

## การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตตามกรอบแนวคิดสมรรถนะ Competency-Based Development of Tour Guides in Phuket, Thailand

สุเทพ สิงห์ษาพะ

อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว, คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งจังหวัดภูเก็ต, E-mail: susing@rpu.ac.th

Suthep Singkhalah

Department of Tourism Industry, Faculty of Business Administration,  
Rajapruk University, Phuket Center

รับเข้า : 4 กรกฎาคม 2568 แก้ไข : 17 สิงหาคม 2568 ตอรับ : 17 สิงหาคม 2568

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตตามกรอบแนวคิดสมรรถนะ (2) วิเคราะห์สมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะของมัคคุเทศก์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในบริบทการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต และ (3) จัดทำแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ตามกรอบแนวคิดสมรรถนะ การวิจัยใช้ระเบียบวิธีแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในจังหวัดภูเก็ตจำนวน 210 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ มีค่า IOC 0.67–1.00 และ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยสถิติ Cronbach's Alpha = 0.95) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ t-test และ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะระหว่างกลุ่มประชากรที่มีลักษณะแตกต่างกัน สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้เก็บจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 15 คน และวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์ประเด็นสำคัญแนวคิด และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการตีความและกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์อย่างรอบด้าน

ผลการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์มีสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = .425 ) โดยมีสมรรถนะด้านบุคลิกภาพเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.73$  ) รองลงมาคือด้านคุณธรรมและจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.69$  ) และด้านทักษะ ( $\bar{X} = 4.49$  ) ส่วนด้านความรู้เฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.39$  ) การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบพบว่ากลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไป และผู้มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพสูงกว่ากลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ความต้องการพัฒนาสูงสุดอยู่ที่ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ และการจัดการ

สถานการณ์วิกฤติ แนวทางการพัฒนาเชิงระบบประกอบด้วย (1) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการตามสมรรถนะที่จำเป็น (2) การสร้างระบบพี่เลี้ยงและเครือข่ายวิชาชีพ และ (3) การประเมินสมรรถนะอย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ:** แนวทางการพัฒนาศักยภาพ สมรรถนะมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์จังหวัดภูเก็ต

## Abstract

This research aimed to (1) investigate the current conditions and development needs of tour guides in Phuket Province based on a competency framework, (2) analyze key and specific competencies required for professional performance in the tourism context of Phuket, and (3) propose a competency-based capacity development framework for tour guides. The study employed a mixed-methods research design, combining quantitative and qualitative approaches. Quantitative data were collected from 210 licensed tour guides registered in Phuket using a questionnaire that had been validated for content accuracy (IOC = 0.67–1.00) and reliability (Cronbach's Alpha = 0.95). Data were analyzed using descriptive statistics—percentage, mean, and standard deviation—and inferential statistics, including the t-test and One-way ANOVA, at a 0.05 significance level to examine differences in competencies among groups with different characteristics. Qualitative data were obtained from in-depth interviews with 15 key informants and analyzed using content analysis to identify key themes, synthesize perspectives, and interpret insights from stakeholders to complement and enrich the quantitative findings.

The results indicated that the overall competency level of tour guides was high ( $\bar{x} = 4.58$ , S.D. = .425). The highest mean score was in personality ( $\bar{x} = 4.73$ ), followed by ethics and morality ( $\bar{x} = 4.69$ ), skills ( $\bar{x} = 4.49$ ), and knowledge ( $\bar{x} = 4.39$ ). Statistical tests revealed significant differences by age, education, license type, and work experience ( $p < 0.05$ ). Guides aged 31 and above or with more than five years of experience showed higher competency perceptions than other groups. The most critical areas requiring improvement were digital technology utilization, creative communication, and crisis management skills. Based on the findings, a systemic competency-based development framework was proposed, consisting of (1) practical

training aligned with essential competencies, (2) mentorship systems and professional networks, and (3) continuous competency assessment for sustainable professional growth.

**Keywords:** Competency-based development guidelines, Tour guide competencies, Phuket tour guides

## บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจสำคัญของประเทศไทย โดยในปี 2566 การท่องเที่ยวสร้างรายได้มากกว่า 1.2 ล้านล้านบาท และมีบทบาทในการจ้างงาน สร้างรายได้ให้กับชุมชน และกระตุ้นการลงทุนในภาคธุรกิจต่อเนื่อง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2566) จังหวัดภูเก็ตถือเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางหลักของนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวมากกว่า 10 ล้านคนต่อปี และมีรายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นสัดส่วนสูงในระบบเศรษฐกิจของจังหวัด ภูเก็ตมีจุดเด่นทั้งด้านทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล วัฒนธรรมท้องถิ่น และกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ ทำให้ได้รับการยกย่องเป็น “เมืองท่องเที่ยวคุณภาพ” และเป็นสมาชิกเครือข่ายเมืองสร้างสรรค์ของ UNESCO ในสาขารมณกรรมอาหารและวัฒนธรรมท้องถิ่น (UNESCO, 2021) ซึ่งตอกย้ำภาพลักษณ์ของจังหวัดในฐานะศูนย์กลางการท่องเที่ยวระดับโลก

ความสำเร็จด้านการท่องเที่ยวของภูเก็ตเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย หนึ่งในนั้นคือบทบาทของมัคคุเทศก์ ซึ่งทำหน้าที่เป็น “ตัวกลาง” ในการถ่ายทอดข้อมูล ความรู้ และประสบการณ์ให้แก่ นักท่องเที่ยว การมีมัคคุเทศก์ที่มีความรู้รอบด้าน ทักษะการสื่อสารเชิงวัฒนธรรม ความสามารถด้านภาษา และการจัดการสถานการณ์เฉพาะหน้าอย่างมืออาชีพ มีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจและความประทับใจต่อการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถกระตุ้นการกลับมาเยือนซ้ำและการบอกต่อ (Best, 1981) อย่างไรก็ตาม ผลการสำรวจของศูนย์พัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวภูเก็ต (2566) พบว่ามีปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานมัคคุเทศก์ เช่น ขาดทักษะภาษาอังกฤษขั้นสูง ขาดความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น รวมทั้งไม่ทันต่อแนวโน้มความต้องการของตลาดนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์เฉพาะบุคคล (personalized experience) และการท่องเที่ยวเชิงความหมาย (meaningful travel)

ในเชิงวิชาการ ช่องว่างสำคัญของการวิจัยปัจจุบันคือ การขาดการบูรณาการระหว่าง ทักษะวิชาชีพ (professional skills) และ สมรรถนะด้านการสื่อสารวัฒนธรรม (intercultural communication competence) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของภูเก็ต ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีการท่องเที่ยวหลายมิติ ทั้งเชิงวัฒนธรรม เชิงสุขภาพ และเชิงการประชุม (MICE) อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลาง

การท่องเที่ยวทางทะเลของภูมิภาคอันดามัน การพัฒนามัคคุเทศก์ในพื้นที่จึงควรมุ่งเน้นกรอบแนวคิด Competency-Based Development ที่เน้นการเสริมสร้างสมรรถนะหลัก ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และทัศนคติ (Attitudes) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดท่องเที่ยวที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว (Spencer & Spencer, 1993)

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาและพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์จังหวัดภูเก็ตด้วยการผสานข้อมูลเชิงพื้นที่ ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแนวคิดเชิงนโยบาย เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการท่องเที่ยว ควบคู่ไปกับการรักษาและส่งเสริมคุณค่าทางวัฒนธรรมของท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ตลอดจนสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของภูเก็ตในเวทีการท่องเที่ยวโลก

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตตามกรอบแนวคิดสมรรถนะ
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตตามกรอบแนวคิดสมรรถนะ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตตามกรอบแนวคิดสมรรถนะ

### สมมติฐานการวิจัย

มัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบัตรมัคคุเทศก์ อาชีพ และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันไป มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตตามกรอบแนวคิดสมรรถนะต่างกัน

### แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนามัคคุเทศก์

การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ หมายถึง กระบวนการเสริมสร้างสมรรถนะที่สำคัญให้แก่มัคคุเทศก์ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และคุณธรรมจริยธรรม เพื่อยกระดับความสามารถในการปฏิบัติงานและตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง (Boyatzis, 2008)

โดยพื้นฐานแล้ว การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิด Competency-Based Development ซึ่งมุ่งเน้นการเสริมสร้างสมรรถนะหลักที่สำคัญ (Boyatzis, 2008) โดยสมรรถนะเหล่านี้สามารถแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านความรู้ ซึ่งครอบคลุมความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น ประวัติศาสตร์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และ

ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวที่ทันสมัย ด้านทักษะ ที่เน้นความสามารถในการสื่อสาร โดยเฉพาะทักษะภาษาที่สามเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย รวมถึงทักษะการนำเที่ยวและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ด้านบุคลิกภาพ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความประทับใจ การมีทัศนคติเชิงบวกในการบริการ และการเป็นเจ้าบ้านที่ดี และสุดท้ายคือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งส่งเสริมจรรยาบรรณวิชาชีพ ความซื่อสัตย์สุจริต และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้สมรรถนะที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ยังสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์ในระดับอาเซียน (ACCSTP, 2013)

งานวิจัยที่ผ่านมาได้ตอกย้ำถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในหลากหลายมิติอย่างต่อเนื่อง ดังที่ วิชชุกร อมรธรรม (2566) ได้ชี้ให้เห็นว่าการฝึกอบรมที่ครอบคลุมเนื้อหาด้านความรู้ภาษา วัฒนธรรม และจริยธรรมนั้นส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับคุณภาพการบริการ นอกจากนี้ ศิริวรรณ บรรเจิดสุข และพงศธร สุวรรณาค (2565) ยังได้เน้นย้ำถึงความจำเป็นอย่างยิ่งของทักษะภาษาที่สามในการรองรับนักท่องเที่ยวจากนานาชาติ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยหลายชิ้นยังสะท้อนถึงปัญหาที่มัคคุเทศก์ไทยเผชิญ โดยเฉพาะการขาดทักษะภาษาที่สาม การขาดความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่นและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการขาดโอกาสในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การศึกษาเชิงเปรียบเทียบยังพบข้อสังเกตที่น่าสนใจ เช่น มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานสูงมักให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองมากกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อย ขณะที่ผู้มีการศึกษาสูงกว่ามีแนวโน้มที่จะเห็นคุณค่าของการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้และทักษะมากเป็นพิเศษ นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ที่มีขอบเขตการทำงานกว้างขวางยังตระหนักถึงความสำคัญของทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงมากกว่า อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยที่ระบุว่ามัคคุเทศก์กลุ่มประสบการณ์ 2-5 ปี อาจมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพในระดับที่ต่ำกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความท้าทายในการปรับตัว ความกดดัน หรือความรู้สึกอิ่มตัวในอาชีพ (สุภาพร วงษ์ก้อม, 2560)

โดยสรุป การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนแต่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการยกระดับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การทำความเข้าใจความหมาย องค์ประกอบหลัก และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดแนวทางและกลยุทธ์การพัฒนาที่เหมาะสม เพื่อให้มัคคุเทศก์สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ หมายถึง กระบวนการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะที่สำคัญให้แก่มัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งประกอบด้วยความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และคุณธรรม

จริยธรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ และตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันและอนาคต

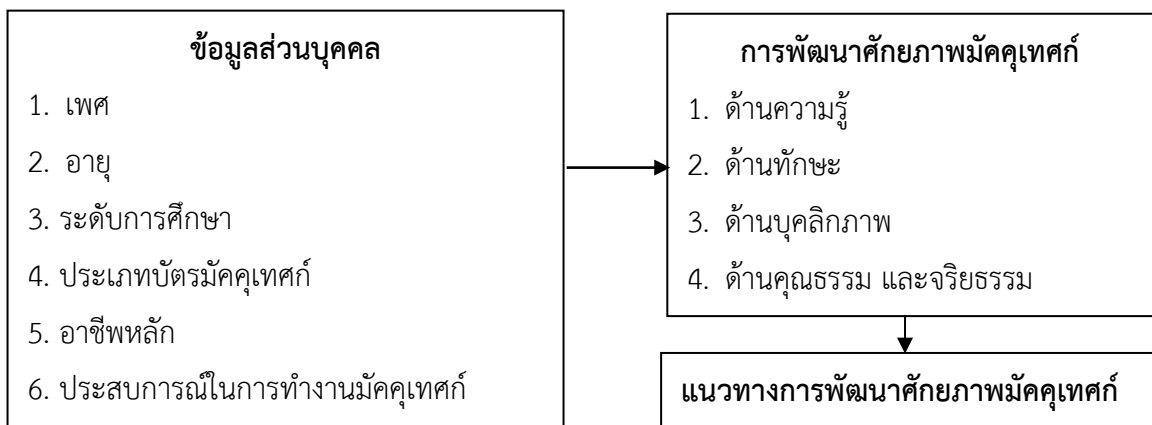
ด้านความรู้ หมายถึง ความเข้าใจและการเรียนรู้เกี่ยวกับข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ อาทิ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี กฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ตลอดจนข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและสถานการณ์ปัจจุบันที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ด้านทักษะ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงของมัคคุเทศก์ โดยเฉพาะทักษะด้านภาษาต่างประเทศ (เช่น ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษารัสเซีย) เพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวหลากหลายเชื้อชาติ ทักษะการนำเที่ยว การบริหารจัดการกลุ่ม และทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลและทัศนคติที่ดีของมัคคุเทศก์ที่ส่งผลต่อการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว รวมถึงการมีทัศนคติเชิงบวกต่อการบริการ ความกระตือรือร้น ความเป็นมิตร และความเป็นเจ้าบ้านที่ดี

ด้านคุณธรรม และจริยธรรม หมายถึง หลักการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่น สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการเคารพในวัฒนธรรมและความหลากหลายของนักท่องเที่ยว

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตตามกรอบแนวคิดสมรรถนะ" เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ที่ประกอบด้วยวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และบริบทเชิงลึกของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก



และการสนทนากลุ่มกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ มัคคุเทศก์ ผู้ประกอบการท่องเที่ยว และหน่วยงานภาครัฐ ผลที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดประเด็นสำคัญและออกแบบเครื่องมือเก็บข้อมูลเชิงปริมาณต่อไป วิจัยเชิงปริมาณ ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรตามที่ได้จากการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมัคคุเทศก์ในพื้นที่ที่กำหนดด้วยแบบสอบถามมาตรฐาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย** คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่ทำงานอยู่ในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 7,936 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2567, สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคใต้ เขต 2)

**1.2 กลุ่มตัวอย่าง** ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มหลัก เพื่อเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

1) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรมัคคุเทศก์ทั้งหมดในจังหวัดภูเก็ตจำนวน 7,936 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 367 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ร่วมกับการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของประชากรทั้งจังหวัดอย่างครอบคลุม ขั้นแรก แบ่งพื้นที่จังหวัดภูเก็ตออกเป็นกลุ่มพื้นที่ย่อยตามเขตการปฏิบัติงานและแหล่งท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ อำเภอเมืองภูเก็ต อำเภอกะทู้ และอำเภอถลาง ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีสัดส่วนมัคคุเทศก์สูง ครอบคลุมทั้งการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ธรรมชาติ และ MICE (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions)

ขั้นต่อมา ทำการสุ่มเลือกพื้นที่ย่อยที่เป็นตัวแทนภายในแต่ละเขต จากนั้นสุ่มเลือกมัคคุเทศก์ในพื้นที่เหล่านั้นเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลในสถานที่ปฏิบัติงานจริง เช่น ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ท่าเรือ และสำนักงานบริษัทนำเที่ยว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนภาพรวมของมัคคุเทศก์ในจังหวัดอย่างแม่นยำและเชื่อถือได้

2) กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของมัคคุเทศก์ในพื้นที่ โดยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 2 กลุ่มย่อย ได้แก่ (1) มัคคุเทศก์อาวุโสในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน จากบริษัทนำเที่ยวที่มีความหลากหลายการกำหนดจำนวน 12 คนนี้อ้างอิงหลักการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งเน้นความอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) โดยเมื่อสัมภาษณ์ครบตามจำนวนดังกล่าว ข้อมูลที่ได้รับเริ่มมีความซ้ำและไม่เกิดประเด็นใหม่ จึงเพียงพอต่อการวิเคราะห์และตีความผลได้อย่างถูกต้องและครอบคลุมและ (2) ผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ

การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานภูเก็ต สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต และสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพภูเก็ต การสัมภาษณ์กลุ่มบุคคลเหล่านี้ช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ครอบคลุมเกี่ยวกับสภาพปัญหา แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะในการพัฒนาในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญและผู้กำหนดนโยบาย

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

**2.1 เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ** แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบัตรมัคคุเทศก์ อาชีพหลัก และประสบการณ์การทำงานในอาชีพมัคคุเทศก์

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ครอบคลุม 4 ด้านหลักตามกรอบแนวคิดการวิจัย ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (Best, 1981) ระดับความคิดเห็นในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ คือ 4.21 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 3.41 - 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก 2.61 - 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 1.81 - 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อยและ 1.00 - 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open ended)

**2.2 เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ** แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview Guide) แบบสัมภาษณ์นี้ใช้เป็นแนวทางในการสนทนาเชิงลึก (Interview Guide) โดยมีการกำหนดประเด็นหลักและแนวคำถามปลายเปิดไว้ล่วงหน้า เพื่อให้มั่นใจว่าได้ข้อมูลที่ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย แต่ยังคงให้ความยืดหยุ่นแก่ผู้วิจัยในการปรับลำดับคำถาม ถามคำถามเพิ่มเติมเพื่อเจาะลึกประเด็นที่น่าสนใจ หรืออนุญาตให้ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ เนื้อหาคำถามหลักครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหา และแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตตามกรอบแนวคิดสมรรถนะทั้ง 4 ด้านตามกรอบแนวคิด (ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม)

## 3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือทั้งในส่วน of เครื่องมือเชิงปริมาณ (แบบสอบถาม) และเครื่องมือเชิงคุณภาพ (แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง) ดังนี้

เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง แบบสอบถามพัฒนาขึ้นตามแนวคิด Competency-Based Development และมาตรฐานสมรรถนะมัคคุเทศก์



อาเซียน โดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (ค่า IOC 0.67-1.00) และทดสอบความเชื่อมั่นด้วย Cronbach's Alpha Coefficient กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.95 ซึ่งถือว่าน่าเชื่อถือสูง สำหรับแนวคำถามสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ได้รับการพัฒนาจากวัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อครอบคลุมประเด็นปัญหา ความต้องการ และแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 2-3 ท่าน และมีการทดลองสัมภาษณ์ (Pilot Interview) ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

#### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

**การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม** ผู้วิจัยพร้อมด้วยผู้ช่วยซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์ฯ ภูเก็ต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แจกแบบสอบถามจำนวน 367 ชุดแก่กลุ่มตัวอย่าง โดยมีการปรับแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วกลับคืนทันที และให้คำชี้แจงหรืออธิบายข้อสงสัยแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้มั่นใจในความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ และจัดหมวดหมู่ข้อมูลเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ

**การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์** ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยมีการสรุปรวบรวมความคิดเห็นในแต่ละด้านทันทีที่การสัมภาษณ์แต่ละส่วนเสร็จสิ้น และเมื่อการสัมภาษณ์ทั้งหมดสิ้นสุดลง ผู้วิจัยจะทำการสรุปอีกครั้ง และบันทึกความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ให้สัมภาษณ์หากมี ทั้งนี้ เพื่อความแม่นยำและครบถ้วนของข้อมูล ผู้วิจัยได้ขออนุญาตและบันทึกเทปการสัมภาษณ์ไว้ทุกครั้งที่ทำเนิการ

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนที่เหมาะสมกับประเภทข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา โดยมีรายละเอียดดังนี้

**การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ** ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถาม ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์สถิติเชิงข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับสมรรถนะของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต สถิติอนุมานที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ได้แก่ การทดสอบค่าเฉลี่ยแบบ *t-test* และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (*One-way ANOVA*) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะและความต้องการพัฒนาระหว่างกลุ่มประชากรที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ** ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา (*Content Analysis*) เพื่อสรุปประเด็นสำคัญ ความคิดเห็นเชิงลึก และแนวทางที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์

## ผลการวิจัย

### 1. ผลการศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ พบว่ามัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตเผชิญกับปัญหาและความต้องการพัฒนาศักยภาพในหลายมิติ ปัญหาหลักด้านทักษะคือการขาดความสามารถในการสื่อสารภาษาที่สาม โดยเฉพาะภาษาจีนและรัสเซีย ซึ่งไม่เพียงพอต่อจำนวนและความหลากหลายของนักท่องเที่ยว และด้านความรู้ยังพบว่าขาดความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่น ประวัติศาสตร์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ "นักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ๆ เข้ามาเยอะ แต่ไถ่เก๋ๆ ไม่มีภาษาที่สามรองรับ") นอกจากนี้ ความต้องการในการพัฒนาส่วนใหญ่เน้นไปที่การฝึกอบรมภาษาเพิ่มเติมและการอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นสถานการณ์จริง

### 2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนาศักยภาพโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = .425) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพรายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มัคคุเทศก์มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D.=391) รองลงมาคือด้านคุณธรรมและจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.69$ , S.D.= 437) ด้านทักษะ ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D.=561) และด้านความรู้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D.= 537) ตามลำดับ

### 3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

| การพัฒนาศักยภาพ | ข้อมูลส่วนบุคคล | p-value | ผลการทดสอบสมมติฐาน                       |
|-----------------|-----------------|---------|------------------------------------------|
| ด้านความรู้     | เพศ             | 0.557   | ไม่มีนัยสำคัญ                            |
|                 | อายุ            | 0.495   | ไม่มีนัยสำคัญ                            |
|                 | การศึกษา        | 0.036*  | สูงกว่าปริญญาตรี > ต่ำกว่า/ปริญญาตรี     |
|                 | อาชีพ           | 0.218   | ไม่มีนัยสำคัญ                            |
|                 | ประเภทบัตร      | 0.009*  | บัตรทั่วไป (ตปท./ไทย) > บัตรเฉพาะพื้นที่ |
|                 | ประสบการณ์ทำงาน | 0.000*  | 2-5 ปี < กลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญ     |
| ด้านทักษะ       | เพศ             | 0.302   | ไม่มีนัยสำคัญ                            |
|                 | อายุ            | 0.005*  | กลุ่ม 31 ปีขึ้นไป > กลุ่ม 18-30 ปี       |
|                 | การศึกษา        | 0.020*  | สูงกว่าปริญญาตรี > ต่ำกว่า/ปริญญาตรี     |

| การพัฒนาศักยภาพ | ข้อมูลส่วนบุคคล | p-value | ผลการทดสอบสมมติฐาน                                                  |
|-----------------|-----------------|---------|---------------------------------------------------------------------|
| ด้านบุคลิกภาพ   | อาชีพ           | 0.193   | ไม่มีนัยสำคัญ                                                       |
|                 | ประเภทบัตร      | 0.047*  | บัตรทั่วไป (ตปท./ไทย) และบัตรเฉพาะพื้นที่ > บัตรเฉพาะพื้นที่ (ตปท.) |
|                 | ประสบการณ์ทำงาน | 0.000*  | 2-5 ปี < กลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญ                                |
|                 | เพศ             | 0.348   | ไม่มีนัยสำคัญ                                                       |
|                 | อายุ            | 0.030*  | กลุ่ม 31 ปีขึ้นไป > กลุ่ม 18-30 ปี                                  |
|                 | การศึกษา        | 0.542   | ไม่มีนัยสำคัญ                                                       |
|                 | อาชีพ           | 0.888   | ไม่มีนัยสำคัญ                                                       |
| ด้านคุณธรรมและ  | ประเภทบัตร      | 0.611   | ไม่มีนัยสำคัญ                                                       |
|                 | ประสบการณ์ทำงาน | 0.003*  | 2-5 ปี < กลุ่ม 6-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป                               |
|                 | เพศ             | 0.149   | ไม่มีนัยสำคัญ                                                       |
|                 | อายุ            | 0.047*  | กลุ่ม 31 ปีขึ้นไป > กลุ่ม 18-30 ปี                                  |
|                 | การศึกษา        | 0.267   | ไม่มีนัยสำคัญ                                                       |
|                 | อาชีพ           | 0.352   | ไม่มีนัยสำคัญ                                                       |
|                 | ประเภทบัตร      | 0.810   | ไม่มีนัยสำคัญ                                                       |
|                 | ประสบการณ์ทำงาน | 0.001*  | 2-5 ปี < กลุ่ม 6-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป                               |

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 ซึ่งสรุปผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังนี้

ด้านความรู้ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของความคิดเห็นด้านความรู้ จำแนกตาม ระดับการศึกษา ประเภทบัตรมัคคุเทศก์ และ ประสบการณ์การทำงาน โดยกลุ่มผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้านความรู้สูงกว่ากลุ่มที่จบปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ผู้ถือบัตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ทั้งต่างประเทศและไทย) มีความคิดเห็นด้านความรู้สูงกว่าผู้ถือบัตรเฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ) และกลุ่มผู้มีประสบการณ์ทำงาน 2-5 ปี มีความคิดเห็นด้านความรู้ต่ำกว่ากลุ่มประสบการณ์อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนเพศ อายุ และอาชีพ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านนี้

ด้านทักษะ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในความคิดเห็นด้านทักษะจำแนกตาม อายุ การศึกษา ประเภทบัตรมัคคุเทศก์ และ ประสบการณ์การทำงาน โดยกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่ม 18-30 ปี กลุ่มผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มที่จบปริญญาตรีหรือต่ำกว่า กลุ่มผู้ถือบัตรมัคคุเทศก์ทั่วไปและบัตรเฉพาะพื้นที่ (ไทย) มีความคิดเห็นสูงกว่าผู้ถือบัตรเฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ) และกลุ่มผู้มีประสบการณ์ทำงาน 2-5 ปี มีความคิดเห็นด้านทักษะต่ำกว่ากลุ่มประสบการณ์อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่เพศและอาชีพไม่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างด้านทักษะ

ด้านบุคลิกภาพ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพจำแนกตามอายุ และ ประสิทธิภาพการทำงาน โดยกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่ม 18-30 ปี และกลุ่มผู้มีประสิทธิภาพการทำงาน 2-5 ปี มีความคิดเห็นต่ำกว่ากลุ่ม 6-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ สำหรับเพศ การศึกษา อาชีพ และประเภทบัตรมัคคุเทศก์ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านนี้

ด้านคุณธรรมและจริยธรรม พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในความคิดเห็นด้านคุณธรรมและจริยธรรมจำแนกตาม อายุ และ ประสิทธิภาพการทำงาน โดยกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่ม 18-30 ปี และกลุ่มผู้มีประสิทธิภาพการทำงาน 2-5 ปี มีความคิดเห็นต่ำกว่ากลุ่ม 6-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนเพศ การศึกษา อาชีพ และประเภทบัตรมัคคุเทศก์ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านนี้ ข้อเสนอแนะของมัคคุเทศก์ต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดตามกรอบแนวคิดสมรรถนะ

**ตารางที่ 2** การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน

| ประสิทธิภาพการทำงาน | ใช้แอปแปลภาษา (%) | ใช้แอปนำทาง (%) | ใช้โซเชียลมีเดียสื่อสาร (%) |
|---------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------|
| < 5 ปี (รุ่นใหม่)   | 85                | 78              | 92                          |
| ≥ 5 ปี (รุ่นเก่า)   | 46                | 41              | 53                          |

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำแนกตามประสิทธิภาพการทำงานมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ (<5 ปี) มีอัตราการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยเฉพาะการใช้โซเชียลมีเดียสื่อสารกับนักท่องเที่ยว

#### 4. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต

จากการดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งประกอบด้วย มัคคุเทศก์อาวุโสและผู้แทนจากหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องในจังหวัดภูเก็ต ผลการสัมภาษณ์ได้นำมาซึ่งข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับสภาพปัญหา แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์จากมุมมองของผู้เชี่ยวชาญและผู้กำหนดนโยบาย ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวทางสำคัญได้ดังนี้

1. การจัดตั้งและบทบาทของสถาบันกลางเพื่อการฝึกอบรมและรับรองมาตรฐาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอให้มีการจัดตั้งสถาบันกลางเพื่อทำหน้าที่ฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในภาษาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ โดยเมื่อมัคคุเทศก์สำเร็จการฝึกอบรม สถาบันแห่งนี้จะต้องออกใบรับรอง ซึ่งจะใช้เป็นหลักฐานยืนยันความรู้ความสามารถ ผู้ประกอบการหรือบริษัทนำเที่ยวสามารถติดต่อสถาบัน

กลางนี้ได้โดยตรงเมื่อต้องการมีคฤหาสน์ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดหามัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพและสามารถตรวจสอบได้จริง

## 2. การพัฒนาความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่อง

2.1 การอบรมประจำปี ควรให้มัคคุเทศก์ทุกคนเข้าอบรมเพื่อรับความรู้ใหม่ๆ เป็นประจำทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างทันสมัยและมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

2.2 การสร้างแรงจูงใจและตลาดรองรับ ควบคู่ไปกับการอบรม ควรมีการสร้างแรงจูงใจหรือพัฒนาตลาดรองรับงานมัคคุเทศก์ เพื่อส่งเสริมให้มัคคุเทศก์เกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและมีโอกาสในการทำงานอย่างยั่งยืน

2.3 การอบรมเฉพาะทางเพิ่มเติม ควรมีการจัดอบรมสัมมนาเพิ่มเติมให้กับมัคคุเทศก์ในโอกาสที่มาต่อใบอนุญาต เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ รวมถึงแนวคิดเรื่องการเป็นเจ้าบ้านที่ดี เพื่อให้มัคคุเทศก์มีความเข้าใจในกฎระเบียบและบทบาทของตน

3. การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และการบริการ มีข้อเสนอแนะให้เปิดหลักสูตรอบรมเฉพาะด้านเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม และการบริการนักท่องเที่ยว โดยเน้นความสำคัญของการให้บริการที่เป็นเลิศและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และแนะนำให้เริ่มต้นกับกลุ่มมัคคุเทศก์ภาษาจีนเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการนักท่องเที่ยวหลักในปัจจุบัน

4. การอบรมด้านความปลอดภัยเฉพาะทาง ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลโดยเฉพาะ เพื่อให้มัคคุเทศก์มีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในพื้นที่ซึ่งการท่องเที่ยวทางทะเลมีความสำคัญอย่างยิ่ง

5. การบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดเพื่อควบคุมมัคคุเทศก์ผิดกฎหมาย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเน้นย้ำถึงความจำเป็นที่กรมการท่องเที่ยวและกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจะต้องบังคับใช้พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อปราบปรามมัคคุเทศก์ต่างชาติที่ผิดกฎหมาย และเสนอให้มีการเพิ่มบทลงโทษสำหรับมัคคุเทศก์เถื่อนให้มีความรุนแรงยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความเป็นธรรมและยกระดับมาตรฐานของวิชาชีพมัคคุเทศก์ไทย

6. การยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและการสนับสนุนสถาบันการศึกษา เพื่อให้การพัฒนาศักยภาพในระยะยาวมีประสิทธิภาพ ควรปรับปรุงรูปแบบการจัดอบรมของสถาบันการศึกษาให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น เช่น การไม่กำหนดจำนวนผู้เรียนมากเกินไปในแต่ละชั้นเรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้เต็มที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านมัคคุเทศก์ควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณสนับสนุนด้านการเรียนการสอนให้กับสถาบันการศึกษาเหล่านี้

## สรุปผลการวิจัย

ปัญหาและความต้องการพัฒนาศักยภาพ มัคคุเทศก์เกิดขาดทักษะภาษาที่สาม (โดยเฉพาะ จีน/รัสเซีย) และความรู้เชิงลึกด้านวัฒนธรรม/กฎหมาย จึงต้องการการฝึกอบรมภาษาและเวิร์คช็อป ภาควิชา ระเบียบวิธี ระดับความคิดเห็น มัคคุเทศก์มีความเห็นว่าการพัฒนาศักยภาพโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" (4.58) โดยให้ความสำคัญด้านบุคลิกภาพสูงสุด (4.73) ตามด้วยคุณธรรม/จริยธรรม ทักษะ และ ความรู้ตามลำดับ สำหรับการเปรียบเทียบตามสถานภาพ ด้านความรู้และทักษะ ผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและผู้ถือบัตรมัคคุเทศก์ทั่วไปมีความเห็นสูงกว่า ส่วนกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไป (ด้านทักษะ) มีความเห็นสูงกว่า ทุกด้าน กลุ่มประสบการณ์ 2-5 ปี มีความเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพต่ำกว่า กลุ่มประสบการณ์อื่นอย่างมีนัยสำคัญ และสำหรับแนวทางการพัฒนาศักยภาพ: ควรมีการจัดตั้ง สถาบันกลางเพื่อฝึกอบรมและรับรองมาตรฐาน, พัฒนาความรู้และทักษะต่อเนื่อง, เสริมสร้าง คุณธรรม จริยธรรม และบริการ, อบรมความปลอดภัย (ทางทะเล), บังคับใช้กฎหมายควบคุม มัคคุเทศก์ผิดกฎหมายอย่างเข้มงวด และยกระดับการศึกษา

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถเห็นได้ว่าผลการศึกษารอบคลุมทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและ เชิงคุณภาพ โดยมีประเด็นที่สอดคล้องกับงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบางส่วนของประเด็นความ แตกต่างหรือมุมมองใหม่ ทั้งนี้จึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะนำไปสู่การอภิปรายเชิงลึกในประเด็นความ สอดคล้อง ความขัดแย้ง หรือข้อค้นพบใหม่ ตลอดจนข้อจำกัดและความเป็นไปได้ในการนำแนว ทางการพัฒนาไปใช้จริง

## อภิปรายผล

1. ปัญหาและความต้องการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตตามกรอบแนวคิด สมรรถนะ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญชี้ถึงปัญหาและความต้องการ พัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เกิดอย่างชัดเจน ได้แก่ การขาดสถาบันกลางฝึกอบรมและรับรอง มาตรฐาน, การพัฒนาความรู้และทักษะที่ไม่ต่อเนื่อง, การขาดอบรมเฉพาะด้านคุณธรรม จริยธรรม การบริการ และความปลอดภัย รวมถึงความไม่เข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายต่อมัคคุเทศก์ผิด กฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิชัย สิทธิบุญ (2564) ที่ระบุปัญหาศักยภาพมัคคุเทศก์ด้านความรู้และ ทักษะ ทั้งนี้เป็นเพราะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ความต้องการนักท่องเที่ยวที่ ซับซ้อนขึ้น และการแข่งขันที่รุนแรง ทำให้มัคคุเทศก์ไทยต้องได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบและ ต่อเนื่องเพื่อการปรับตัวและตอบสนองความท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ต ตามกรอบแนวคิด สมรรถนะ ผลการวิจัยเชิงปริมาณชี้ว่า มัคคุเทศก์เกิดโดยรวมมีความเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพ อยู่ในระดับสูง แสดงถึงความตระหนักและความพร้อมในการยกระดับตนเอง สอดคล้องกับแนวคิด



การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ (Professional Development) ดังที่ อัญชลี ศรีสุข (2562) กล่าวถึงความสำคัญของศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ ทั้งนี้เป็นเพราะมีเหตุผลที่เข้าใจว่าการพัฒนาศักยภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน สร้างความมั่นคงในอาชีพ และยกระดับคุณภาพบริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป

### 3. แนวทางการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตตามกรอบแนวคิดสมรรถนะ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ที่เกิดขึ้นเป็นรูปธรรมและเป็นไปได้สูง ได้แก่ การจัดตั้งสถาบันกลางเพื่อฝึกอบรมและรับรองมาตรฐาน, การพัฒนาวิชาชีพต่อเนื่อง, การอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรมและบริการ (เน้นมัคคุเทศก์ภาษาจีน), การเสริมความรู้ความปลอดภัยทางทะเล, การบังคับใช้กฎหมายควบคุมมัคคุเทศก์ผิดกฎหมายอย่างเข้มงวด, และการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนการสอนพร้อมสนับสนุนงบประมาณ แนวทางเหล่านี้สอดคล้องกับ กิตติมา สุวรรณรัตน์ (2563) ที่เน้นการพัฒนาความรู้ ทักษะ จริยธรรม และแรงจูงใจ ทั้งนี้เป็นเพราะข้อเสนอครอบคลุมมิติสำคัญทั้งการพัฒนาทักษะเฉพาะ, การสร้างมาตรฐาน, การส่งเสริมคุณธรรม, การแก้ไขปัญหากฎหมายเชิงโครงสร้าง, และการสร้างความยั่งยืน ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพมัคคุเทศก์ให้สู่มาตรฐานสากลและรองรับการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 4. สมมติฐานการวิจัย มัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ประเภทบัตรมัคคุเทศก์ อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน) แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตตามกรอบแนวคิดสมรรถนะต่างกันั้น ได้รับการสนับสนุนบางส่วน ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า มัคคุเทศก์ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบัตรมัคคุเทศก์ และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน เพศ และ อาชีพ ไม่ส่งผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ อภิปรายได้ดังนี้

เพศและอาชีพ ผลการวิจัยไม่พบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพจำแนกตามเพศและอาชีพในทุกด้าน ทั้งนี้เป็นเพราะการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เกี่ยวข้องกับมาตรฐานวิชาชีพและโอกาสในการทำงาน ซึ่งไม่จำกัดเพศหรือลักษณะงานเฉพาะทางโดยตรง ทำให้มุมมองต่อการพัฒนาไม่แตกต่างกันตามปัจจัยเหล่านี้

อายุ มัคคุเทศก์ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพโดยรวมและด้านทักษะ บุคลิกภาพ และคุณธรรมและจริยธรรม สูงกว่ากลุ่มอายุ 18-30 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรพร ลอยเมฆ (2561) ที่พบว่ากลุ่มผู้มีประสบการณ์มักให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเอง ทั้งนี้เป็นเพราะมัคคุเทศก์ที่มีอายุมากกว่าตระหนักถึงความสำคัญของการปรับตัวและรักษามาตรฐานวิชาชีพระยะยาวจากประสบการณ์ที่ยาวนานกว่า ขณะที่กลุ่มอายุน้อยอาจยังไม่เห็นความจำเป็นของการพัฒนาในบางด้านเท่ากลุ่มที่มีประสบการณ์

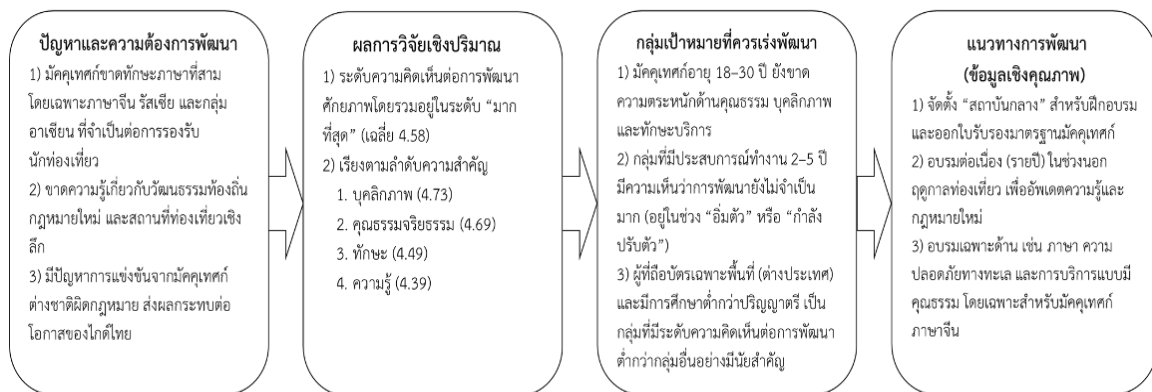
ระดับการศึกษา มักุเทศก์ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้และทักษะ สูงกว่ากลุ่มที่จบปริญญาตรีหรือต่ำกว่า สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าระดับการศึกษาสูงขึ้นมักส่งผลต่อการรับรู้ถึงความสำคัญของการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ดังที่ สุภาพร วงษ์ก้อม (2560) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติเชิงบวกต่อการพัฒนาวิชาชีพ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้มีการศึกษาสูงกว่ามักได้รับการปลูกฝังแนวคิดการแสวงหาความรู้และมีพื้นฐานกว้างขวางกว่า ทำให้เห็นคุณค่าและโอกาสจากการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้และทักษะได้ชัดเจนกว่า

ประเภทบัตรมักุเทศก์ ผลการวิจัยไม่พบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพโดยรวมจำแนกตามประเภทบัตรมักุเทศก์ แต่พบความแตกต่างด้านความรู้และทักษะ โดยกลุ่มผู้ถือบัตรทั่วไป (ทั้งต่างประเทศและไทย) รวมถึงบัตรเฉพาะพื้นที่ (ไทย) มีความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มบัตรเฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ) ในด้านทักษะ ทั้งนี้เป็นเพราะมักุเทศก์ที่ถือบัตรทั่วไปมีขอบเขตการทำงานกว้างขวางและต้องเผชิญสถานการณ์หลากหลายกว่า รวมถึงมักุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ไทย) ที่อาจต้องใช้ทักษะนำเที่ยวเชิงลึก ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจริงมากกว่ากลุ่มที่มีข้อจำกัดในขอบเขตการทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน มักุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและทุกด้าน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีประสบการณ์ 2-5 ปี มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพทุกด้านต่ำกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งเป็นข้อค้นพบที่น่าสนใจและสอดคล้องกับแนวคิด "ช่วงเปลี่ยนผ่าน" ในอาชีพ (Transition Period) โดย สมศักดิ์ วงศ์ปัญญา (2562) ชี้ว่าบุคลากรในช่วง 2-5 ปีแรกอาจเผชิญความท้าทายในการปรับตัว ความกดดันจากงาน หรือความรู้สึกอึดอัด ทั้งนี้เป็นเพราะมักุเทศก์ในช่วงนี้อาจคุ้นชินงานประจำแต่ยังไม่เชี่ยวชาญ ทำให้บางส่วนอาจรู้สึกว่าการพัฒนาเพิ่มเติมยังไม่จำเป็นเร่งด่วน หรือเผชิญความท้าทายด้านรายได้และความมั่นคงที่ทำให้ความสนใจลดลงเมื่อเทียบกับกลุ่มที่เพิ่งเริ่มต้นหรือกลุ่มที่มีประสบการณ์สูง

ข้อค้นพบนี้ชี้ให้เห็นว่าการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยีที่ชัดเจนในกลุ่มมักุเทศก์รุ่นใหม่ ซึ่งยังไม่ถูกเน้นชัดในงานวิจัยก่อนหน้านี้ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสาร การนำเที่ยว และการจัดการข้อมูลนักท่องเที่ยวแบบเรียลไทม์

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เพื่อศึกษาศักยภาพมักุเทศก์ได้อย่างรอบด้าน โดยผลเชิงปริมาณระบุระดับความคิดเห็นและกลุ่มมักุเทศก์ที่ต้องการพัฒนาต่างกัน ขณะที่ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกให้ข้อมูลปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เป็นรูปธรรม การบูรณาการผลทั้งสองส่วนช่วยสังเคราะห์ข้อค้นพบสำคัญยิ่งขึ้น อันเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายและพัฒนา ศักยภาพมักุเทศก์ให้เกิดอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้



ภาพที่ 1 การพัฒนาศักยภาพภาคเหนือในจังหวัดภูเก็ตตามกรอบแนวคิดสมรรถนะ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการนำผลงานวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้ได้จากการสังเคราะห์ผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ รวมถึงการอภิปรายผลและการบูรณาการข้อค้นพบจากการวิจัย ซึ่งมุ่งเน้นการนำไปใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติ และเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. การจัดตั้งและพัฒนาสถาบันกลางในการพัฒนาศักยภาพ ควรมีการจัดตั้งหรือมอบหมายหน่วยงาน/สถาบันกลางที่รับผิดชอบโดยตรงในการฝึกอบรม รับรองมาตรฐาน และออกประกาศนียบัตรวิชาชีพภาคเหนืออย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองปัญหาการขาดมาตรฐานและกรอบการพัฒนาที่ชัดเจน

2. การออกแบบหลักสูตรพัฒนาที่ตรงกลุ่มเป้าหมาย จากผลที่พบว่าภาคเหนือแต่ละกลุ่มมีมุมมองและความต้องการพัฒนาที่ต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มอายุน้อย, ประสบการณ์ 2-5 ปี, ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, และผู้ถือบัตรภาคเหนือเฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ) ควรมีการออกแบบหลักสูตรที่เน้นการพัฒนาความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ คุณธรรม และจริยธรรม ให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่ม

3. การส่งเสริมการอบรมเชิงลึกเฉพาะด้าน ควรเน้นการจัดอบรมเพิ่มเติมในด้านคุณธรรม จริยธรรม การบริการ (โดยเฉพาะสำหรับตลาดจีน), และความรู้ด้านความปลอดภัย (โดยเฉพาะการท่องเที่ยวทางทะเล) เพื่อยกระดับมาตรฐานและลดปัญหาที่พบ

4. การบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรเร่งดำเนินการบังคับใช้กฎหมายและบทลงโทษต่อภาคเหนือที่ผิดกฎหมายอย่างเข้มงวด เพื่อสร้างความเป็นธรรมในวิชาชีพ และส่งเสริมให้ภาคเหนือที่ถูกต้องมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง

5. การสนับสนุนสถาบันการศึกษา ควรพิจารณาสนับสนุนงบประมาณและยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการผลิตมัคคุเทศก์ เพื่อให้มีศักยภาพในการผลิตและพัฒนาบุคลากรที่ได้มาตรฐาน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป ควรเน้นการสำรวจปัจจัยด้านแรงจูงใจของมัคคุเทศก์ การประเมินผลหลังจากการนำข้อเสนอไปใช้จริง การเปรียบเทียบรูปแบบและผลลัพธ์ระหว่างพื้นที่ที่มีลักษณะต่างกัน ตลอดจนการศึกษาความต้องการและมุมมองจากฝั่งนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดภาพรวมที่ครอบคลุมและสามารถนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

### บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2566). รายงานสถานการณ์ท่องเที่ยวประเทศไทยและจังหวัดภูเก็ต. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กิตติมา สุวรรณรัตน์. (2563). การพัฒนาทักษะจริยธรรม และแรงจูงใจของมัคคุเทศก์ในยุคเศรษฐกิจ
- สร้างสรรค์. วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ, 13(2), 45–60.
- พัชรพร ลอยเมฆ. (2564). สมรรถนะของมัคคุเทศก์ในภาคใต้เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวไทย. วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทย, 8(1), 15–27.
- ศิริวรรณ บรรเจิดสุข, & พงศธร สุวรรณนา. (2565). การพัฒนาทักษะภาษาที่สามของมัคคุเทศก์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ. วารสารการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์, 9(1), 21–34.
- ศูนย์พัฒนาวิชาการด้านตลาดการท่องเที่ยว. (2566). รายงานภาพรวมปัญหาและแนวโน้มการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- สมศักดิ์ วงศ์ปัญญา. (2561). สมรรถนะของมัคคุเทศก์ในการรองรับการท่องเที่ยวคุณภาพ. วารสารอารยธรรมและการท่องเที่ยว, 5(2), 33–42.
- สิทธิชัย สิทธิบุญ. (2564). ปัญหาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยในบริบทการท่องเที่ยวหลังโควิด-19. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 14(3), 77–89.
- สุภาพร วงษ์ก้อม. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติต่อการพัฒนาวิชาชีพของมัคคุเทศก์. วารสารการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, 5(2), 112–123.
- อัญชลี ศรีสุข. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมบริการเพื่อรองรับการแข่งขันในระดับสากล. วารสารธุรกิจและการจัดการ, 11(1), 55–66.
- วิชุกร อมรธรรม. (2566). การพัฒนาองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรมสำหรับมัคคุเทศก์ในพื้นที่พหุวัฒนธรรม. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 18(1), 40–55.
- ACCSTP (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals). (2013).

*Tourism professionals standards: Tour guiding.* ASEAN Secretariat.

Best, J. W. (1981). *Research in education*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. Boyatzis, R.

E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5–12. <https://doi.org/10.1108/02621710810840730>

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.

<https://doi.org/10.1177/001316447003000308>

UNESCO. (2021). *Creative Cities Network: Phuket City of Gastronomy*. Paris: UNESCO Publishing.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: Wiley