

รูปแบบการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก อำเภอเมือง จังหวัดตาก ทำให้ทราบถึงปัญหาในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และกระบวนการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเสนอกระบวนการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก ให้ผู้เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการในครั้งนี้ได้นำไปฝึกฝนและพัฒนาตนเองเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองตาก และใช้บริการรถไฟอย่างน่าเที่ยวของจังหวัดตากได้อย่างมีอาชีพ ดังนี้

1. ปัญหาในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

1.1 ด้านความรู้ด้านประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวข้อมูลความรู้ทางประวัติศาสตร์ ความเป็นมาของจังหวัดตาก และข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยวมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก มัคคุเทศก์จะต้องทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทางประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญตามเส้นทางท่องเที่ยวหลักของจังหวัดเพื่อนำไปใช้ในการทำหน้าที่นำเที่ยวมัคคุเทศก์แก่นักท่องเที่ยวผ่านบทบาทความเป็นครู คือ จะต้องทำหน้าที่อธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวและพร้อมที่จะตอบคำถามของนักท่องเที่ยวและจะต้องหาวิธีการถ่ายทอดความรู้ให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งในขณะเดียวกันจะต้องเป็นนักจิตวิทยาด้วย คือ จะต้องรู้จักสังเกตนักท่องเที่ยวว่ามีความต้องการที่จะรับรู้ข้อมูลทางประวัติศาสตร์ที่กำลังบรรยายอยู่นั้นมากน้อยแค่ไหน ประการสำคัญมัคคุเทศก์จะต้องเป็นนักแสดงทำหน้าที่ให้ความบันเทิงสลับกับวิชาการด้วยในขณะทำหน้าที่ จะทำให้นักท่องเที่ยวไม่เบื่อหน่าย จะเห็นได้จากนักท่องเที่ยวหากได้ฟังการบรรยายให้ข้อมูลจาก

ผู้นำเที่ยวที่มีความรู้ทางด้านประวัติศาสตร์ และมีประสบการณ์ในการบรรยายจะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ และเพลิดเพลินไปกับการฟังบรรยายของผู้นำเที่ยว และจะไม่ทำให้การท่องเที่ยวในครั้งนี้ น่าเบื่อหน่าย เป็นไปในแนวทางเดียวกับ ไพฑูรย์ พงศบุตร และ วิลาสวงส์ พงศบุตร (2540: 59-63) ระบุว่า บทบาทของมัคคุเทศก์ว่ามัคคุเทศก์ควรมีบทบาทของบุคคลหลายอาชีพรวมกัน ได้แก่ บทบาทการเป็นครู คือ มีความรู้เฉพาะ มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ อย่างละเอียดถี่ถ้วนทั้งประวัติศาสตร์ และปัจจุบัน พร้อมทั้งจะอธิบายตอบคำถามรายละเอียดต่าง ๆ ดังนั้นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ดี จะต้องหมั่นศึกษาหาข้อมูล ค้นคว้าประวัติของจังหวัดตาก รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อเตรียมเป็นข้อมูลไว้ถ่ายทอดให้แก่นักท่องเที่ยวได้รับรู้ด้วย

1.2 ด้านความสามารถในการทำหน้าที่นำเที่ยว มัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตากยังขาดทักษะในการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี ไม่กล้าแสดงออกในขณะทำหน้าที่ในการเป็นนำเที่ยว อีกทั้งยังขาดความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการนำเที่ยว ซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวในชุมชน สอดคล้องกับ ซึ่งสอดคล้องกับ James M Chilembwe and V Mweiwa (2014) ได้กล่าวว่า บทบาทของมัคคุเทศก์คือการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งการฝึกอบรมมัคคุเทศก์จะสามารถช่วยในการส่งเสริมการท่องเที่ยว บทบาทการเป็นมัคคุเทศก์ การศึกษา และการเป็นตัวแทนมีความสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของจุดหมายปลายทาง ดังนั้น มัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก จำเป็นอย่างยิ่งที่ ผู้นำเที่ยวต้องมีความรู้ความสามารถในการนำเที่ยว และมีเทคนิคในการนำเที่ยวที่น่าสนใจ หากผู้นำเที่ยวของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตากสามารถทำหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยวที่ดีได้ ก็จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้

1.3 ด้านความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่นในการบรรยายให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ถือว่าเป็นความสามารถที่พร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ในทางตรงกันข้ามมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก ยังไม่สามารถบรรยายให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวในภาคภาษาอังกฤษได้ เนื่องจากมัคคุเทศก์ยังไม่มีข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว และข้อมูลทางประวัติศาสตร์อีกทั้งไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นประจำ จึงทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดเรื่องราวเป็นภาษาอังกฤษแก่นักท่องเที่ยว สะท้อนให้เห็นว่า ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ก็มีความสำคัญเช่นกันสำหรับการทำหน้าที่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น สอดคล้องกับ ณธิพัฒน์ วงศ์สิริฉัตร (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน จากผลการศึกษาสภาพปัญหาด้านการใช้ภาษานั้น พบว่า มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ที่พึ่งจบการศึกษาหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์นั้นจะพูดภาษาจีนยังไม่คล่องแคล่วเนื่องมาจากระยะเวลาการอบรมหรือระบบการคัดเลือกเข้ามาทำการศึกษาหลักสูตรมัคคุเทศก์ของไทยนั้นยังมีปัญหามากจึงทำให้มัคคุเทศก์ที่จบหลักสูตรการอบรมไปแล้ว พูดภาษาจีน อธิบายไม่คล่องแคล่วจึงทำให้บริษัททัวร์ไม่ยอมรับกลุ่มมัคคุเทศก์ที่จบใหม่ และเป็นไปในทางเดียวกันกับ วันวิวาท แซ่ซุ่น (2560) ได้

ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านภาษา บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรพัฒนาทักษะในการบรรยายเป็นภาษาจีน

1.4 ด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของผู้นำเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเหตุการณ์ต่าง ๆ สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ประการสำคัญ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา มัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนเมืองตาก ยังไม่มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการทำหน้าที่นำเที่ยว อีกทั้งยังขาดปฏิภาณในการที่จะตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทัน่วงที เพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และแสดงให้เห็นนักท่องเที่ยวให้เห็นว่านักท่องเที่ยวสามารถพึ่งพาผู้นำเที่ยวได้ตลอดการเดินทาง สอดคล้องกับ พยอม ยุวะสุต (2554) ได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนนักท่องเที่ยว เช่น หากนักท่องเที่ยวทำพาสปอร์ตหายหรือโดนโจรกรรม ผู้นำเที่ยวก็ต้องช่วยติดต่อไปยังสถานทูต หรือกรณีนักท่องเที่ยวเกิดเจ็บป่วยก็ต้องดูแลรักษาพาส่งโรงพยาบาล ดังนั้น หากมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก ได้รับการฝึกให้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างการทำหน้าที่นำเที่ยว จะทำให้สามารถเป็นผู้นำเที่ยวได้อย่างมืออาชีพได้ ซึ่งการแก้ไขเฉพาะหน้านั้นเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

2. ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น แบบมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก อำเภอเมือง จังหวัดตาก

ตัวแทนผู้เข้าร่วมการอบรมส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับต้องการมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านความรู้ด้านประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยว เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวตามเส้นทางการให้บริการรถไฟอย่างที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดตาก คือ ศาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ศาลหลักเมืองสี่มหาราช วัดดอนข่อยเขาแก้ว วัดชนะสงคราม และจุดสุดท้ายคือสะพานสมโภชนริศนโกสินทร์ 200 ปี จะเห็นได้ว่าแหล่งท่องเที่ยวแต่ละจุดล้วนเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ดังนั้นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจึงมีหน้าที่นำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวตามเส้นทาง มัคคุเทศก์ที่ดีควรจะต้องทำการศึกษาประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวให้มีความชำนาญพร้อมที่จะให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างมืออาชีพ รองลงมา ด้านความสามารถในการทำหน้าที่ผู้นำเที่ยว เป็นไปในทางเดียวกันกับ สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (2558: 2) ระบุว่า “มัคคุเทศก์” คือ ผู้ที่ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้บริการที่เกี่ยวกับคำแนะนำ และความรู้ในด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว ต่อไปคือด้านความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสาร และด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ตัวแทนของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าร่วมในกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในประเด็น ดังต่อไปนี้ การอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วมชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก กล่าวคือ การพัฒนาบุคลากร การส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานให้ดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานจะส่งผลให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น หรืออีกประการหนึ่ง การพัฒนาบุคลากรถือเป็นกระบวนการที่จะส่งเสริมและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และวิธีการในการทำงานซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน สะท้อนให้เห็นว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะเข้าร่วมการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก อำเภอเมืองจังหวัดตาก คือ มีความต้องการอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ในรูปแบบการสาธิตด้วยการแสดงให้ผู้เข้าร่วมอบรมเห็นถึงการปฏิบัติจริง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทดลองปฏิบัติตามและซักถามปัญหา สถานที่ในการจัดอบรม คือ โรงแรม จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่เกิน 20 คน และระยะเวลาในการจัดกิจกรรม จำนวน 3 วัน สอดคล้องกับ เรวดี จุฬารอด (2556) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้น เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการนำเที่ยว เนื่องจากมัคคุเทศก์ท้องถิ่นเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด และสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้

3. กระบวนการในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

กระบวนการในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วม มีดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วม ซึ่งการศึกษาปัญหาในครั้งนี้ประกอบไปด้วย ความรู้ด้านประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยว ความสามารถในการทำหน้าที่ผู้นำเที่ยว ความรู้ความสามารถด้านภาษาในการสื่อสาร ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วมพบว่า ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่เข้าร่วมการอบรม จำนวน 30 คน ต้องการที่จะเข้าร่วมกิจกรรมในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการมีความต้องการในด้านความรู้ด้านประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา คือ มีความต้องการความสามารถในการทำหน้าที่ผู้นำเที่ยว ความรู้ความสามารถด้านภาษาในการสื่อสาร ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ตามลำดับ ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก อำเภอเมืองจังหวัดตาก คือ มีความต้องการอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ในรูปแบบการสาธิตด้วยการแสดงให้ผู้เข้าร่วมอบรมเห็นถึงการปฏิบัติจริง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทดลองปฏิบัติตามและซักถาม

ปัญหา สถานที่ในการจัดอบรม คือ โรงแรม จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่เกิน 30 คน และระยะเวลาในการจัดกิจกรรม จำนวน 3 วัน

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ครั้งนี้เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยผู้เข้าร่วมการอบรมมีส่วนร่วมในการจัดการอบรม คือ ร่วมกำหนดรูปแบบ หัวข้อ ในการอบรม มีโอกาสได้แสดงบทบาทจริงในการเป็นนักท่องเที่ยว และผู้นำเที่ยว เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าร่วมอบรม และเกิดผลลัพธ์ที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของความต้องการของผู้เข้าร่วมการอบรม ซึ่งจะนำไปสู่การนำความรู้ที่ได้ไปใช้สำหรับปฏิบัติงานจริง ซึ่งการฝึกอบรมในครั้งนี้ ทำให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมเกิดประสบการณ์ และมีทักษะในด้าน การพูด การอ่าน การเขียน และการแสดงออกต่อที่สาธารณะชน ทำให้เมื่อออกปฏิบัติหน้าที่จริง จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยวได้อย่างมืออาชีพต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ อาชญญา รัตนอุบล (2540: 67) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรมที่ให้ความสำคัญต่อบทบาทของผู้เข้ารับการฝึกอบรม นั้นเป็นวิธีการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นจุดศูนย์กลาง และการจัดกิจกรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดประสบการณ์การเรียนรู้ ด้วยการแสดงออกของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 4 การติดตามและประเมินผล ในขั้นตอนนี้เป็นการทดสอบหลังการอบรม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรมของผู้เข้าอบรม และวิทยากร เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไข เพื่อพัฒนาระบบการฝึกอบรมต่อไป พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับการนำเที่ยว และการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นไปในทางที่ดี และสูงขึ้นกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หลังผ่านการอบรม ซึ่งสอดคล้องกับ มธุรดา เอี่ยมสภา (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนสำหรับมัคคุเทศก์น้อยในจังหวัดสิงห์บุรี ผลการวิจัย พบว่า ผลการประเมินหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สะท้อนให้เห็นว่า เมื่อมัคคุเทศก์ท้องถิ่นผ่านการอบรมในครั้งนี้แล้ว ปัญหาในการนำเที่ยวที่จะต้องแก้ไข คือ ด้านความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ด้านความสามารถทำหน้าที่นำเที่ยว ด้านความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร และด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ซึ่งหากทำการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้วจะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมืออาชีพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการวิจัย พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก ยังขาดความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ซึ่งเป็นเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ที่จะเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของเส้นทางท่องเที่ยวหลักของจังหวัดตาก ดังนั้น หากมีการจัดอบรมหรือถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านประวัติศาสตร์

ให้กับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นได้เรียนรู้ จะส่งผลให้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นมีความรู้ สามารถนำเที่ยว และถ่ายทอดเรื่องราวทางประวัติศาสตร์แก่นักท่องเที่ยวได้

2. จากการวิจัย พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะทำหน้าที่ผู้นำให้แก่นักท่องเที่ยว แต่ยังขาดทักษะในการเป็นผู้นำเที่ยว ดังนั้น หากมีการส่งเสริม และฝึกอบรมการเตรียมความพร้อมเป็นมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวให้แก่เยาวชนและผู้สนใจ ในเขตชุมชนท่องเที่ยวเมืองตาก จะทำให้มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่มีทักษะและพร้อมให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดตากได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาการจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวริมแม่น้ำปิง และเส้นทางท่องเที่ยวเมืองเก่าของจังหวัดตาก

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเรื่องเทคนิค และการบรรยายให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์แก่นักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2562). รายได้จากการท่องเที่ยวประเทศไทย. ค้นเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.dip.go.th/th/news/category/2020-06-15-19-35-18>.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2560-2564). กรุงเทพฯ: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กุลวรา สุวรรณพิมล. (2556). หลักการมัคคุเทศก์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แสงดาว.

ณิธิพัฒน์ วงศ์ศิริฉัตร. (2559). ปัญหาและแนวทางการแก้ไขมัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน. งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทองใบ สุดขารี. (2549) การวิจัยธุรกิจ. อุบลราชธานี: คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

พยอม ยุวสุต. (2554). การมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: มูลนิธิโกมลคีมทอง.

ไพฑูรย์ พงศบุตร และ วิลาสวงศ์ พงศบุตร. (2540). คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์

- มธุรดา เอี่ยมสภา. (2558). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนสำหรับมัคคุเทศก์น้อยในจังหวัดสิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เรวดี จุลรอด. (2556). กระบวนการฝึกอบรมและการบริหารงานฝึกอบรม. ค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2563, จาก <https://www.gotoknow.org>.
- วันวิวิธ แซ่ซุ่น. (2560). รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี 2560. NEUNIC & ESTACON 2017. มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- สำนักงานจังหวัดตาก. (2563). ประวัติเมืองตาก. ค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2563, จาก <http://www.tak.go.th/history.htm>.
- สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์. (2558). พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- องค์การการท่องเที่ยวโลก. (2562). องค์การการท่องเที่ยวโลกเผยท่องเที่ยวครั้งปี 2019. ค้นเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2563, จาก <https://tourism.gov.mm/th/united-nations-world-tourism-organization/>.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก. (2562). รถไฟนำเที่ยวล้อยางออกให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจังหวัดตาก. ค้นเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2563, จาก <http://www.takpao.go.th>.
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2540). กระบวนการฝึกอบรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- James M Chilembwe and V Mweiwa. (2014). *Tour guides: Are they tourism promoters and developera? A case study of Malawi*. *International Journal of Research in Business Management*, 2(9): 29-46.
- Likert, Rensis. (1961). *New Pattern of Management*. New York: McGraw-Hill.