



แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทยเพื่อรองรับการเปิดเสรี  
ด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)



โดย  
นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2561  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทยเพื่อรองรับการเปิดเสรี  
ด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2561  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

SERVICE QUALITY DEVELOPMENT PLAN OF THAI TOUR GUIDES  
TOWARDS ASEAN FRAMEWORK AGREEMENT  
ON SERVICES (AFAS)



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for Doctor of Philosophy (Management)  
Graduate School, Silpakorn University  
Academic Year 2018  
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทยเพื่อรองรับการ
	เปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
โดย	กล้วยไม้ สุ่มังค์
สาขาวิชา	การจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาคุณฐิบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ดร. สันติภาพ คำสะอาด

---

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิรุชญา ชัยเกษม )

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ดร. สันติภาพ คำสะอาด )

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์ )

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน  
(รองศาสตราจารย์ ดร. นรินทร์ สังข์รักษา )

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก  
(รองศาสตราจารย์ ชนัญ วงษ์วิภาค )

56604911 : การจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาชุมชนจิต

คำสำคัญ : มัคคุเทศก์ / การท่องเที่ยว / คุณภาพการบริการ / การเปิดเสรีบริการ / ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

นางสาว กล้วยไม้ สุ่มังค์: แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทยเพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ดร. สันติภาพ คำสะอาด

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงในการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว 2) เพื่อจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย 3) เพื่อนำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มาพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทยในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ดำเนินการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจำนวน 400 คน และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 17 คน และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบร่างยุทธศาสตร์ 2 รอบ จำนวนครั้งละ 17 คน ใช้วิธี EDR (Ethnographic Delphi Future Research) การสัมภาษณ์เชิงลึกและการการจัดประชุมเพื่อหาข้อสรุปเชิงนโยบาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด การบันทึกภาคสนาม และการสังเกต

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลจากการศึกษาสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงในการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว 1.1) มัคคุเทศก์ไทยต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้มีความรู้มากยิ่งขึ้นและทำความเข้าใจในรายละเอียดกฎข้อบังคับต่างๆและมีความรู้และความตื่นตัวเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 1.2) ทำความรู้จักประเทศที่อยู่ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้มากยิ่งขึ้น 1.3) เพิ่มทักษะในการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและระบบฝึกอบรมอาชีพมัคคุเทศก์ 1.4) พัฒนาทักษะภาษาที่สาม 1.5) พัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพสม่ำเสมอ 2) ร่างยุทธศาสตร์จากการศึกษาแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ ยุทธศาสตร์ที่ 2 มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มศักยภาพมาตรฐานด้านความรู้ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการด้านเทคโนโลยีและกฎหมาย ยุทธศาสตร์ที่ 5 การจัดการในการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) ผลการรับรองยุทธศาสตร์มีความเหมาะสมสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทยในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย และสามารถใช้กำหนดข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยควรมีการขับเคลื่อนจากหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการนำยุทธศาสตร์ทั้งหมดไปใช้ในการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

56604911 : Major (Management)

Keyword : THAI TOUR GUIDE / TOURISM / SERVICE QUALITY / ASEAN FRAMEWORK AGREEMENT ON SERVICES / ASEAN ECONOMIC COMMUNITY

MISS KLUAYMAI SUMUNG : SERVICE QUALITY DEVELOPMENT PLAN OF THAI TOUR GUIDES TOWARDS ASEAN FRAMEWORK AGREEMENT ON SERVICES (AFAS) THESIS  
ADVISOR : SANTHIPHARP KHAMSA-ARD, Ph.D.

The objectives of this research were: 1) to study the current situation in the ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS) by Thailand and other countries in the ASEAN Economic Community, the service quality of Thai tour guides affecting the tourism industry in Thailand, the weaknesses and strengths of Thai tour guides in tourist guide services, and the readiness of Thai tour guides by ASEAN Framework Agreement on Services, 2) to develop a service quality development plan of Thai tour guides towards ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS), including strategies, adaptation guidelines for relevant agencies, and the action plan to enhance the competitiveness of the service of the Thai tour guides, and 3) to develop the potential of Thai tour guides to enhance Thailand's tourism competitiveness by a service quality development plan of Thai tour guides towards ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS). This study collected data from 400 tourists from ASEAN countries and 17 in-depth interviewees as well as the experts examined the draft strategies around 2 times per 17 experts using the technique of Ethnographic Delphi Future Research (EDFR), in-depth interviews, and small group discussion. The instruments were questionnaire, interview, field recording, and observation.

The research findings showed that 1) the current situation in the ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS) by Thailand and other countries in the ASEAN Economic Community, the service quality of Thai tour guides affecting the tourism industry in Thailand, the weaknesses and strengths of Thai tour guides in tourist guide services, and the readiness of Thai tour guides by ASEAN Framework Agreement on Services indicated that the Thai tour guides have to: understand the ASEAN Economic Community to gain more knowledge and understanding of the rules and the knowledge and awareness of the ASEAN Economic Community; study the general context of the countries in the ASEAN Economic Community; enhance skills in developing professional standards and training guides; improve third language skills; and develop the knowledge and skills needed to work regularly. 2) A service quality development plan of Thai tour guides towards ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS) consisted of five strategies such as: (1) a readiness of personal characteristics of Thai tour guides; (2) potential standards of Thai tour guides; (3) enhancing the standard of knowledge; (4) technology and law management; and (5) management of adaptation of relevant agencies. Finally, 3) the potential of Thai tour guides to enhance Thailand's tourism competitiveness by a service quality development plan of Thai tour guides towards ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS), the results of the plan certification were appropriate and can be defined policy recommendations for the preparation of plans for improving the quality of services of Thai tour guides. Additionally, there should be driven by the relevant agencies to implement all strategies used in the preparation of the service quality development plan of Thai tour guides towards ASEAN Framework Agreement on Services.

## กิตติกรรมประกาศ

ดุชนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้เนื่องจากได้รับความเอาใจใส่อย่างดีจากอาจารย์ที่ปรึกษา อ.ดร.สันติภาพ คำสะอาด และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์ และประธานกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิรชญา ชัยเกษม กรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ชนัญ วงษ์วิภาค รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา กรรมการสอบซึ่งเป็นผู้ที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งทำให้ดุชนิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ พี่สาวและครอบครัวที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่สำคัญให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด กราบขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ประสิทธิประสาทความรู้คำแนะนำสั่งสอนและประสบการณ์อันมีค่ายิ่ง ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือคำแนะนำตลอดระยะเวลาที่ศึกษา ขอขอบพระคุณเจ้าของหนังสือวารสารเอกสารและวิทยานิพนธ์ทุกเล่ม ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้ความเมตตาและช่วยเหลือที่ช่วยให้ดุชนิพนธ์มีคุณค่าความน่าเชื่อถือทางวิชาการมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณเพื่อนหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทุกคนที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเป็นกัลยาณมิตรที่ดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่จนกระทั่งจบการศึกษารวมทั้งเพื่อนๆของผู้วิจัยทุกคนที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนและกำลังใจตลอดมา

คุณค่าหรือประโยชน์อันเกิดจากดุชนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบผลความดีนี้แด่พระคุณบิดามารดาครูอาจารย์และบุคคลในครอบครัวซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดให้การสนับสนุนและกำลังใจด้วยดีเสมอมา

กล้วยไม้ สุ่มังค์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ .....	ต
สารบัญแผนภูมิ.....	ฒ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย .....	8
คำถามในการวิจัย .....	8
ขอบเขตการวิจัย.....	9
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	12
นิยามศัพท์.....	13
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	15
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	16
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว .....	16
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพของการบริการ .....	24
แนวคิดเกี่ยวกับเสรีภาคการบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.....	31
แนวคิดเกี่ยวกับกรอบความตกลงอาเซียนด้านบริการและการเปิดเสรีการค้าบริการในกรอบ อาเซียน (ASEAN Framework Agreement on Services: AFAS).....	35



แนวคิดเกี่ยวกับแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว พ.ศ. 2555 – 2560 .....	38
แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายยุทธศาสตร์แผนการท่องเที่ยวแห่งชาติปี พ.ศ. 2560 – 2564 .....	40
แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานสำหรับมัคคุเทศก์.....	44
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ .....	48
แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงนโยบาย .....	52
แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยอนาคตด้วย EDFR.....	56
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	63
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	80
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่าง ๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน - จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว .....	83
ขั้นตอนที่ 2 ร่างยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาคู่มือการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) .....	89
ขั้นตอนที่ 3 การรับรองยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาคู่มือการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) .....	90
ขั้นตอนที่ 4 ศึกษาข้อเสนอเชิงนโยบายในการจัดทำแผนการพัฒนาคู่มือการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) .....	93
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	96
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาการทำความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว .....	96
ขั้นตอนที่ 2 ร่างแผนการพัฒนาคู่มือการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC).....	159

ขั้นตอนที่ 3 การรับรองยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อ รองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC).....	165
ขั้นตอนที่ 4 ข้อเสนอเสนอนโยบายแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับ การเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) .....	235
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล.....	239
สรุปผลการวิจัย.....	241
อภิปรายผลการวิจัย.....	249
ข้อเสนอแนะ.....	258
รายการอ้างอิง.....	260
ภาคผนวก.....	289
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ตรวจเครื่องมือ.....	290
ภาคผนวก ข รายงานผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของ มัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) .....	292
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจคุณภาพเครื่องมือและการจัดเก็บข้อมูล .....	296
ภาคผนวก ง แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC).....	316
ภาคผนวก จ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	323
ภาคผนวก ฉ รูปกิจกรรม.....	371
ประวัติผู้เขียน.....	376

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	สรุปสาระสำคัญจากการศึกษาวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	79
ตารางที่ 2	สรุปขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่าง ๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน - จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว .....	87
ตารางที่ 3	สรุปขั้นตอนที่ 2 ร่างยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC).....	90
ตารางที่ 4	สรุปขั้นตอนที่ 3 การรับรองแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC).....	93
ตารางที่ 5	สรุปขั้นตอนที่ 4 ประชุมเพื่อหาข้อเสนอเชิงนโยบายในการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) .....	95
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการบริการนำเที่ยว จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล .....	106
ตารางที่ 7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์.....	110
ตารางที่ 8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการบริการ.....	113
ตารางที่ 9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์.....	115
ตารางที่ 10	ผลการวิเคราะห์หาจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) จากปัจจัยภายใน .....	127

ตารางที่ 11	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกในองค์ประกอบการวิเคราะห์ตามแนวคิด PESTL Analysis เพื่อวิเคราะห์หาโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats).....	130
ตารางที่ 12	สรุปการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค.....	133
ตารางที่ 13	ผลการวิเคราะห์โดยการหาความสัมพันธ์ด้วยเทคนิค TOWS Matrix .....	139
ตารางที่ 14	ผลการให้นำหนักและจัดอันดับความสำคัญสภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) .....	145
ตารางที่ 15	ตำแหน่งแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย .....	151
ตารางที่ 16	สรุปผลการวิเคราะห์กลยุทธ์จาก TOWS Matrix.....	152
ตารางที่ 17	แสดงความคิดเห็นรอบที่ 2 เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของการร่างแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC).....	165
ตารางที่ 18	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร่างแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17).....	166
ตารางที่ 19	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร่างแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ.....	168
ตารางที่ 20	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร่างแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17).....	172
ตารางที่ 21	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร่างแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17).....	174
ตารางที่ 22	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร่างแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17).....	176
ตารางที่ 23	การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ.....	178
ตารางที่ 24	การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 .....	178

ตารางที่ 25	การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 .....	180
ตารางที่ 26	การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 .....	185
ตารางที่ 27	การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 .....	187
ตารางที่ 28	การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 .....	188
ตารางที่ 29	แสดงความคิดเห็นในรอบที่ 3 เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของการวางแผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่ม ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) (n=17).....	191
ตารางที่ 30	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) .....	192
ตารางที่ 31	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) .....	194
ตารางที่ 32	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17).....	198
ตารางที่ 33	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17).....	201
ตารางที่ 34	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) .....	203
ตารางที่ 35	การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ คิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจในการทำ EDFR รอบที่ 3 .....	205
ตารางที่ 36	การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 ในการทำ EDFR รอบที่ 3.....	205
ตารางที่ 37	การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 ในการทำ EDFR รอบที่ 3.....	208

ตารางที่ 38	การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 ในการทำ EDFR รอบที่ 3.....	212
ตารางที่ 39	การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 ในการทำ EDFR รอบที่ 3.....	214
ตารางที่ 40	การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 ในการทำ EDFR รอบที่ 3.....	216
ตารางที่ 41	การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทม์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 วิสัยทัศน์ พันธกิจที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย .....	218
ตารางที่ 42	การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทม์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย .....	219
ตารางที่ 43	การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทม์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย .....	222
ตารางที่ 44	การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทม์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย .....	227
ตารางที่ 45	การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทม์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย .....	230
ตารางที่ 46	การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทม์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย .....	232
ตารางที่ 47	สรุปข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อ รองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) .....	246

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูล.....	372
ภาพที่ 2 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูล.....	372
ภาพที่ 3 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูล.....	373
ภาพที่ 4 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูล.....	373
ภาพที่ 5 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูล.....	374
ภาพที่ 6 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูล.....	374
ภาพที่ 7 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูล.....	375
ภาพที่ 8 การจัดประชุมเพื่อหาข้อสรุปเชิงนโยบาย (Policy Meeting).....	375



## สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย .....	12
แผนภูมิที่ 2 รูปแบบโมเดลคุณภาพบริการปรับปรุงมาจาก Kotler (2006) .....	27
แผนภูมิที่ 3 กลยุทธ์การแข่งขัน.....	50
แผนภูมิที่ 4 การวิเคราะห์คุณค่าในสายตาของลูกค้า (Customer Value Analysis: CVA).....	50
แผนภูมิที่ 5 แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย .....	82
แผนภูมิที่ 6 ประเทศไทยกับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว (Thailand & FTAs in Tourism Services) .	98
แผนภูมิที่ 7 ประเภทของสาขาบริการสาขาบริการ 12 สาขา (Categories of Services Sector)	99
แผนภูมิที่ 8 การบริการด้านท่องเที่ยวและที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการเดินทาง (Tourism & Travel-related Services).....	100
แผนภูมิที่ 9 ประเด็นปัญหาและอุปสรรคจากการเปิดเสรีด้านการบริการ .....	103
แผนภูมิที่ 10 สรุปผลวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของ มณฑลภูเก็ตไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน (AEC) ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการ ของมณฑลภูเก็ตไทย .....	151
แผนภูมิที่ 11 แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมณฑลภูเก็ตไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) .....	238



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก ในรัฐบาลของหลายประเทศจึงให้ความสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดท่องเที่ยวของโลก โดยเฉพาะประเทศในแถบเอเชียที่มีบทบาทในการกำหนดส่วนแบ่งการตลาดของประเทศมากที่สุดที่ต่างกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อดึงนักท่องเที่ยวทั่วโลกเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศของตนเองให้เพิ่มปริมาณมากขึ้น และจากการคาดการณ์ของสภาพการเดินทางและการท่องเที่ยวโลก (World Travel and Tourism Council : WTTC) คาดการณ์ว่า GDP ของการท่องเที่ยวโลกในปี 2560 จะมีการเติบโตขึ้นร้อยละ 3.9 ซึ่งมีปริมาณที่สูงกว่าปีก่อนเติบโตขึ้นโดยสอดคล้องกับสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยและเศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มฟื้นตัวต่อเนื่อง ในไตรมาส 1/2561 ขยายตัวถึงร้อยละ 4.8 ซึ่งเป็นอัตราการขยายตัวสูงสุดในรอบ 5 ปี โดยมีแรงส่งมาจากการส่งออกสินค้าและภาคการท่องเที่ยวที่ขยายตัวดี สอดคล้องกับเศรษฐกิจโลกขณะที่การใช้จ่ายในประเทศเริ่มขยายตัวดีขึ้นจากปีก่อนแม้จะยังไม่เข้มข้นมากนักโดยรายได้ในระบบเศรษฐกิจเริ่มมีการกระจายตัวมากขึ้น ในช่วงที่เหลือของปีคาดว่าเศรษฐกิจและรายได้จากภาคการท่องเที่ยวที่คาดว่าจะขยายตัวต่อเนื่อง ซึ่งมีผลมาจากระบบการติดต่อสื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีความทันสมัยสะดวกสบาย ส่งเสริมให้เกิดผลดีต่อการเดินทางและการท่องเที่ยวและการลงทุนในภาคอุตสาหกรรมบริการมากยิ่งขึ้น การท่องเที่ยวจึงเป็นภารกิจที่ถูกผลักดันกลับไปกับการพัฒนาประเทศในทุกมิติ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่ประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก ธุรกิจการเดินทางในประเทศและระหว่างประเทศ เป็นต้น ซึ่งเป็นธุรกิจที่กระตุ้นอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่นๆ เช่น อุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมการก่อสร้างและพัฒนาที่ดิน รวมทั้งยังส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งก่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนในวงกว้าง ดังนั้น รัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นยุทธศาสตร์หลักในการสร้างรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศให้แก่ระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างรวดเร็ว และได้ประกาศให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 เป็นต้นมา (กรมการท่องเที่ยว, 2561)

แนวความคิดดังกล่าวนี้จึงได้ถูกนำมาเชื่อมโยงกับการพัฒนาในภูมิภาคอาเซียนที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ทิศทางเป้าหมาย และกลยุทธ์ต่างๆ เมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และการเร่งพัฒนาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและให้ความสำคัญในการส่งเสริมและให้ความร่วมมือกันระหว่างประเทศต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศมากยิ่งขึ้น โดยการรวมกลุ่มหารือในเรื่องของการสนับสนุนอำนวยความสะดวกและยกเว้นข้อกฎหมายเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับการเปิดเสรีในการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการเปิดเสรีการบริการที่เกิดขึ้นในการสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ความสำเร็จของการเปิดเสรีภาคในการบริการในสาขาการท่องเที่ยว (Free Trade Agreement in Tourism Service) ซึ่งเป็นแนวคิดและกรอบความร่วมมือว่าด้วยเรื่องการเปิดเสรีด้านการบริการการค้าและการบริการ (Mutual Arrangement : MRA) และประเทศไทยเป็นหนึ่งในความร่วมมือในข้อผูกพันนี้ด้วยซึ่งเป็นข้อผูกพันระดับระดับพหุภาคีระดับภูมิภาคและระดับทวิภาคี (กรมการท่องเที่ยว, 2554) ซึ่งในปี พ.ศ. 2558 ที่ผ่าน ได้มีการประกาศอย่างเป็นทางการในการรวมกลุ่มสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations : ASEAN) หรือประชาคมอาเซียน ซึ่งมีเป็นเป้าหมายการรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ ซึ่งประกอบด้วยประเทศไทย อินโดนีเซีย สิงคโปร์ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา ผลจากการรวมกลุ่มสมาคมดังกล่าวนี้ก่อให้เกิดปรากฏการณ์การเคลื่อนย้ายสินค้า การบริการ การลงทุนและแรงงานอย่างเป็นเสรีตามข้อตกลงที่ได้ร่วมตกลงในกรอบข้อตกลงอาเซียนความร่วมมือที่เกิดขึ้นครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองวัฒนธรรม และที่สำคัญหนึ่งในนั้นคือ การค้าบริการ โดยเป็นการดำเนินการเปิดเสรีสาขาบริการให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ การเปิดเสรีการค้าบริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญส่วนหนึ่งต่อไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งเกิดขึ้นเพื่อลดข้อจำกัดต่อผู้ให้บริการของอาเซียนในการให้บริการ และเข้ามาจัดตั้งกิจการในประเทศสมาชิกอื่นตามเงื่อนไขกฎเกณฑ์ภายในประเทศการเปิดเสรีการค้าบริการดำเนินการโดยการเจรจาเป็นกรอบ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ภายใต้การเจรจาของคณะกรรมการประสานงานด้านการค้าบริการของอาเซียน การเจรจาบางสาขา เช่น สาขาการเงิน และการขนส่งทางอากาศ รับผิดชอบโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการเจรจาเปิดเสรีจะต้องได้ดำเนินการเปิดเสรีและเห็นชอบให้มีความยืดหยุ่นตามข้อตกลงกันล่วงหน้าสำหรับประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อช่วยให้เปิดเสรีการค้าบริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 ที่ผ่านในกรอบข้อตกลงอาเซียนต้องตกลงเพื่อยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพบางข้อเพื่ออำนวยความสะดวกการเคลื่อนย้ายบุคลากรในภูมิภาคเพราะเนื่องจากคุณสมบัติการบริการลักษณะเฉพาะหลายประการที่มีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นกระบวนการผลิต การขายสินค้า ซึ่งเป็นสินค้าการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนี้เป็นสินค้าการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนการซื้อขายและก่อนรับบริการ ซึ่งเป็น

การบริการที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Parasuraman et al., 1985; Lennon, 2008) นั้นหมายถึงว่าคุณสมบัติของการปฏิบัติงานของการเปิดเสรีภาคด้านการบริการก็จะเกี่ยวเนื่องถึงคุณสมบัติ วัฒนธรรม ในการให้บริการแต่ในการประชุมในหลายครั้งที่ผ่านมาไม่ถือว่าเป็นปัญหาในระดับใหญ่ เพราะเนื่องจากเป็นที่น่าสนใจว่าหลายประเทศต่างให้ความสนใจในการดำเนินงานนี้ นอกจากนี้ผลการวิจัยขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations World Tourism Organization : UNWTO) ในเรื่องผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจอาเซียน พบว่าในปี พ.ศ. 2558 ในช่วงที่ผ่านมารูปแบบการท่องเที่ยวในภูมิภาคนี้ ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงศาสนาและจิตใจมีการเติบโตอย่างรวดเร็วในด้านปริมาณโดยเฉพาะในกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (กรมการท่องเที่ยว ภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว, 2561) ดังนั้น จึงมีความสอดคล้องกับการสนับสนุนและการส่งเสริมการยอมรับว่าด้วยข้อตกลงต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการผลักดันให้กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้นร่วมมือกันในการผลักดันให้เติบโตอย่างรวดเร็วจากการเปิดเสรีด้านการบริการ (กรมการท่องเที่ยว ภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว, 2561)

แนวความคิดในเรื่องของการเปิดเสรีสินค้าและบริการนั้นได้เกิดขึ้นแล้วและมีการแพร่ขยายตัวอย่างรวดเร็วมีการเคลื่อนย้ายทุนจากประเทศหนึ่งสู่อีกประเทศหนึ่งอย่างรวดเร็วและการเคลื่อนย้ายแลกเปลี่ยนแรงงานระหว่างประเทศมากยิ่งขึ้นรวมทั้งเป็นจุดเริ่มต้นของการรวมกลุ่มของประเทศต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจโดยเกิดความร่วมมือทั้งในระดับทวิภาคและภูมิภาค เรื่องราวและปรากฏการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการค้าและการลงทุนในภูมิภาค รวมทั้งการกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันด้านการค้าและบริการระหว่างประเทศให้ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นในการแข่งขัน ซึ่งประเทศไทยก็เป็นหนึ่งประเทศที่มีพันธกรณีภายใต้กรอบความตกลงเรื่องของการเปิดเสรีด้านการบริการก็บ่งชี้การการค้าระหว่างประเทศและองค์การการค้าระดับโลก โดยหนึ่งนั้นนั้นมีสาขาการท่องเที่ยวซึ่งเป็นหนึ่งในสาขาบริการในการเปิดเสรีทางการบริการซึ่งในปัจจุบันการเปิดเสรีดังกล่าว เป็นเรื่องของการซื้อขายบริการข้ามพรมแดนบรรลุผลสำเร็จในระดับหนึ่ง เน้นการเปิดเสรีในเรื่องของการให้นักธุรกิจจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนในประเทศและเรื่องของการเคลื่อนย้ายบุคลากรเข้าไปทำงานในประเทศที่มีการลงนามเปิดเสรีเคลื่อนย้ายแรงงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการและแรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยโดยกรอบข้อตกลงของการเปิดเสรีภาคบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียนมีแนวคิดของข้อตกลงยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangement: MRA) (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2551)

กรอบความร่วมมือว่าด้วยเรื่องการเปิดเสรีการค้าบริการต่างๆ ที่เป็นข้อมูลสำคัญในการสร้างความเข้าใจเบื้องต้นให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเกี่ยวกับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวแล้วยังชี้ให้เห็นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับประเทศไทย รวมทั้งประเด็นข้อกังวลสำคัญต่างๆ ที่เกิดขึ้นและปรับแผนการรับมืออย่างเป็นระบบเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว มีลักษณะและความสำคัญของภาคบริการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ต้องเพิ่มขีดความสามารถและแสดงศักยภาพในด้านต่างๆ ออกมาให้ชัดเจนและสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้น โดยในภาคของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสามารถแยกการบริการออกได้ดังนี้ การให้บริการข้ามพรมแดนประเทศ (Cross Border Supply) ซึ่งเป็นการค้าบริการที่ผู้ให้บริการอยู่คนละที่กับผู้รับบริการหรือการบริการที่ผู้เจ้าของสินค้าอยู่อีกประเทศหนึ่งแต่ผู้ใช้บริการอยู่อีกประเทศหนึ่งเช่นการใช้อินเทอร์เน็ตระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว สายการบิน การจองระบบโรงแรมผ่านทางอินเทอร์เน็ตฯ การบริโภคข้ามพรมแดน (Consumption Aboard) คือการที่ผู้รับบริการเดินทางไปใช้บริการในประเทศของผู้ให้บริการ เช่น การที่ชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย การเดินทางไปศึกษาในต่างประเทศ ฯ การตั้งสำนักงาน (Commercial Presence) คือการที่ผู้ให้บริการเดินทางไปเปิดสำนักงานตัวแทนหรือตั้งสาขาเพื่อให้บริการในประเทศของผู้รับบริการ โดยมีการเคลื่อนย้ายเงินทุนเพื่อไปสร้างโครงสร้างพื้นฐาน และองค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับการแข่งขันให้บริการในประเทศเป้าหมาย เช่น การเปิดร้านอาหารไทยในต่างประเทศ การเคลื่อนย้ายบุคลากร (Movement of Natural Persons) คือการที่ผู้ให้บริการเดินทางไปให้บริการในประเทศผู้รับบริการ เป็นการส่งออกนักวิชาชีพแขนงต่างๆ ไปยังต่างประเทศ เช่น พ่อดครัวไทยไปทำงานในต่างประเทศ ส่วนในภาคของหลักการเรื่องการเปิดเสรีในภาคบริการและแนวคิดของข้อตกลงยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangement MRA) เป็นข้อตกลงยอมรับร่วมที่เป็นเครื่องมือด้านนโยบายที่ถูกออกแบบขึ้นเพื่อช่วยส่งเสริมและนำไปสู่การประสานรวมกันทางด้านเศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศที่ร่วมลงนาม โดยอาศัยการลดหย่อนมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการสามารถช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการค้า (University of Queensland, 2010) เนื่องจากเป็นนโยบายที่สร้างความราบรื่นในการเจรจาต่อรองระหว่างประเทศ โดยปกติแล้วแต่ละประเทศจะมีมาตรฐานระเบียบขั้นตอนและกฎเกณฑ์ข้อบังคับทางการค้าเฉพาะของตน ซึ่งมักจะแตกต่างกันในแต่ละประเทศ ดังนั้นถ้าต้องการให้การค้าระหว่างประเทศสามารถดำเนินไปได้อย่างเสรีและมีความคล่องตัวข้อตกลงที่ว่าด้วยความเท่าเทียมหรือความเหมือนกันของระเบียบขั้นตอนและกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ เหล่านี้จะต้องถูกจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือที่ถูกใช้เพื่อนำไปสู่ข้อตกลงร่วมที่เกิดขึ้น (University of Queensland, 2010) หลักการพื้นฐานสำคัญนอกเหนือจากเพื่อจะเกิดความเสริมสร้างความร่วมมือทางการค้าระหว่างประเทศแล้ว ยังมุ่งเน้นการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ดี (Good Practice) และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างประเทศอีกด้วย ดังนั้นการจัดทำกรอบจึงต้องวางอยู่บนรากฐานของความเชื่อใจ (Trust) และ

พันธมิตร (Partnership) ระหว่างสมาชิกโดยนำมาซึ่งผลประโยชน์หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการลดค่าใช้จ่าย การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันการเข้าถึงตลาด และการเพิ่มเสรีทางการค้า (University of Queensland, 2010) และที่ใหญ่ไปกว่านั้นคือการเชื่อมโยงไปถึงกรอบความร่วมมือ เรื่องการเปิดเสรีด้านการเปิดเสรีการค้าบริการระดับพหุภาคี (Multilateral Level) เป็นความร่วมมือระดับพหุภาคีซึ่งมีหน่วยงานที่สำคัญได้แก่ องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Barometer: UNWTO) เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบโดยมีนโยบายการเปิดเสรีภาคการบริการโดยให้มีการเคลื่อนย้ายคนในการทำงานในกลุ่มประเทศให้ความร่วมมือภายใต้ข้อตกลงของกรอบข้อตกลงที่มีประเทศที่เป็นสมาชิกทั้งหมด 140 ประเทศทั่วโลก (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2551) เพื่อเป็นความร่วมมือกันในการลดต้นทุนการขนส่ง โทรคมนาคม สินค้า โดยยึดหลักของวัฒนธรรมและกฎหมายของประเทศสมาชิกเป็นหลักที่มีการบังคับใช้อยู่แล้ว เช่น เรื่องของการทำวีซ่า การกำหนดโควตาการนำเข้าแรงงาน การจำกัดอาชีพ การเก็บภาษี และการกำหนดค่าธรรมเนียม (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2551)

การศึกษาครั้งนี้จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและคุณประโยชน์ดังกล่าวจากการเข้าร่วมกรอบข้อตกลงด้านเสรีการบริการของประเทศไทยกับกลุ่มประเทศสมาชิกตามข้อตกลงกรอบความร่วมมือเรื่องการเปิดเสรีด้านการเปิดเสรีการค้าบริการระดับพหุภาคี และเชื่อมโยงให้ความสำคัญมายังกรอบข้อตกลงที่มีความสำคัญนั้น กล่าวคือ ประเทศไทยมีข้อผูกพันอยู่ในระดับพหุภาคี ระดับภูมิภาคและระดับทวิภาคีหรือการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ AEC ได้ให้ความร่วมมือและนำหลักการของข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN MRA on Tourism Professionals) มาใช้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมด้านการบริการและการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี โดยข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว จะช่วยทำให้คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ไม่เพียงแต่จะได้รับการยอมรับจากหน่วยงานในประเทศของบุคลากรผู้นั้นแล้ว ยังหมายรวมถึงการเป็นที่ยอมรับในประเทศอาเซียนอื่นตามที่ได้ลงนามในข้อตกลง MRA ด้วยเช่นกัน (ASEAN Secretariat, 2009)

ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่าสิ่งสำคัญที่สุดของการพัฒนาอุตสาหกรรมด้านการบริการและการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี คือ การเร่งพัฒนาความร่วมมือที่ได้ทำการตกลงตามกรอบในด้านของการพัฒนาบุคลากรด้านคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งอาเซียนจะได้รับการยอมรับจากประเทศสมาชิกอาเซียนทั้งหมดที่ลงนามในข้อตกลงซึ่งหมายความว่าบุคลากรที่ได้รับการประกาศนียบัตรสมรรถนะวิชาชีพบริการท่องเที่ยวในสาขาที่ระบุในกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวของอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) จากหน่วยงานคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (The Tourism Professional Certification Board : TPCB) ที่รับผิดชอบของประเทศนั้นๆ ก็จะสามารถทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ได้ด้วย โดยสิทธิการทำงานจะอยู่ภายใต้กฎหมายและข้อบังคับของ

ประเทศที่บุคคลผู้นั้นถูกจ้างงาน (สำนักการค้าบริการและการลงทุน, 2554) ดังนั้น ประกาศนียบัตรดังกล่าวจึงถือเป็นเครื่องรับรองสำคัญสำหรับผู้ที่ต้องการสมัครงานด้านการท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกอาเซียน ข้อตกลงดังกล่าวจะช่วยกระตุ้นการลงทุนด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคและการเคลื่อนย้ายเสรีภาคของแรงงานบุคลากรวิชาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอาเซียนให้สะดวกและขยายตัวอย่างรวดเร็วต่อไป (กรมการท่องเที่ยว, 2554)

แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานตามแนวทางและกรอบความร่วมมือดังกล่าวก็ไม่อาจสามารถจะหลีกเลี่ยงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ ปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือด้านบุคลากรวิชาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยไม่เพียงพอต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี ทำให้ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการเติบโตอย่างต่อเนื่อง (กรมการท่องเที่ยว, 2559) แต่ในขณะเดียวกันพบว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยยังขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพในภาคการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวของอาเซียนทั้งในหน่วยงานที่รับผิดชอบในการผลิตบุคคลกรด้านการท่องเที่ยว เช่น มหาวิทยาลัย และสถาบันการอาชีวศึกษา ที่จำเป็นต้องเริ่มพัฒนาทักษะด้านภาษาเพื่อการสื่อสาร ทักษะด้านการบริการอย่างมืออาชีพ และความรู้ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และการเสริมสร้างจริยธรรมต่อวิชาชีพ นอกจากนี้ ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่ง คือการขาดการสนับสนุนจากภาครัฐที่ควรสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้ปรากฏอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในลักษณะของนโยบายหรือแผนงานการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านบริการในกลุ่มประเทศ AEC ให้มีความสอดคล้องท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงกับการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอาเซียนมีคฤเทศ์ที่ยังเป็นอาเซียนสงวนสิทธิ์ในการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี ดังนั้นประเทศไทยควรที่จะเร่งพัฒนาศักยภาพมาตรฐานมัคคุเทศ์ไทยให้เป็นผู้ดำเนินการเป็นต้นแบบของการบริการที่มีมาตรฐานและมีคุณภาพ โดยมีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านการท่องเที่ยวเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวและสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ (กล้วยไม้ สุมังค์, 2560)

อาเซียนมีคฤเทศ์คือผู้ที่อำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือ ข้อมูล ความเข้าใจทางด้านวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์และร่วมสมัยต่างๆ แก่กลุ่มนักท่องเที่ยว โดยผ่านการรับรองและมีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย (พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศ์, 2559) ซึ่งสามารถอาจกล่าวได้ว่าหมายถึงตัวแทนประเทศในการต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงเป็นอาชีพที่ยังต้องสงวนให้คนในชาตินั้นๆ ทำหน้าที่ถ่ายทอดเรื่องราวและให้บริการนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการนำเที่ยวให้ดีที่สุด แต่สถานการณ์ด้านการจัดนำเที่ยวของไทยที่ผ่านมา พบว่ามัคคุเทศ์ไทยจำนวนมากประสบปัญหาการแทรกแซงการทำงานจากมัคคุเทศ์ที่ไม่มี

ใบอนุญาตหรือที่เรียกว่ามัคคุเทศก์เถื่อน ที่พบเห็นตามแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของประเทศไทย และก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย รวมถึงมัคคุเทศก์ที่ขาดจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพในการทำงาน หลอกลวงต้มตุ๋มนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นเหล่านี้เป็นปัญหาที่มาจากมาตรฐานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันของมัคคุเทศก์ไทยและจากนโยบายการเปิดเสรีด้านบริการที่ยังขาดแผนการรองรับปัญหาที่จะเกิดขึ้นขาดความเข้มงวดของกฎระเบียบจากภาครัฐ ก่อให้เกิดช่องว่างของกฎหมายที่เอื้อประโยชน์แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตน สร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจากการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว การสนับสนุนการท่องเที่ยวของภาครัฐแต่แฝงปัญหาเชิงนโยบายที่ตามมา เช่น มัคคุเทศก์เถื่อน ทัวร์ศูนย์เหรียญ ธุรกิจพอกเงิน เป็นต้น (กล้วยไม้ สุ่มังค์, 2560)

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว การศึกษาครั้งนี้จึงเห็นว่าในการพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการด้านการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ไทย จำเป็นต้องมีแผนการพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการด้านการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง ครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน และด้านจริยธรรมในวิชาชีพ ทั้งยังต้องสอดคล้องกับข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN MRA on Tourism Professionals) นโยบายของรัฐบาลและแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพบริการการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ให้ทันกับสถานการณ์และแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วที่อาจจะสร้างโอกาสและภัยคุกคามที่เกิดจากการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว, กรมการท่องเที่ยว, 2555) ดังนั้น เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ทิศทางเป้าหมายและกลยุทธ์ต่างๆ เมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และเป็นการขยายตลาดกลุ่มลูกค้าชั้นดี ลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่ม MICE กลุ่มที่มีความต้องการสินค้าและบริการเพื่อสุขภาพ และสนใจที่จะท่องเที่ยวอย่างมีคุณค่า เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวยังให้ความสนใจในแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทยและทำให้การพัฒนาสินค้าและบริการที่มีวัฒนธรรมและวิถีชีวิตได้อย่างต่อเนื่องและสามารถแข่งขันได้ในระดับนานาชาติ และสร้างรายได้ให้กับประเทศในลำดับต้นๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินงานการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) การศึกษาครั้งนี้จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงในการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน วิเคราะห์สถานการณ์แข่งขัน จุดแข็ง-จุดอ่อนของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ เพื่อนำไปประกอบการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) รวมถึงให้ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะแนวทางการ

ปรับตัวด้านต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงในการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว
2. เพื่อจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย
3. เพื่อนำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มาพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทยในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

### คำถามในการวิจัย

1. สถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน เป็นอย่างไร คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย เป็นอย่างไร และในการให้บริการของมัคคุเทศก์มีจุดอ่อน-จุดแข็งเป็นอย่างไร มีอะไรบ้าง
2. การจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ควรเป็นอย่างไร และควรประกอบด้วยยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอะไร และอย่างไรบ้าง และแผนปฏิบัติการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทยควรเป็นอย่างไร
3. การนำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มาพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทยในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ควรดำเนินการอย่างไร มีอะไรบ้าง



## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาข้อมูลและการทำวิจัยเรื่องแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษา ดังนี้

1.1 สถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน

1.2 การจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

1.3 การนำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มาพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทยในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

### 2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลขั้นตอนที่ 1 โดยผู้วิจัยได้แบ่งประชากรและผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย 1) การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เจ้าหน้าที่ภาครัฐและเอกชนมัคคุเทศก์อาชีพ นักวิชาการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (Macmillan, 1971) ได้ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 17 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) เพื่อสอบถามข้อมูลของสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบันและ 2) การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากประเทศที่อยู่ภายในกรอบข้อตกลงเรื่องการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จำนวน 400 คน (Yamane Taro, 1973) ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (Macmillan, 1971) โดยการแจกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูลแบบสะดวกโดย (Convenience Sampling)

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลขั้นตอนที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ทำการพิจารณาเกี่ยวข้องกับความสอดคล้องของร่างแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) กับวัตถุประสงค์การศึกษา ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลขั้นตอนที่ 3 การรับรองยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาคุณภาพ การบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน (AEC) ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) โดยการวิเคราะห์คำตอบของผู้เชี่ยวชาญ จาก 2 กลุ่มตัวอย่าง โดยการทำ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) จำนวน 2 ครั้ง โดยกลุ่มตัวอย่างแรกจำนวน 17 คน (Macmillan, 1971) เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาจากผู้เชี่ยวชาญที่มีศักยภาพในอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวโดยเป็นเลือกกลุ่ม ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (Macmillan, 1971) ดังนี้

#### **ภาครัฐ ประกอบด้วย**

1. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
2. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
3. กรมการท่องเที่ยว

#### **ภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบด้วย**

1. ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. ผู้ประกอบการในธุรกิจโรงแรม
3. ผู้ประกอบการธุรกิจสปา
4. ผู้ประกอบการธุรกิจสายการบิน
5. องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน)
6. สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA)
7. สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว (TTAA)
8. สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย
9. สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทท)
10. สมาคมโรงแรมไทย (THA)

#### **ผู้เชี่ยวชาญจากนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย**

1. อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. อาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. อาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
4. ผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย

ในส่วนของการทำ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) กลุ่มที่สองนั้น กลุ่มตัวอย่างที่มาจากผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์โดยตรงที่มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบ การสุ่มตัวอย่างแบบบอกต่อ (Snowball Sampling) จำนวน 17 ท่าน (Macmillan, 1971)

ขอบเขตผู้ให้ข้อมูลหลักชั้นที่ 4 ข้อเสนอเสนอนโยบายแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องจำนวน 31 คน ได้แก่ 1) ภาครัฐ 2) นักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว 3) ภาคเอกชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 4) มัคคุเทศก์อาชีพ

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตในการเก็บข้อมูลในพื้นที่ ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร จังหวัดภูเก็ต จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดอุดรธานี เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวและมีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาจำนวนมากเป็นหลักและเป็นศูนย์กลางของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูล (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559)

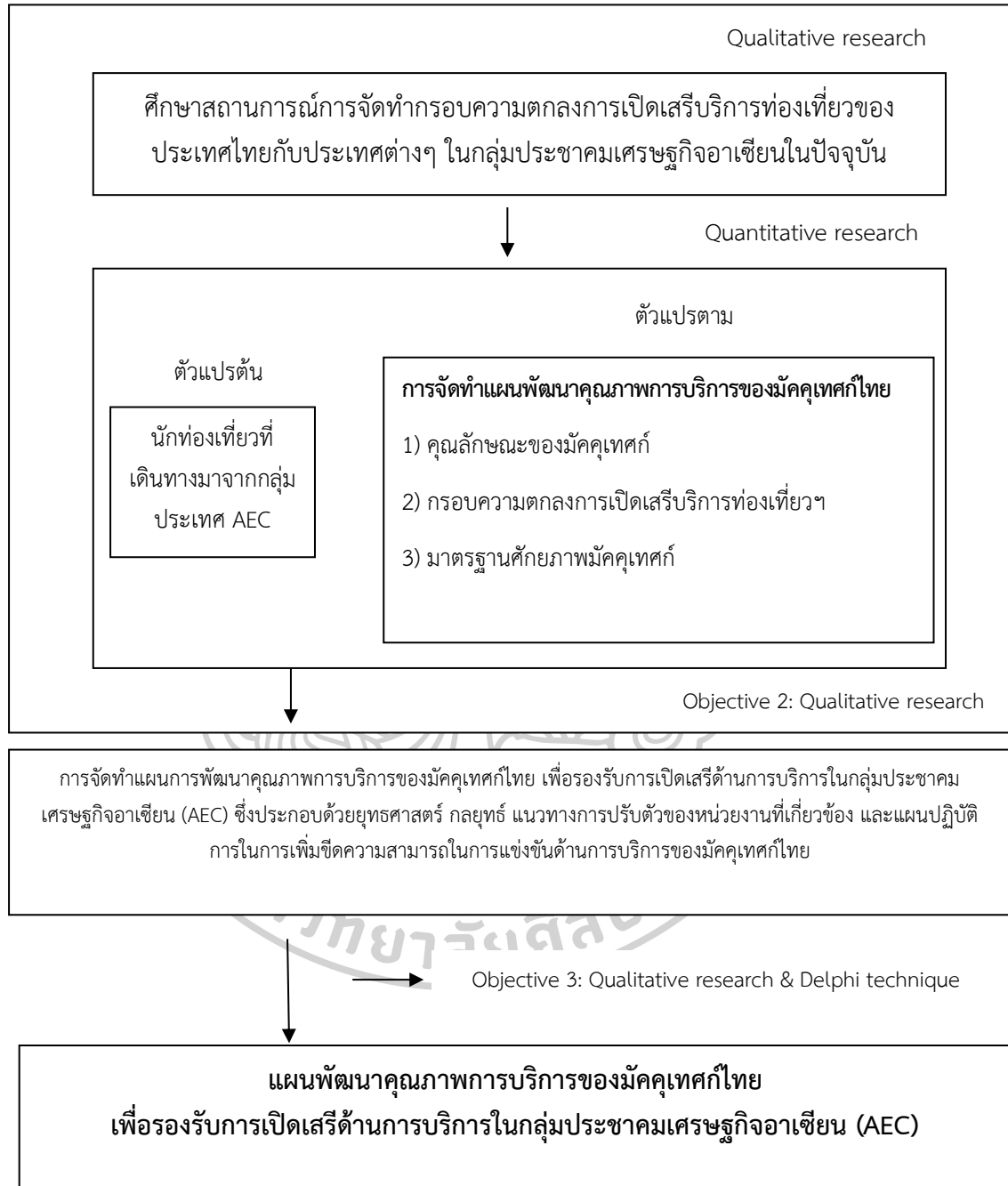
### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาข้อมูลและการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยใช้ระยะเวลา 3 ปี เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2561



## กรอบแนวคิดในการวิจัย

Objective 1: Qualitative research & Quantitative



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

## นิยามศัพท์

การศึกษาครั้งนี้ได้นิยามความหมายของคำศัพท์ต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนในการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) หมายถึง แนวทางในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เป็นการยกระดับการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของมัคคุเทศก์เพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดีแก่นักท่องเที่ยว รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย

2. มัคคุเทศก์ไทย หมายถึง ผู้ที่อำนวยความสะดวกสบายและให้ความช่วยเหลือ ข้อมูลความเข้าใจทางด้านวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และเหตุการณ์ร่วมสมัยต่างๆ แก่กลุ่มนักท่องเที่ยว โดยการรับรองและมีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย (พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์, 2559)

3. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง อุตสาหกรรมที่ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม หรือธุรกิจสนับสนุนต่างๆ รวมไปถึงการซื้อบริการของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจขายของที่ระลึก เป็นต้น (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552)

4. การเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หมายถึง ความร่วมมือกันในการเปิดเสรีการค้าบริการภายใต้การรวมกลุ่มสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations : ASEAN) หรือ ประชาคมอาเซียน ซึ่งเกิดการร่วมมือกันครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม และรวมถึงการค้าบริการ ซึ่งการเปิดเสรีด้านการค้าบริการ มีรูปแบบของการค้าบริการด้วยกันอยู่ 4 รูปแบบ ดังนี้ (ASEAN Secretariat, 2009)

รูปแบบที่ 1 : การบริการข้ามพรมแดน (Cross-border Supply) หรือเรียกว่า การค้าบริการ mode 1 เป็นการให้บริการจากพรมแดนของประเทศสมาชิกหนึ่งไปสู่พรมแดนของประเทศสมาชิกอื่นที่เป็นลูกค้า โดยผู้ให้บริการไม่ต้องปรากฏตัวอยู่ในประเทศประเทศลูกค้า เช่น การศึกษาผ่านทางไกล บริการผ่านสื่อสารโทรคมนาคม และบริการให้คำปรึกษาผ่าน internet เป็นต้น

รูปแบบที่ 2 : การบริโภคในต่างประเทศ (Consumption Abroad) หรือเรียกว่า การค้าบริการ mode 2 เป็นการให้บริการที่เกิดขึ้นในพรมแดนของประเทศผู้ให้บริการ โดยอาศัย

การเคลื่อนย้ายของผู้บริโภคเป็นเงื่อนไขสำคัญ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ บริการด้านการท่องเที่ยว การออกไปรับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลต่างประเทศ การไปศึกษาในต่างประเทศ เป็นต้น

รูปแบบที่ 3 : การจัดตั้งธุรกิจเพื่อให้บริการ (Commercial Presence) หรือเรียกว่า การค้าบริการ mode 3 เป็นการเข้าไปลงทุนจัดตั้งธุรกิจในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้บริการในประเทศ ลูกค้าน่า เช่น การจัดตั้งสาขา สำนักงานตัวแทน หรือบริษัท เป็นต้น

รูปแบบที่ 4 : การให้บริการโดยบุคคลธรรมดา (Presence of Natural Person) หรือเรียกว่า การค้าบริการ mode 4 เป็นการเข้าไปทำงานประกอบอาชีพในสาขาบริการด้านต่างๆ เป็นการชั่วคราว ในประเทศลูกค้าน่า เช่น การเข้ามาประกอบวิชาชีพที่ปรึกษากฎหมายของนักกฎหมายชาวต่างชาติในไทย ครูต่างชาติเข้ามาให้บริการสอนภาษาในประเทศไทย เป็นต้น

5. กรอบความตกลงอาเซียนด้านการค้าบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS)) หมายถึง กรอบความตกลงที่ส่งเสริมในด้านบริการของประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นสำคัญ โดยที่การบริการด้านท่องเที่ยวและเดินทาง (Tourism and Travel-related Services) ถูกจัดให้เป็นหนึ่งในสาขาบริการเร่งรัดภายใต้กรอบของ AFAS ซึ่งการเร่งรัดการเปิดเสรีจะมุ่งเน้นไปที่ 3 สาขาบริการย่อยที่สำคัญ ได้แก่ 1) บริการด้านโรงแรมและร้านอาหาร (Hotel and Restaurant Services) 2) บริการด้านการท่องเที่ยวและผู้ประกอบการท่องเที่ยว (Travel Agencies and Tour Operators Services) และ 3) บริการด้านมัคคุเทศก์ (Tourist Guides Services) (ASEAN Secretariat, 2009)

6. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) หมายถึง การรวมกลุ่มสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations : ASEAN) หรือ ประชาคมอาเซียน เป็นเป้าหมายการรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ ซึ่งประกอบด้วยประเทศไทย อินโดนีเซีย สิงคโปร์ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา มีข้อตกลงร่วมกันของประเทศสมาชิกเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายสินค้า การบริการ การลงทุน แรงงาน อย่างเป็นเสรีตามข้อตกลงที่ได้ร่วมตกลงในกรอบข้อตกลงอาเซียน คือความร่วมมือที่เกิดขึ้นนั้นครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมและที่สำคัญหนึ่งหนึ่งนั้นคือการค้าบริการ โดยจะเร่งเปิดเสรีสาขาบริการให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ การเปิดเสรีการค้าบริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญส่วนหนึ่งต่อไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งจะเกิดจากการลดข้อจำกัดต่อผู้ให้บริการของอาเซียนในการให้บริการ และเข้ามาจัดตั้งกิจการในประเทศสมาชิกอื่นตามเงื่อนไขกฎเกณฑ์ภายในประเทศ (ASEAN Secretariat, 2009)

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน ประกอบด้วยคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ จุดอ่อน-จุดแข็ง ของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ไทยต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม

2. ได้แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย

3. สามารถนำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มาพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทย และบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย เป็นการยกระดับการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของมัคคุเทศก์เพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดีแก่นักท่องเที่ยว รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่

4. นักวิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้องได้แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ครั้งนี้ สามารถนำผลการศึกษานี้มาบูรณาการร่วมกับแผนงานหรือนโยบายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของประเทศ รวมไปถึงการนำไปใช้เพื่อประกอบการกำหนดทิศทางการดำเนินนโยบายพัฒนากรอบการเปิดเสรีบริการด้านการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ โดยนำผลการศึกษามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์และบุคลากรในภาคการท่องเที่ยวและเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเทศไทย

## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยนำมาเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพของการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับเสรีภาคการบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
4. แนวคิดเกี่ยวกับกรอบความตกลงอาเซียนด้านบริการและการเปิดเสรีการค้าบริการในกรอบอาเซียน (ASEAN Framework Agreement on Services: AFAS)
5. แนวคิดเกี่ยวกับแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว พ.ศ. 2555 – 2560
6. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายยุทธศาสตร์แผนการท่องเที่ยวแห่งชาติปี พ.ศ. 2560 – 2564
7. แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานสำหรับมัคคุเทศก์
8. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์
9. แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงนโยบาย
10. แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยอนาคตด้วย EDFR
11. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นการแสวงหาความสุขและความเพลิดเพลินจากแหล่งท่องเที่ยวที่ได้เดินทางไปเยือน และเป็นการช่วยผ่อนคลายความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้าและความเครียด ส่งผลทำให้สุขภาพทางกายและจิตใจสดชื่นพร้อมที่จะกลับไปเผชิญกับภารกิจต่างๆ และการดำรงชีวิตที่จำเจสำหรับประเภทของการท่องเที่ยวมีหลากหลายรูปแบบแตกต่างกันไปตามกิจกรรมที่เกิดขึ้น ในขณะเดียวกันการท่องเที่ยวก็ยังเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่เกิดขึ้นเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากกิจการงานประจำโดยปกติการท่องเที่ยวจะหมายถึงการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยไม่คำนึงว่าระยะทางนั้นจะใกล้หรือไกลและการเดินทางนั้นจะมีการค้างแรมหรือไม่ก็ตาม ปัจจุบันการผลักดันและให้ความสำคัญเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับสากลให้เป็นหนึ่งในกระแสของการพัฒนาอย่างยั่งยืนซึ่งประกอบด้วยกระแสความต้องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกระแสความต้องการของตลาดการท่องเที่ยวในด้านการศึกษาเรียนรู้ให้เกิดขึ้น



### ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวหมายถึงการเดินทางออกจากบ้านพักเป็นการชั่วคราวโดยใช้เวลาระยะเวลาสั้น มีจุดหมายเพื่อเยี่ยมเยือนญาติมิตรหรือวัตถุประสงค์อื่นๆ ทางด้านท่องเที่ยว (ชูสิทธิ์ ชูชาติ, 2542: 3) เป็นธุรกิจการค้าเน้นการให้บริการนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ สถานที่ท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองตามความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อตัวนักท่องเที่ยว ในภาคส่วนส่วนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะได้รับกำไรและผลประโยชน์เป็นการตอบแทน (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2542) การเดินทางเพื่อการพักผ่อนและการกระทำกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสนุกสนาน นอกจากนี้ยังรวมถึงการเคลื่อนย้ายของประชากรจากแห่งหนึ่งไปสู่อีกแห่งหนึ่ง รวมทั้งการเดินทางภายในประเทศและเดินทางระหว่างประเทศ การท่องเที่ยวเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์ต่อกันมีกิจกรรมร่วมกัน มีความสัมพันธ์ร่วมกันได้รับรู้ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน (วรรณ วลัยวานิช, 2539) ที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความผ่อนคลาย เป็นการพักผ่อนที่นอกเหนือจากการทำงาน มีการเดินทางออกจากที่พักมีการบริการเกิดขึ้นเพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว รวมไปถึงการสร้าง ความพึงพอใจ (Pond, 1993) โดยมีวิธีการความประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกันไปหลากหลายรูปแบบ (Stvens, 1990)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของการท่องเที่ยวได้ดังนี้ การท่องเที่ยวคือ การเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยมีแรงกระตุ้นจากความต้องการในด้านกายภาพด้านวัฒนธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์และด้านสถานะหรือเกียรติคุณ เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ และได้รับการผ่อนคลายจากกิจกรรมที่เกิดจากการท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยวประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. นักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว เพราะเป็นผู้ก่อให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้น ดังนั้นนักท่องเที่ยวจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งระดับประเทศและระดับโลกจะทำการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาวางแผนในการพัฒนาการท่องเที่ยวต่อไป

2. การเดินทาง การท่องเที่ยวก็คือการเดินทางไปให้ถึงจุดหมายปลายทางตามที่นักท่องเที่ยวตั้งใจไว้ โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง คือ ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ การเดินทางท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพโดยวิธีใดนั้นๆ จะต้องสามารถอำนวยความสะดวกในการเดินทางทั้งสภาพยานพาหนะที่ใช้เดินทางและระบบเส้นทางที่ใช้ในการเดินทางมีความปลอดภัยไปถึงจุดหมายปลายทางด้วยความเรียบร้อย รวมทั้งการประหยัดซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดการเดินทางเพิ่มขึ้น

3. แรงจูงใจในการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวออกเดินทางท่องเที่ยวเพื่อสนองความต้องการของตนเองการท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นได้นั้น นักท่องเที่ยวจะต้องมีสิ่งบันดาลใจ เช่น การไปชมการแข่งขันกีฬาในต่างประเทศและก็จะพิจารณาการท่องเที่ยวอย่างอื่นประกอบด้วย

เช่น การชมโบราณสถานโบราณวัตถุ ศึกษาชีวิตความเป็นอยู่และภาษาของคนในท้องถิ่นนั้นๆ ฯลฯ ตามปกตินักท่องเที่ยวจะเดินทางหรือไม่ยอมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจที่สำคัญ 4 ประการคือ 3.1) แรงจูงใจทางกายภาพ (Physical Motivation) ได้แก่ เพื่อการพักผ่อน สนุกสนานรื่นเริง เปลี่ยนบรรยากาศ เล่นกีฬา สันทนาการ หรือเพื่อรักษาสุขภาพ พักผ่อน ฯลฯ 3.2) แรงจูงใจทางวัฒนธรรม (Cultural Motivation) ได้แก่ เพื่อการศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์ในสิ่งที่ตนสนใจ เช่น ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม ดนตรี ศิลปะ นาฏศิลป์ ศาสนา เป็นต้น 3.3) แรงจูงใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Motivation) ได้แก่ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อกิจกรรมบางอย่าง ซึ่งเกิดจากการชักจูง ชักชวนหรือโน้มน้าวจิตใจ ความปรารถนาที่จะได้รู้จักคนใหม่ๆ 3.4) แรงจูงใจทางด้านสถานภาพหรือชื่อเสียง (Status and Prestige Motivation) ได้แก่ เพื่อการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มความรู้ ประสบการณ์และสถานภาพของตนเอง ตลอดจนทำให้ตนเองได้รับชื่อเสียง เช่น การประชุม การอบรม การศึกษาดูงาน อาสาสมัคร ฯลฯ

4. ทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยว โดยเฉพาะทรัพยากรที่มีลักษณะแตกต่างกับสภาพแวดล้อมในถิ่นที่อยู่ของตนเอง จะเป็นแรงดึงดูดใจอันสำคัญที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้น

#### องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีองค์ประกอบเป็นอุตสาหกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมจำนวนมาก ได้แก่ อุตสาหกรรมการขนส่ง อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม อุตสาหกรรมที่พักแรม อุตสาหกรรมนันทนาการ อุตสาหกรรมการผลิตสินค้าและบริการต่างๆ ซึ่งได้มีผู้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไว้ดังนี้

พยอม ธรรมบุตร (2549: 1-3) ได้แบ่งองค์ประกอบสำคัญของการท่องเที่ยว โดยสามารถแบ่งเป็น 5 ประเภท หรือ 5As ดังนี้

1. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ได้แก่ การมีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม เช่น สนามบิน ระบบคมนาคม ตลอดจนบริการด้านอุตสาหกรรมการขนส่ง เช่น การขนส่งทางอากาศ ทางบกและทางน้ำ ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทาง (Destination) หรือแหล่งท่องเที่ยว (Attraction)

2. การมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว (Accommodation) ที่ต้องการค้างคืน ได้แก่ ที่พักประเภทต่างๆ เช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ โฮมสเตย์ เป็นต้น ที่พักประเภทต่าง ๆ จะมีสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับต่างๆ กันซึ่งจะทำให้มีราคาและบริการในระดับต่างกัน ได้แก่ ภัตตาคาร สระว่ายน้ำ บาร์ ฟิตเนสเซ็นเตอร์ ชาวน่า ศูนย์กลางธุรกิจและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เป็นต้น

3. แหล่งท่องเที่ยว (Attractions) นับเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูงสุดของการเดินทางเพราะเป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวอาจเป็นแหล่งธรรมชาติที่มีความโดดเด่น เช่น อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ ซึ่งมีความหลากหลายทางชีวภาพของเทือกเขาหิมาลัย หรือแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ เช่น ปราสาทพนมรุ้ง ซึ่งแสดงถึงความรุ่งเรืองของอาณาจักรขอม ตลอดจนการท่องเที่ยวชนบทเพื่อสัมผัสวิถีชีวิตชาวบ้าน เรียนรู้ถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นตลอดจนโบราณสถานยุคเก่าแก่ก่อนประวัติศาสตร์ เช่น วัฒนธรรมบ้านเชียง เป็นต้น

4. กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) และกิจกรรมนันทนาการ (Recreational Activities) นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในยุคปัจจุบันเพราะการท่องเที่ยวมิได้หมายถึงแค่การเดินทางไปชมโบราณสถาน อนุสาวรีย์ ความงดงามของธรรมชาติเท่านั้นแต่เป็นการที่นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสทำกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การเดินป่าศึกษาระบบนิเวศเขตเส้นศูนย์สูตรในป่าดิบชื้น การล่องแก่งในแม่น้ำ ท้องถิ่น การปีนหน้าผา การดำน้ำ ในรูปแบบ Scuba Diving หรือ Snorkeling การพายเรือแคนูในบริเวณป่าชายเลน การตกปลาหมึกในทะเลลึกตลอดจนการร่วมกิจกรรมกับชุมชนเจ้าบ้าน เช่น การดำนา การเกี่ยวข้าว การร่วมพิธีบายศรีสู่ขวัญ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมทั้งหมดจะเป็นประสบการณ์ (Experience) ที่อยู่ในความทรงจำของนักท่องเที่ยวและกิจกรรมดังกล่าวมักก่อให้เกิดการกระจายรายได้

5. บริการเบ็ดเตล็ดทั้งหมดที่มีให้นักท่องเที่ยว (Ancillary) อาทิ บริการด้านร้านอาหาร โรงพยาบาล ไพร่ชนีย์ สถานีบริการน้ำมัน ร้านค้า ร้านขายของที่ระลึก บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ห้องสุขา ฯลฯ

นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการองค์ประกอบทั้ง 5 (5As) ประการ กล่าวคือ ในการจัดการการท่องเที่ยว องค์ประกอบดังกล่าวนี้ควรปรากฏอยู่บนระบบพื้นฐานข้อมูลการจัดการการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวทุกแหล่งที่เป็นระบบพื้นฐานที่ทุกจุดหมายปลายทางต้องมีการจัดการองค์ประกอบของการท่องเที่ยว (Destination Management System: DMS) (นรินทร์ สังข์รักษา, 2555) นอกเหนือจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นแล้วองค์ประกอบด้านความปลอดภัยก็นับว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จะชักนำให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวเพราะความปลอดภัยต่อการเดินทางท่องเที่ยวเป็นพื้นฐานที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อการท่องเที่ยวและตัวนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ความปลอดภัยในการเดินทางควรมีความพร้อมและมีมาตรฐานที่จะทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว

ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่าประเทศไทยมีความรู้รวยทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ทั้งด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ซึ่งล้วนต้องการการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวและการโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว การสื่อความหมายผ่าน

สื่อต่างๆ เป็นต้น องค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการท่องเที่ยวซึ่งผู้เกี่ยวข้องต้องพิจารณาในปัจจัยต่างๆ ให้เหมาะสมกับการจัดการทางด้านความปลอดภัยรูปแบบลักษณะการท่องเที่ยวเพราะการท่องเที่ยวแต่ละประเภทมีความแตกต่างกันไปเช่นการท่องเที่ยวแบบมวลชน (Mass Tourism) หรือการท่องเที่ยวรูปแบบอื่นๆ ที่หลากหลาย การเดินทางจึงเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นหลักในการเกี่ยวข้องต้องชีวิตและทรัพย์สินจึงต้องมีการบริหารจัดการให้เหมาะสม ดังนั้น เพื่อให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงในบริบทด้านการท่องเที่ยวในปัจจุบัน การจัดการการท่องเที่ยวจึงควรพิจารณาให้ครอบคลุมองค์ประกอบการท่องเที่ยว ดังเช่นการศึกษาของ สมยศ โองเคลือบ (2559) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ควรประกอบด้วย

สิ่งดึงดูดใจ ได้แก่ สิ่งดึงดูดใจที่มนุษย์สร้าง สิ่งดึงดูดใจทางธรรมชาติ และสิ่งดึงดูดใจทางวัฒนธรรม

สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ได้แก่ บริการนำเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายสินค้าที่ระลึก สิ่งบันเทิงและนันทนาการ และสถาบันทางการเงิน เป็นต้น และ

การเข้าถึง ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ระบบขนส่ง และกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ เป็นต้น

และรวมถึงความปลอดภัย และภาพลักษณ์

นอกจากการจัดการในมิติขององค์ประกอบของการท่องเที่ยวดังกล่าวแล้ว ยังต้องสอดคล้องกับมิตินักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### **นักท่องเที่ยว**

นักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยวเพราะเป็นผู้ก่อให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้น ดังนั้นนักท่องเที่ยวจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งระดับประเทศและระดับโลก จะทำการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาวางแผนในการพัฒนาการท่องเที่ยวต่อไป การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแบ่งลักษณะนักท่องเที่ยวออกเป็น 3 แบบ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2533: 19-20) โดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขเวลาและสถานที่ดังต่อไปนี้

1. นักท่องเที่ยวนานาชาติ (Inbound Tourists) ทั้งนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยและพำนักไม่น้อยกว่า 1 วัน และไม่มากไปกว่า 60 วัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อน รักษาสุขภาพ เยี่ยมญาติ ดูงาน มาศึกษา ประชุมสัมมนา เป็นต้น

2. นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปต่างประเทศ (Outbound Tourist) หมายถึง ชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวไปต่างประเทศและพำนักอยู่ในประเทศนั้นน้อยกว่า 1 ปี

3. นักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourist) หมายถึง ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยเดินทางจากจังหวัดที่ตนอยู่ไปยังจังหวัดอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเดินทางมิใช่เพื่อหารายได้ในสถานที่ไปเยือน ระยะเวลาไม่เกิน 60 วัน

### พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

การกำหนดรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวรูปแบบพื้นฐานที่สุด คือ การแบ่งนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะของพฤติกรรมของการเดินทาง กล่าวคือ การแบ่งว่าบุคคลนั้นเป็นนักท่องเที่ยว (Tourists) หรือ นักเดินทาง (travelers) นักท่องเที่ยว นั้นคือ บุคคลซึ่งซื้อรายการนำเที่ยวมาจากบริษัทนำเที่ยว ในขณะที่นักเดินทางคือบุคคลซึ่งจัดการการเดินทางด้วยตนเอง เช่น ซื้อตั๋วเครื่องบินเอง จองที่พักเอง กำหนดสถานที่ท่องเที่ยวด้วยตนเอง เป็นต้น

Cohen (1979) ได้เสนอรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวไว้ ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวแบบนันทนาการ (Recreational Tourists) จะเป็นนักท่องเที่ยวซึ่งเน้นความสำคัญในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนันทนาการ หรือการพักผ่อนทางร่างกาย

2. นักท่องเที่ยวแบบปลีกตัวหาความเพลิดเพลิน (The Diversionary Tourists) จะเป็นนักท่องเที่ยวที่พยายามหาแนวทางเพื่อลืมนความจำเจในชีวิตประจำวัน

3. นักท่องเที่ยวมุ่งหาประสบการณ์ (The Experiential Tourists) จะเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อแสวงหาประสบการณ์ที่แท้จริง นักท่องเที่ยวประเภทนี้สนใจศึกษาและได้รับประสบการณ์ที่แท้จริงของแหล่งท่องเที่ยวที่ได้ไปสัมผัส ตัวอย่างเช่น เมื่อเดินทางไปประเทศสเปน ก็ต้องการสัมผัสวิถีชีวิตของผู้คนท้องถิ่นหรือวัฒนธรรมต่างๆ ที่แท้จริงเป็นของสเปน

4. นักท่องเที่ยวแบบชอบทดลอง (The Experimental Tourists) มีลักษณะที่เห็นเด่นชัดคือ ชอบติดต่อกับพูดคุยกับคนท้องถิ่น เพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจในชีวิตความเป็นอยู่ การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของคนท้องถิ่น

5. นักท่องเที่ยวที่ใช้ชีวิตแบบคนท้องถิ่น (The Existential Tourists) นักท่องเที่ยวประเภทนี้ต้องการฝังตัวเองหรือใช้ชีวิตภายใต้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตเดียวกับคนท้องถิ่น นักท่องเที่ยวประเภทนี้จะใช้เวลาอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวนั้นเป็นเวลานาน ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวที่มาใช้เวลาอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวบางแห่งในประเทศไทย เช่น พัทยาหรือเชียงใหม่ และพยายามใช้ชีวิตเช่นเดียวกับคนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติตัว การรับประทานอาหาร การพยายามพูดภาษาท้องถิ่น เป็นต้น

ในขณะที่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2558) ได้จำแนกนักท่องเที่ยวตามลักษณะแตกต่างกัน รวมถึงภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการการท่องเที่ยวให้เกิดคุณภาพและอย่างยั่งยืน ดังนี้

1. นักทัศนจรภายในประเทศ (Excursionists) เป็นบุคคลที่เดินทางไปตามจังหวัดต่างๆ โดยไม่ค้างคืน

2. นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปยังหรือมาจากต่างประเทศ (Tourists) ไปพำนักที่ประเทศ  
ที่ไปเยือนไม่น้อยกว่า 1 ปี

3. นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปประเทศอื่นที่มีใช้แหล่งที่อยู่อาศัยเป็นการชั่วคราว (Visitors)  
และพำนักอยู่ไม่เกิน 24 ชั่วโมง

### **ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว**

1. นักท่องเที่ยว คือ ผู้ที่ลงทุนเงินและเวลาเพื่อแสวงหาสินค้าและบริการตลอดจน  
ประสบการณ์การท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ

2. ภาคเอกชน ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น ที่พักแรม แหล่งท่องเที่ยว  
กิจกรรมและบริการต่างๆ ผู้ประกอบการลงทุนทำธุรกิจดังกล่าวโดยมีเป้าประสงค์ที่จะเสนอสินค้าและ  
บริการที่มีคุณภาพให้แก่นักท่องเที่ยวโดยมุ่งสร้างกำไรจากธุรกิจ

3. ภาครัฐ ซึ่งหมายถึง รัฐบาลของประเทศที่รองรับซึ่งต้องการดึงดูดนักท่องเที่ยวมาสู่  
จุดหมายปลายทาง เพื่อที่จะใช้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสร้างเงินและสร้างงานในการพัฒนา  
เศรษฐกิจของประเทศ

4. ภาคประชาชน ได้แก่ ชุมชนที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์จะเสนอ  
แหล่งท่องเที่ยวและบริการแก่นักท่องเที่ยวตลอดจนแลกเปลี่ยนด้านวัฒนธรรม เพื่อก่อให้เกิด  
การกระจายรายได้และพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น

### **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยว**

1. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economic Factors) เศรษฐกิจนับเป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิด  
การท่องเที่ยว และบ่งบอกพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติได้ด้วย หากนักท่องเที่ยวกลุ่มใดที่  
เดินทางมาจากประเทศที่มีพื้นฐานทางเศรษฐกิจดี เช่น นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น มักถูกจัดอยู่ในอันดับต้นๆ  
ที่เป็นที่ต้องการของเกือบทุกประเทศ การแสดงออกด้านพฤติกรรมการใช้จ่ายจะใช้ไปในทุกๆ ด้าน  
เช่น ด้านที่พัก ด้านอาหาร ด้านนันทนาการ ด้านท่องเที่ยว ด้านการซื้อของที่ระลึก จะเลือกใช้บริการ  
อยู่ในโรงแรมหรือแหล่งท่องเที่ยวระดับสูง เป็นต้น ตรงกันข้ามหากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากกลุ่ม  
ประเทศที่มีพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่ไม่ค่อยดี การแสดงออกของนักท่องเที่ยวย่อมถูกจำกัดศักยภาพใน  
การเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งก็จะใช้จ่ายในระดับกลางถึงต่ำ

2. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ (Demographic Factors) ได้แก่ ขนาดและองค์ประกอบ  
ของครอบครัว อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ ซึ่งโดยรวม  
แล้วจะมีผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

3. ปัจจัยทางวัฒนธรรมสังคม (Socio-cultural Factors) ลักษณะทางสังคมและ  
วัฒนธรรม จะหล่อหลอมความคิด รสนิยม และทัศนคติในการบริโภคผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว สังคม  
ตะวันตกมีลักษณะเปิดเผยจะเปิดโอกาสให้ผู้หญิงชาวตะวันตกเดินทางท่องเที่ยวได้บ่อยและไกล

มากกว่าผู้หญิงชาวเอเชีย และตะวันออกกลาง ซึ่งไม่นิยมเดินทางโดยลำพัง หรือท่องเที่ยวแบบผจญภัยมากเกินไป การท่องเที่ยวแบบผจญภัยจึงเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยววัยหนุ่มสาวชาวตะวันตก เป็นต้น สรุปได้ว่าทัศนคติและวัฒนธรรมของท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งสามารถกำหนดตรรกะ ค่านิยม ปริมาณ ระดับและรูปแบบของการซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวได้

4. ปัจจัยทางการเมืองและกฎหมาย (Political and Regulatory Factors) ปัจจัยทางการเมือง เป็นปัจจัยที่กระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยเฉพาะต่อนักท่องเที่ยว ด้วยเหตุที่นักท่องเที่ยวโดยมากเดินทางท่องเที่ยวด้วยเหตุผลหลัก คือ การพักผ่อนหย่อนใจ ดังนั้น นักท่องเที่ยวย่อมไม่นิยมที่จะเดินทางไปแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดปัญหาทางการเมือง

5. ปัจจัยทางสื่อสารมวลชน (Mass Media Communication Factors) ข้อมูลข่าวสารทุกชนิดจากสื่อมวลชนสามารถสร้างความเชื่อถือ มั่นใจ หรือไม่มั่นใจในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ช่วยสร้างความรู้จัก คำนเคย การต่อต้าน หรืออยากรู้ อยากเห็นมากขึ้น และช่วยในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว

6. ปัจจัยทางการเปรียบเทียบราคา (Comparative Prices) การเปรียบเทียบราคาการท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมแตกต่างกัน ราคาจะแสดงคุณค่าของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ประกอบกับปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ราคาการท่องเที่ยวของประเทศต้นทางและปลายทางที่จะไปก็มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว ถ้าแตกต่างกันมากนักท่องเที่ยวที่มีอำนาจการซื้อสูงจึงจะสามารถไปได้ และถ้าราคาการท่องเที่ยวที่จุดหมายปลายทางไม่แพงมากนัก ก็จะดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาได้ในระยะเริ่มแรก เมื่อมีความนิยมชมชอบก็จะกลับมาเที่ยวอีก

7. ปัจจัยทางเทคโนโลยีการสื่อสารและคมนาคมขนส่ง (Technology of Communication and Transportation) ปัจจัยทางเทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว รวมถึงการให้บริการด้านความสะดวกสบายต่อนักท่องเที่ยวด้วย เช่น เทคโนโลยีทางการสื่อสาร ได้แก่ ระบบการจอง สำรองที่นั่งบนเครื่องบิน การออกบัตรโดยสารของสายการบินต่างๆ ซึ่งใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ที่เรียกว่า CRS (Computer Reservation System) ส่งผลถึงความความสะดวกสบายรวดเร็ว นักท่องเที่ยวย่อมมีความมั่นใจและแสดงถึงความมั่นคงของผู้ให้บริการด้วย

ดังนั้นการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว รวมทั้งพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว จะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยว ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในการแสดงออกถึงความต้องการต่อคุณภาพบริการของมัคคุเทศก์ อาจกล่าวได้ว่า จะมีส่วนช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถหาหนทางแก้ไขพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่อความต้องการการบริการของมัคคุเทศก์ได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น และยังสามารถตอบสนองกับความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่มีผลต่อการเดินทางท่องเที่ยวมาใช้ประกอบการทำวิจัย

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพของการบริการ

### 1. การบริการ (Service)

การบริการมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สามารถรวบรวมไว้ดังนี้

วินัย ราชพรรณ (2546) อธิบายไว้ว่าการบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่นดังนั้นผู้ให้บริการคนอื่น จึงควรจะมีคุณสมบัติสามารถอำนวยความสะดวกและปฏิบัติต่อผู้อื่นในด้านการบริการอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546: 216) การบริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าซึ่งสามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประเภท

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกก่อนที่จะมีการซื้อดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่จะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ตัวบุคคลเครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภค กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ทำให้การขายอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการเป็นใคร ที่ไหนและอย่างไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ซึ่งทำได้ 3 ขั้นตอนคือ ตรวจสอบคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดีต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

อาศยา โชติพานิช (2549) กล่าวว่าบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมซึ่งเป็นสิ่งดีและส่งผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานที่เกิดขึ้นมักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ



เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจก็เป็นหน้าเป็นตาขององค์กรภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) การบริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการหรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่รับบริการนั้นในขณะนี้ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ในขณะที่ สมิต สัจฉกร (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริการว่าหมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

และ ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550) อธิบายว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

จากการให้ความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น การศึกษาค้นคว้านี้อาจสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาวที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกันและเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานขององค์กรด้วย

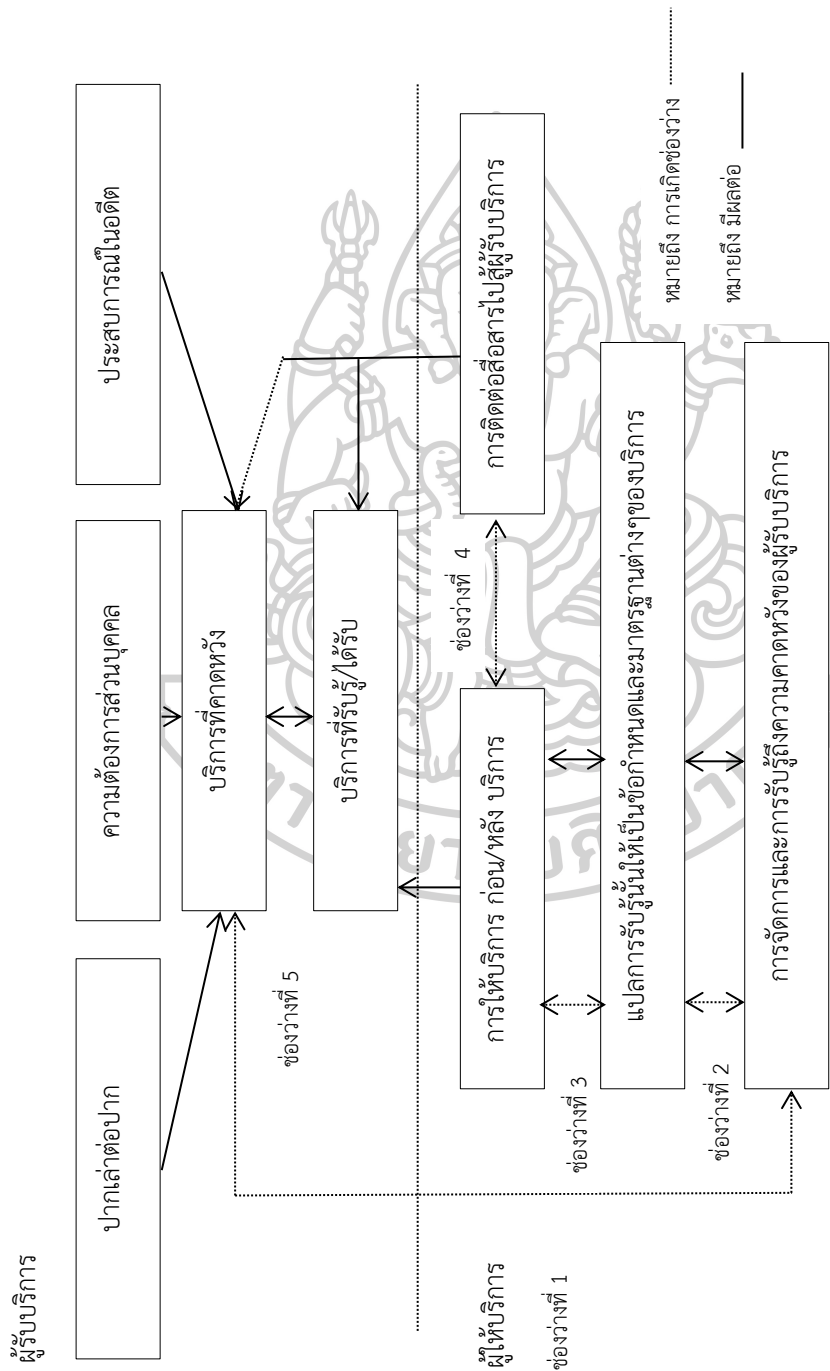
อาจกล่าวได้ว่า การบริการที่ดีนั้นควรตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีที่สุด ซึ่งความต้องการของผู้รับบริการหรือความต้องการของลูกค้านั้นก็จะมีเปลี่ยนแปลงและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะในการแก้ไขปัญหา ความอดทน ประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถจนสามารถแก้ไขปัญหาได้และความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้าก็จะส่งผลให้หน่วยงานหรือองค์กรเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและส่งผลดีในระยะยาว แต่ในขณะเดียวกันหากผู้ให้บริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือไม่มีความรู้ทักษะในการตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามความต้องการได้นั้นก็จะส่งผลเสียในด้านลบกับตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องมีการฝึกฝนพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะที่ดีต่องานบริการให้กับผู้ให้บริการจึงจะส่งผลดีต่อภาคการแข่งขันได้เป็นอย่างดี

## 2. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการที่จะหาวิธีเพื่อให้องค์กรของตนมีศักยภาพในการแข่งขันซึ่งจะต้องให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมากขึ้นความหมายโดยทั่วไป

ไม่ได้กำหนดแน่ชัด แต่เป็นที่ยอมรับว่าคุณภาพเป็นเรื่องต่างจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการไม่ได้หมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์กรแม้ว่าจะต้องมีการวัดผลอย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการจัดการองค์การบริการก็ตาม มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามศัพท์ไว้ ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) อธิบายว่า คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวังซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ และการศึกษาของ นายิกา เต็ดขุนทด (2549) อธิบายว่าคุณภาพบริการ (Service Quality) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการ ได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้ ในขณะที่ในระดับสากล โดย Kotler นักการตลาดได้ให้ความหมายว่า คุณภาพการบริการเป็นแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวังลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก (Kotler, 2003) ดังนั้นต้องนำการบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality) เข้ามาช่วยในการพัฒนาและการจัดการเพื่อลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้และสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ส่งผลต่อประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจให้บริการหลังจากใช้บริการ แล้วผู้รับบริการจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวังก็จะเกิดผลด้านลบผู้รับบริการจะไม่ให้ความสนใจในธุรกิจที่ให้บริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังผู้รับบริการก็จะกลับมาใช้บริการของธุรกิจนั้นอีก และมีการกล่าวถึงและบอกต่อ (Kotler, 2000: pp. 438-441) เชื่อมโยงกับงานวิจัยที่ Kotler ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ที่ได้ทำการวิจัยธุรกิจบริการต่าง ๆ โดยทำการศึกษาความต้องการหรือความคาดหวัง คุณภาพด้านบริการด้านต่าง ๆ และได้สร้างแบบจำลองคุณภาพบริการ โดยกระบวนการบริการแต่ละส่วนมีความสัมพันธ์กันและส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการ ดังภาพประกอบ



แผนภูมิที่ 2 รูปแบบโมเดลคุณภาพบริการปรับปรุงมาจาก Kotler (2006)

ที่มา: Kotler (2006)

คุณภาพของการบริการแบบจำลองคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการซึ่งเน้นถึงความต้องการที่สำคัญโดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง ซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จซึ่งแสดงช่องว่าง 5 ประการดังนี้

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (Gap between Consumer Expectation and Management Perception) จะเกิดขึ้นหากฝ่ายบริหารไม่สามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้จากธุรกิจให้บริการนั้น

2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารและข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ (Gap between Management Perception Service-quality Specifications) จะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ความต้องการของลูกค้าแต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานที่เฉพาะเจาะจง

3. ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ (Gap between Service-quality Specification and Service Delivery) จะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน หรือบางครั้งมีความสับสนในมาตรฐานของงานแต่ละงานได้

4. ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อสื่อสารภายนอก (Gap between Service Delivery and External Communications) ความคาดหวังของผู้บริโภคจะเป็นผลมาจากคำพูดของตัวแทนขายและการโฆษณาของบริษัทการสื่อสารกับภายนอกเพื่อสร้างภาพลักษณ์จะมีผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า

5. ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap Between Perceived Service and Expected Service) ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะพึงพอใจและใช้บริการซ้ำอีกนักวิชาการกลุ่มนี้ยังได้กำหนดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการว่าจะต้องมีลักษณะ 10 ประการคือ

5.1 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ที่ใช้ในการ บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

5.2 ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอของมาตรฐานในการ บริการ และความเชื่อถือได้นั้น หมายถึงการที่บริษัทได้ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกที่ได้รับบริการ

5.3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า และยังรวมถึงการให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสม

5.4 ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยนต่อการให้บริการ ให้การเคารพต่อลูกค้า ให้ความสนใจและเป็นมิตร และมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

5.5 ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้และมีทักษะที่ดีในการให้บริการ

5.6 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือที่ลูกค้าจะได้รับและความซื่อสัตย์ที่ผู้ให้บริการจะมีต่อลูกค้า

5.7 ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง บริการที่ได้รับจะต้องปราศจากความเสี่ยงสิ่งที่เป็นอันตรายหรือปัญหาต่างต้องให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในชีวิต ทรัพย์สินและชื่อเสียง

5.8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้เข้ารับบริการต้องได้รับความสะดวก ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อนเกินไปใช้เวลาในการรอคอยน้อยและผู้ให้บริการอยู่ในสถานที่ติดต่อได้สะดวก เวลาที่เปิดและปิดให้บริการมีความเหมาะสม

5.9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงการบริการได้เป็นอย่างดี และมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และแจ้งรายละเอียดของค่าบริการให้ลูกค้าได้ทราบ

5.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding the Customer) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และสนใจที่จะตอบสนองต่อความต้องการนั้น ๆ จากคุณภาพของการบริการทั้ง 10 ประการ

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ได้สรุปคุณภาพการบริการ ประกอบด้วยหลักสำคัญ คือ

1. การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) คือ ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ มีความรู้ความสามารถมีความชำนาญ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการ มีความเชื่อถือรู้สึกปลอดภัยไว้วางใจได้ ไม่มีความเสี่ยงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือผู้ให้บริการพร้อมและจะเต็มใจจะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำเหมาะสม มีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่มาใช้บริการ

3. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ ผู้ให้บริการเข้าถึงการบริการ มีความเข้าใจเห็นอกเห็นใจเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของผู้รับบริการให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้

ส่วนแนวคิดของ Zeithaml, V. A. et al. (1985) ที่เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ ที่เรียกกันว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้น ลูกค้าจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่คิดว่าจะมีความสำคัญ 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547: 183-186)

1. ความไว้วางใจ Reliability ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่ไม่ต้องมีผู้ช่วยเหลือ
  2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ Tangibles ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ ในระหว่างการบริการ
  3. การสนองตอบลูกค้า Responsiveness ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
  4. ความน่าเชื่อถือ Credibility ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
  5. ความมั่นคงปลอดภัย Security ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและหรือความหวาดกลัวที่จะเกิดขึ้น
  6. ความสะดวก Access สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและรวดเร็วและสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย
  7. การสื่อสาร Communication การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่เป็นจริงแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้และเป็นภาษาที่ถูกต้อง
  8. ความเข้าใจลูกค้า Understanding the Customer พยายามเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าให้และตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด
  9. ความสามารถ Competence ความรู้และทักษะที่จากเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทำงานแบบมืออาชีพ
  10. ความสุภาพและความเป็นมิตร Courtesy คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพเป็นมิตร เกรงใจและให้เกียรติลูกค้าจนเป็นที่น่าประทับใจ
- ผู้วิจัยจึงได้สรุปแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 2 แนวคิดดังกล่าวข้างต้นที่มีความสัมพันธ์และส่งเสริมสนับสนุนการทำงานโดยมีองค์ประกอบร่วมสำคัญ ดังนี้
1. ความไว้วางใจ Reliability ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่ไม่ต้องมีผู้ช่วยเหลือความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ (Accurate Performance) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าและบริการที่ให้ทุกครั้ง

มีความสม่ำเสมอทำให้ลูกค้ารู้สึกที่น่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการสามารถให้ความไว้วางใจได้ (Dependable)

2. ความมั่นใจ Assurance ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) ต้องมีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security)

3. ความใส่ใจ Empathy สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ (Good Communication) ความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)

4. การสนองตอบลูกค้า Responsiveness ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)

กล่าวโดยสรุป อาจกล่าวได้ว่าการศึกษาคำนี้ได้นำแนวคิดการบริการ ที่มุ่งเน้นความไว้วางใจ ความมั่นใจ ความใส่ใจในการตอบสนองลูกค้า โดยมาจากผู้ให้บริการเป็นผู้สร้างความไว้วางใจ ความมั่นใจ ความใส่ใจการตอบสนองลูกค้าให้เกิดขึ้น ก็จะส่งผลไปยังผู้รับบริการได้โดยตรง และในขณะเดียวกันผลจากผู้ให้บริการนั้นจะสามารถตอบสนองกับผู้รับบริการโดยจะสร้างความพึงพอใจหรือไม่ได้นั้นย่อมเกิดขึ้นจากผู้ให้บริการ นอกจากนั้น การศึกษาในส่วนนี้จะนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาในส่วนของคุณภาพบริการของมีคฤศก์ต่อไป

### แนวคิดเกี่ยวกับเสรีภาพการบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

หลักการสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการเปิดเสรีในภาคบริการสาขาการท่องเที่ยว (Free Trade Agreement in Tourism Services) อาจกล่าวได้ว่าเป็นแนวคิดของข้อตกลงยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangement: MRA) ที่เป็นลักษณะของกรอบความร่วมมือว่าด้วยเรื่องการเปิดเสรีการค้าบริการต่างๆ ที่ประเทศสมาชิก ซึ่งหมายรวมถึงประเทศไทยให้มีข้อผูกพันอยู่ทั้งในระดับพหุภาคี ระดับภูมิภาคและระดับทวิภาคี กรอบความร่วมมือนี้ นอกจากจะเป็นการสร้างการเข้าใจเบื้องต้นให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเกี่ยวกับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวแล้ว ยังชี้ให้เห็นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับประเทศไทยรวมทั้งประเด็นข้อจำกัดต่างๆ ที่ควรมีการเตรียมแผนการรับมืออย่างเป็นระบบเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว

#### 1. หลักการเรื่องการเปิดเสรีในภาคบริการและแนวคิด Mutual Recognition Arrangement : MRA)

หลักการพื้นฐานสำคัญของการเปิดเสรีในภาคบริการและแนวคิด Mutual Recognition Arrangement : MRA นอกเหนือจากเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือทางด้านการค้าระหว่างประเทศแล้วยังมุ่งเน้นการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ดี (Good Practice) และการแลกเปลี่ยน

ข้อมูลข่าวสารระหว่างประเทศอีกด้วย ดังนั้นการจัดทำ การเปิดเสรีในภาคบริการและแนวคิด Mutual Recognition Arrangement : MRA จึงต้องวางอยู่บนรากฐานของความเชื่อใจ (Trust) และ พันธมิตร (Partnership) ระหว่างสมาชิกโดยนำมาซึ่งผลประโยชน์หลายประการ เช่น การลด ค่าใช้จ่าย การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน การเข้าถึงตลาด และการเพิ่มเสรีทางการค้า (University of Queensland, 2010)

ดังนั้นความสำคัญและประโยชน์ที่เกิดขึ้นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจึงได้นำ หลักการของ MRA มาใช้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมด้านการบริการและการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีโดย การเปิดเสรีในภาคบริการและแนวคิด Mutual Recognition Arrangement (MRA) จะช่วยทำให้ คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่นอกจากจะได้รับยอมรับจากหน่วยงานในประเทศของบุคลากรผู้นั้น แล้ว ยังเป็นที่ยอมรับในประเทศอาเซียนอื่นที่ลงนามในข้อตกลง MRA อีกด้วย (ASEAN Secretariat, 2009) ดังนั้น MRA จึงถือเป็นการช่วยในการอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพ บริการภายในภูมิภาค ภายใต้ข้อบังคับและกฎหมายของประเทศนั้น ๆ จนถึงปัจจุบันนี้อาเซียนได้ จัดทำ MRA ร่วมกันทั้งหมด 7 สาขา (ASEAN Secretariat, 2009) ได้แก่

- 1) วิศวกรรม (Engineering Services)
- 2) การพยาบาล (Nursing Services)
- 3) สถาปัตยกรรม (Architectural Services)
- 4) การสำรวจ (Surveying Qualifications)
- 5) แพทย์ (Medical Practitioners)
- 6) ทันตแพทย์ (Dental Practitioners)
- 7) บัญชี (Accountancy Services)

ซึ่งบุคลากรในสายอาชีพดังกล่าวหากมีความสามารถและผ่านเกณฑ์เงื่อนไขตามที่แต่ละประเทศกำหนดได้ก็จะเข้าไปทำงานในกลุ่มสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศได้อย่างเสรี ต่อมาในเดือนมกราคม พ.ศ. 2552 รัฐมนตรีการท่องเที่ยวอาเซียน 9 ประเทศ ยกเว้นประเทศไทยได้ลงนามในการเปิดเสรีในภาคบริการและแนวคิด Mutual Recognition Arrangement : MRA ด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว ซึ่งถือได้ว่าเป็นความร่วมมือด้านการค้าบริการที่สำคัญประการหนึ่งของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน โดยมุ่งเน้นที่การเพิ่มความเท่าเทียมกันทางด้านทรัพยากรมนุษย์และการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอย่างเสรีภายในภูมิภาค โดยอาศัยการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะขั้นต่ำด้านการท่องเที่ยว ASEAN Minimum Competency Standards for Tourism ซึ่งเป็นที่คาดหวังว่าจะช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นในระดับภูมิภาคต่อผลของการฝึกอบรมและคุณสมบัติของบุคลากรผู้ผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งจะช่วยกระตุ้นการลงทุนด้านการท่องเที่ยวภายในภูมิภาคและการเคลื่อนย้ายของทรัพยากรบุคคลในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของอาเซียนอีกด้วย



อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติแล้วปัจจุบันนี้อาเซียนรวมทั้งประเทศไทยเองยังไม่มีมาตรการและดำเนินงานเพื่อให้การเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกเป็นไปอย่างเสรี ภายใต้กรอบขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Barometer: UNWTO) หรือที่เรียกว่า Mode 4 การเคลื่อนย้ายบุคลากร (Movement of Natural Persons) คือการที่ผู้ให้บริการเดินทางไปให้บริการในประเทศผู้รับบริการ เป็นการส่งออกนักวิชาชีพแขนงต่างๆ ไปยังต่างประเทศตามข้อตกลงที่มีการลงนาม (ASEAN Secretariat, 2009)

## 2. กรอบความร่วมมือเรื่องการเปิดเสรีด้านการเปิดเสรีการค้าบริการระดับพหุภาคี (Multilateral Level)

ความร่วมมือระดับพหุภาคีนั้นมีหน่วยงานที่สำคัญได้แก่ องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Barometer: UNWTO) เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบโดยมีนโยบายการเปิดเสรีภาคการบริการโดยให้มีการเคลื่อนย้ายคนในการทำงานในกลุ่มประเทศให้ความร่วมมือภายใต้ข้อตกลงของกรอบข้อตกลง ที่มีประเทศที่เป็นสมาชิกทั้งหมด 140 ประเทศทั่วโลก (UNWTO, 2001) เพื่อเป็นความร่วมมือกันในการลดต้นทุนการขนส่ง โทรมคมนาคม สินค้า โดยยึดหลักของวัฒนธรรมและกฎหมายของประเทศสมาชิกเป็นหลักที่มีการบังคับใช้อยู่แล้ว เช่น เรื่องของการทำวีซ่า การกำหนดโควตาการนำเข้าแรงงาน การจำกัดอาชีพ การเก็บภาษี และการกำหนดค่าธรรมเนียม (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2557)

ภายใต้กฎเกณฑ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Barometer: UNWTO) ประเทศที่ได้มีการตกลงภายใต้กรอบสัญญาการลงนามในตกลงด้านการค้าบริการ (General Agreement on Trade in Service - GATS) โดยข้อผูกพันในระดับพหุภาคีที่สำคัญได้เริ่มขึ้น พ.ศ.2538 โดยมีเป้าหมายเพื่อกีดกันข้อบังคับบางข้อของ UNWTO ที่เห็นว่าไม่มีความจำเป็น (Unnecessary) กฎหมายของบางประเทศที่ไม่มีผลที่ติดต่อการค้าระหว่างประเทศและการบริการระหว่างประเทศ (Woodroffe, 2002) ความตกลงการค้าบริการ (GATS) ถือได้ว่าเป็นข้อตกลงแรก ด้านกฎหมายในระดับพหุภาคีที่ครอบคลุมการค้าบริการทางการท่องเที่ยว โดยมีข้อด้านกฎหมายรองรับและเปิดเสรีทางการค้าทางการท่องเที่ยว ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อขจัดข้อกีดกันที่เป็นข้อจำกัดสำหรับการให้บริการที่เป็นชาวต่างชาติ ทำให้ไม่เข้าถึงตลาดและยอมรับในระดับชาติ หลักการพื้นฐานของ GATS คือการค้าที่ปราศจากการกีดกัน การค้าที่ได้รับการคุ้มครองอย่างโปร่งใสและอยู่บนพื้นฐานของการเปิดเสรี ภายใต้สมมติฐานที่ว่าสภาพการณ์ทางการค้าที่เท่าเทียมกันสามารถเกิดขึ้นหรือถูกสร้างขึ้นได้ในระยะเวลาอันสั้น (Kababadse, 1995) กรอบข้อผูกพันของความตกลงการค้าบริการ (GTAS) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท (Woodroffe, 2002) ได้แก่

1. กรอบข้อผูกพันทุกสาขา (Horizontal Commitments) เป็นเกณฑ์ (Rules) ที่ประเทศสมาชิก UNWTO ทุกประเทศต้องยอมรับและปฏิบัติตามหรือต้องมีความรับผิดชอบ (General obligations) ดังนี้

1.1 หลักปฏิบัติเยี่ยงชาติที่ได้รับการอนุเคราะห์ยิ่ง (Most Favored Nation - MFN) หมายถึงการที่ประเทศคู่ค้าทุกประเทศจะต้องได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันโดยไม่มีเงื่อนไข (Woodroffe, 2002) จะเลือกปฏิบัติโดยให้สิทธิแก่ประเทศอื่นเป็นพิเศษไม่ได้ ซึ่งหมายความว่า ถ้าประเทศหนึ่งเปิดตลาดการค้าบริการแก่ประเทศสมาชิกโดยวิธีใดก็ต้องเปิดให้แก่ประเทศสมาชิกอื่นๆ เหมือนๆ กัน

1.2 หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ประเทศสมาชิกต้องเปิดเผย ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ หรือกฎระเบียบต่างๆ ให้สาธารณชนทราบ และต้องแจ้งต่อองค์กรการค้าโลกเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับในสาขาบริการที่เสนอผูกพันการเปิดตลาดไว้ (บัณฑูร เศรษฐศิโรตม์, 2546)

2. กรอบข้อผูกพันรายสาขา (Sector-Specific Commitments) เป็นกฎเกณฑ์ที่ให้นำมาใช้เฉพาะกับสาขาบริการที่รัฐบาลของประเทศสมาชิกลงนามในข้อผูกพันภายใต้ GATS ซึ่งได้แก่

2.1 การปฏิบัติเยี่ยงคนชาติ (National Treatment) หมายถึง การที่บริษัทต่างชาติต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกับบริษัทภายในประเทศ (Woodroffe, 2002)

2.2 การเข้าสู่ตลาด (Market Access) หมายถึง การรับรองว่าทุกบริษัทไม่ว่าจะเป็นบริษัทภายในประเทศหรือบริษัทต่างชาติ จะสามารถเข้าสู่ตลาดภาคบริการภายในประเทศได้ (Woodroffe, 2002) กระบวนการของ GATS เริ่มต้นที่การวางกำหนดตารางการเปิดตลาดเสรีการค้าบริการภาคส่วนใดภาคส่วนหนึ่งการปฏิบัติเยี่ยงคนชาติ รวมทั้งวางแผนขั้นตอนการดำเนินงานในระดับชาติและการกำหนดความรับผิดชอบในส่วนอื่นๆ นั้นหมายถึงประเทศนั้น ๆ พร้อมเพื่อการเปิดตลาดสำหรับบริษัทต่างชาติที่จะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันจากภาครัฐ โดยการกำหนดข้อผูกพัน (อย่างเต็มที่หรืออย่างมีข้อจำกัด) สำหรับแต่ละประเภทของการบริการ (modes of supply) (Kakabadse 1995; UNWTO/OMC 1994) การเปิดเสรีของ GATS จะเป็นแบบก้าวหน้าเป็นลำดับ (Progressive Liberalization) โดยกำหนดให้มีการเจรจาเปิดตลาดการค้าบริการในทุกๆ 5 ปี เพื่อเพิ่มการเปิดตลาดเสรีการค้าบริการให้มากขึ้น อย่างต่อเนื่องโดยการลดข้อจำกัดต่างๆ ในการค้าบริการในแต่ละรอบของการเจรจาทางการค้า (บัณฑูร เศรษฐศิโรตม์, 2546)

## แนวคิดเกี่ยวกับกรอบความตกลงอาเซียนด้านบริการและการเปิดเสรีการค้าบริการในกรอบอาเซียน (ASEAN Framework Agreement on Services: AFAS)

ในส่วนนี้ จะกล่าวถึงกรอบความตกลงอาเซียนด้านบริการและการเปิดเสรีการค้าบริการในกรอบอาเซียนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ อาจกล่าวได้ว่าท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของการท่องเที่ยวอย่างเสรี บริบทการให้บริการของมัคคุเทศก์ได้ปรับเปลี่ยนไปมาก ดังนั้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันด้านการบริการการท่องเที่ยว ผู้ที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องให้ความสนใจในสถานการณ์ปัจจุบัน

ASEAN Secretariat (2011) ได้วางเป้าหมายหลักของกรอบความตกลงอาเซียนด้านบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services - AFAS) คือ การเสริมสร้างความร่วมมือทางด้านการบริการระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการเพิ่มความหลากหลายด้านความสามารถในการผลิต และกระจายการบริการของผู้ให้บริการทั้งภายในอาเซียนและภายนอกอาเซียน รวมทั้งเพื่อขจัดข้อบ่งคับทางการค้าในภาคบริการระหว่างประเทศสมาชิก และเพื่อเปิดเสรีการค้าบริการโดยขยายทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างของการเปิดเสรีของผู้ให้บริการ ข้อตกลงดังกล่าวยังกำหนดแนวทางการดำเนินงานสำหรับประเทศสมาชิกในการปรับปรุงการเข้าสู่ตลาดและการเพิ่มความเท่าเทียมกันของผู้ให้บริการ โดยระเบียบข้อบ่งคับทั้งหมดของ กรอบความตกลงอาเซียนด้านบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services - AFAS) จะมีความสอดคล้องกับระเบียบข้อบ่งคับของความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ (General Agreement on Trade in Services: GATS) ซึ่งถูกกำหนดโดย องค์การการค้าโลก (World Trade Organization: WTO) ดังนั้นการเปิดเสรีทางการค้าบริการภายใต้ กรอบความตกลงอาเซียนด้านบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services - AFAS) คาดว่าจะนำไปสู่ความสำเร็จของความร่วมมือของประเทศสมาชิกอาเซียนภายใต้หลักการของ การค้าบริการ (General Agreement on Trade in Services: GATS) เพื่อช่วยดำเนินการในการขจัดข้อกีดขวางทางการค้าบริการระหว่างประเทศสมาชิกในการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนครั้งที่ 7 เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 ที่กรุงบันดาเสรีเบกาวันประเทศบรูไน อาเซียนได้กำหนดให้เริ่มมีการเจรจา ระหว่างประเทศสมาชิกเพื่อจัดทำ MRA ภายใต้กรอบของ AFAS และในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2546 อาเซียนได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการประสานงานด้านบริการแห่งอาเซียน (ASEAN Coordinating Committee on Service: CCS) ขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการดำเนินการเจรจา CCS เป็นคณะกรรมการเฉพาะของอาเซียนที่ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้าน MRA และอยู่ภายใต้คณะทำงานด้านธุรกิจบริการ (Business Services Sectoral Working Group) ซึ่งทำหน้าที่ดูแลด้านนโยบายและประเด็นสำคัญต่างๆ ด้านการค้าบริการ ต่อมารัฐมนตรีเศรษฐกิจอาเซียนได้ร่วมลงนามในระเบียบการแก้ไขกรอบความตกลงด้านการบริการอาเซียน (AFAS) เมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2546 ที่กรุงพนมเปญ ประเทศกัมพูชา

เพื่อกระตุ้นการดำเนินงานด้านการเปิดเสรีทางการค้าบริการในภูมิภาค ภายใต้ระเบียบการดังกล่าว หลักการ“ASEAN Minus X” ได้ถูกนำมาใช้ปฏิบัติ เพื่อเปิดโอกาสให้ประเทศสมาชิกที่พร้อมสามารถทำการเปิดเสรีทางการค้าภาคบริการด้วยตนเองโดยการบังคับใช้ไม่จำเป็นต้องครอบคลุมประเทศที่ไม่ต้องการเข้าร่วม (ASEAN Secretariat,2011)

การบริการด้านท่องเที่ยวและเดินทาง (Tourism and Travel-related Services) ถูกจัดให้เป็นหนึ่งในสาขาบริการเร่งรัดภายใต้กรอบของ AFAS ซึ่งการเร่งรัดการเปิดเสรีจะมุ่งเน้นไปที่ 3 สาขาบริการย่อยที่สำคัญ ได้แก่

1. บริการด้านโรงแรมและร้านอาหาร (Hotel and Restaurant Services)
2. บริการด้านการท่องเที่ยวและผู้ประกอบการท่องเที่ยว (Travel Agencies and Tour Operators Services) และ
3. บริการด้านมัคคุเทศก์ (Tourist Guides Services)

ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจัดทำ AFAS ในปี พ.ศ. 2538 จนกระทั่งถึงปัจจุบัน อาเซียนได้มีการเจรจาต่อรองการค้าบริการระหว่างประเทศสมาชิกจำนวน 5 รอบ ส่งผลให้เกิดการลงนามในข้อผูกพันเปิดตลาดการค้าบริการทั้งหมด 7 ชุด โดยผู้นำอาเซียนได้ลงนามในข้อผูกพันฯ ชุดที่ 7 ไปเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 ที่ชะอำประเทศไทยเป้าหมายหลักของข้อผูกพันฯ ชุดนี้ คือการจัดซื้อกิจการสำหรับการให้บริการข้ามพรมแดน (Mode 1) และการบริโภคข้ามพรมแดน (Mode 2) รวมทั้งการสร้างความเท่าเทียมกันระหว่างกลุ่มประเทศสมาชิกในการอำนวยความสะดวกต่อการตั้งสำนักงาน (Mode 3) ข้อผูกพันฯ เหล่านี้ครอบคลุมการเปิดตลาดเสรีการค้าบริการหลายประเภท ได้แก่ สาขาบริการธุรกิจ บริการด้านวิชาชีพ การก่อสร้าง การจัดหาหน่วยการศึกษา บริการด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ การขนส่งทางน้ำ การโทรคมนาคม และการท่องเที่ยว (ASEAN Secretariat,2011)

โดยข้อผูกพันฯ ทั้งหมดไม่เกินกว่าขอบเขตของกฎหมายไทย ซึ่งไทยสามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันฯ ได้โดยไม่ต้องแก้ไขกฎหมายใดๆ สาขาบริการที่มีการผูกพันเพิ่มเติมในข้อผูกพันฯ ชุดที่ 7 ได้แก่ สาขาบริการด้านวิชาชีพ บริการด้านธุรกิจ บริการโทรคมนาคมอื่นๆ บริการด้านไอทีและบริการด้านการจัดจำหน่าย บริการด้านการศึกษา บริการด้านนันทนาการและกีฬา และบริการด้านขนส่ง

ในปัจจุบัน สมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศได้มีการจัดทำพิธีสารอนุวัติข้อผูกพันเปิดตลาดการค้าบริการชุดที่ 8 โดยในส่วนของประเทศไทยมีกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักในดำเนินการจัดทำตาราง ข้อผูกพันฯ ชุดที่ 8 ซึ่งมีกำหนดการนำเข้าสู่การพิจารณาของคณะรัฐมนตรีและรัฐสภาในปี พ.ศ. 2555 (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ , 2554) สาระสำคัญของข้อผูกพันฯ ชุดที่ 8 ที่แตกต่างจากข้อผูกพันฯ ชุดก่อน ได้แก่ การมีระดับการเปิดเสรีเพิ่มขึ้นโดยประเทศสมาชิกจะต้องอนุญาตให้นักลงทุนหรือนิติบุคคลสัญชาติอาเซียนสามารถเข้ามามีสัดส่วนการถือหุ้นในธุรกิจบริการในประเทศได้ ร้อยละ 70 ในสาขาเร่งรัด ได้แก่ เทคโนโลยี

สารสนเทศและคอมพิวเตอร์ สุขภาพ ท่องเที่ยว และการขนส่งทางอากาศ รวมถึงสาขาโลจิสติกส์ และไม่น้อยกว่าร้อยละ 51 หรือไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งในสาขาบริการอื่นๆ นอกเหนือจาก 4 สาขาข้างต้น พร้อมกับจะต้องยกเลิกข้อกำหนดการเข้าสู่ตลาดอื่นๆ ทั้งหมดอีกด้วย (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2553; Woodroffe, 2002)

จากรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเสรีการค้าบริการในกรอบอาเซียนประเทศไทยมีข้อผูกพันการเปิดตลาดการค้าบริการสาขาท่องเที่ยว ภายใต้กรอบของอาเซียน (AFAS) มีระดับการเปิดเสรีเพิ่มขึ้นจากชุดที่ 7 ที่ประกาศใช้ไปเมื่อปี พ.ศ. 2553 สำคัญของข้อผูกพันฯ ชุดที่ 8 ที่ประกาศใช้เมื่อปี พ.ศ. 2555 และมีข้อแตกต่างจากข้อผูกพันชุดก่อน ได้แก่ การมีระดับการเปิดเสรีเพิ่มขึ้น โดยประเทศสมาชิกจะอนุญาตให้นักลงทุนหรือนิติบุคคลสัญชาติอาเซียน สามารถเข้ามามีสัดส่วนการถือหุ้นธุรกิจบริการในประเทศได้ร้อยละ 70 ในสาขาเร่งรัดได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์ สุขภาพ ท่องเที่ยว และการขนส่งทางอากาศ รวมถึงสาขาโลจิสติกส์ และไม่น้อยกว่าร้อยละ 51 หรือไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งในสาขาบริการอื่นๆ และสำคัญของข้อผูกพันฯ ชุดที่ 9 ที่ประกาศใช้เมื่อปี พ.ศ. 2557 ในส่วนของประเทศไทยครอบคลุมประเด็นหลักคือ

1. การให้บริการแบบข้ามพรมแดน คือการให้ต่างชาติซึ่งอยู่นอกอาณาเขตไทยสามารถให้บริการข้ามพรมแดนเข้ามาในประเทศไทยได้ (เช่น นักบัญชีสิงคโปร์ให้บริการจัดทำบัญชีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่กิจการในประเทศไทย)
2. การเดินทางไปใช้บริการในต่างประเทศ คือการอนุญาตให้คนไทยเดินทางไปใช้บริการในต่างประเทศได้
3. การจัดตั้งธุรกิจคือการให้ต่างชาติเข้ามาจัดตั้งธุรกิจในประเทศไทยในรูปแบบของบริษัทจำกัด ที่จดทะเบียนในประเทศไทย โดยจำกัดสัดส่วนผู้ถือหุ้นต่างชาติ ไม่เกินร้อยละ 70 หรือ 51 หรือ 49 ของทุนจดทะเบียน ในสาขาบริการที่ผูกพันตามรายละเอียดในตารางข้อผูกพันฯ นอกจากนี้ ยังระบุเงื่อนไขในการเข้ามาให้บริการเพิ่มเติมซึ่งใช้กับทุกสาขาบริการ เช่น คณะกรรมการบริหารของนิติบุคคลจะต้องมีสัญชาติไทย ทั้งนี้การผูกพันดังกล่าว ไม่เกินกว่ากฎหมายปัจจุบันและไม่มีผลให้ต้องแก้ไขกฎหมายแต่อย่างใด (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2557)

ประเด็นข้อกังวลที่อาจเกิดขึ้นจากเปิดเสรีซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2557)

1. การปรับมาตรฐานกลไกตลาดทำให้คุณภาพธุรกิจนำเที่ยวและการท่องเที่ยวตกต่ำลง เนื่องจากเมื่อมีการแข่งขันด้านราคา มาตรฐานจะลดลง ดังนั้นจึงควรกำหนดราคาขั้นต่ำของบริการ นอกจากนั้นผู้ประกอบการมีความเห็นว่า เมื่อมีการเปิดเสรีการแข่งขันด้านราคาจะรุนแรงขึ้นซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยเสียหายอย่างหนักจนอาจต้องปิดกิจการ

2. หลักสูตรมัคคุเทศก์ปัจจุบันแต่ละสถาบันมีมาตรฐานแตกต่างกัน ที่ประชุมจึงเสนอให้มีการพิจารณาหลักสูตรเป็นสองส่วนคือ ส่วนที่เป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่ทุกสถาบันต้องเรียนเหมือนกัน และส่วนที่แตกต่าง ซึ่งแต่ละสถาบันสามารถเลือกได้อย่างอิสระเพื่อเป็นการสร้างอัตลักษณ์ของแต่ละสถาบันในแต่ละท้องถิ่น

3. มาตรฐานแรงงานผู้เข้าประชุมเห็นว่าควรมีการกำหนด มาตรฐานของพนักงานจากชาติอาเซียนที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย เช่น ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย และมาเลเซีย ขณะเดียวกันก็ควรมีการเตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียนเป็นภาษาที่สามให้กับคนไทย เพื่อให้สามารถแข่งขันกับต่างชาติในตลาดอาเซียนได้

4. ผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมที่ประชุมเห็นว่าควรที่จะให้ต่างชาติเข้ามาทำธุรกิจท่องเที่ยวอย่างเสรีในประเทศไทยนั้นอาจนำผลเสียมาสู่ทรัพยากรธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยวและชื่อเสียงของประเทศ ซึ่งถ้าสิ่งเหล่านี้ เสื่อมลงไปแล้วการฟื้นฟูขึ้นมาใหม่เป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบาก นอกจากนี้ควรต้องมีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น เนื่องจากการที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในท้องถิ่นมากขึ้นก็จะมีความสูญเสียด้านทรัพยากรมากขึ้นด้วย

5. การมีส่วนร่วมของภาคเอกชนกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศควรพิจารณาให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดทำตารางข้อผูกพันฯ และรับทราบรายละเอียดของข้อผูกพันฯ ก่อนที่จะมีการลงนาม นอกจากนี้ภาครัฐควรพิจารณาให้สถาบันการศึกษาและภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการออกหรือต่อใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

6. การตั้งสภาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวเพื่อดูแลเรื่องมาตรฐานการท่องเที่ยว เนื่องจากเมื่อต่างชาติเข้ามาอย่างน้อยที่สุดต่างชาติจะต้องดำเนินธุรกิจโดยไม่สร้างความเสียหายให้กับประเทศ ซึ่งจะมีการตรวจสอบในระดับหนึ่งจากกลุ่มผู้ประกอบการ และเห็นว่าเมื่อต่างชาติเข้ามาหาประโยชน์จากประเทศไทยแล้ว ควรมีการชดเชยอะไรบางอย่างกลับมาด้วย

7. การจัดตั้ง National Tourism Services Fund เพื่อให้ผู้ประกอบการไทยสามารถขอยืมเงินค้ำประกันไปใช้ทำ Bank Guarantee เมื่อเข้าไปประชุมงานใน International Conference

## แนวคิดเกี่ยวกับแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว พ.ศ. 2555 – 2560

ส่วนนี้จะเป็นการศึกษาและทบทวนสาระสำคัญของแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว พ.ศ. 2555-2560 (กรมการท่องเที่ยว, 2556) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ กล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2554 กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ดำเนินการโครงการจัดทำแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ซึ่งได้มอบหมายให้วิทยาลัยนวัตกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นที่ปรึกษาในการทำการศึกษา โครงการ

นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการปรับตัวของภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและจัดทำแผนสำหรับกรมการท่องเที่ยวในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการท่องเที่ยวของประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2555-2560 ทั้งนี้ ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ แนวความคิดเรื่องการเปิดเสรีสินค้าและบริการแพร่ขยายอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายทุนและแรงงานระหว่างประเทศมากขึ้น รวมทั้งเกิดการรวมกลุ่มประเทศทางด้านเศรษฐกิจทั้งในระดับภูมิภาคและภูมิภาค ปรากฏการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการค้าและการลงทุนใน ภูมิภาคต่างๆ รวมทั้งกระตุ้นการแข่งขันด้านการค้าและบริการระหว่างประเทศให้มีความรุนแรงมากขึ้น ประเทศไทยเป็นหนึ่งในหลายประเทศที่มีพันธกรณีภายใต้กรอบความตกลงเรื่องการเปิดเสรีด้านการบริการในระดับต่าง ๆ โดยสาขาการท่องเที่ยว(Tourism and Travel Related Services) เป็นหนึ่งในสาขาบริการที่ต้องเปิดเสรี ซึ่งภายใต้กรอบอาเซียนนั้น การท่องเที่ยวนับเป็นสาขาบริการเร่งรัด และความตกลงดังกล่าวเป็นการเปิดโอกาสให้นักธุรกิจภายในภูมิภาคสามารถเปิดสำนักงานตัวแทนหรือตั้งสาขาเพื่อให้บริการท่องเที่ยวในประเทศอาเซียนได้สะดวกมากขึ้น และในอนาคต เมื่อมีการตกลงในเรื่องการเคลื่อนย้ายบุคลากร จะเป็นการกระตุ้นให้ผู้ให้บริการสามารถเดินทางไปให้บริการในประเทศอาเซียนได้มากขึ้น หากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยไม่มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ การเปิดเสรีอาจนำไปสู่ผลกระทบต่อผู้ประกอบการและแรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้ ซึ่งแผนดังกล่าวประกอบด้วย การศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวทั้งของภูมิภาคอาเซียนและของประเทศไทย สรุปผลการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการเปิดเสรีในภาคบริการท่องเที่ยว จากการจัดสัมมนาจำนวน 5 ครั้ง ณ จังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวในแต่ละภาค ได้แก่ พัทยา ภูเก็ต เชียงใหม่ ขอนแก่น และกรุงเทพมหานคร เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ประเด็น ปัญหา และโอกาสจากการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว รวมทั้งร่างแผนและขั้นตอนการดำเนินงานของกรมการท่องเที่ยว สามารถสรุปแนวทางการดำเนินงานของกรมฯ ที่กำหนดไว้ในแผนแบ่งออกเป็น 5 ด้านหลัก ได้แก่

1. การจัดตั้ง Tourism Knowledge Management Center เพื่อดำเนินงานศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเปิดเสรีที่เป็นประโยชน์
2. การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการท่องเที่ยว SMEs
3. การพัฒนา ยกระดับคุณภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
4. การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรกรมการท่องเที่ยวในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวและการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว
5. การพัฒนานวัตกรรมกรวางแผนและบริหารจัดการพื้นที่ท่องเที่ยวแบบบูรณาการ

## แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายยุทธศาสตร์แผนการท่องเที่ยวแห่งชาติปี พ.ศ. 2560 – 2564

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ได้กำหนดแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติไว้ดังนี้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศการสร้งงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่งรวมถึงการค้าและการลงทุน เมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศสามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในเวลาที่รวดเร็วกว่าภาคผลิตและบริการอื่นๆ อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มการแข่งขันรุนแรงขึ้นตามลำดับ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความอ่อนไหวง่ายจากปัจจัยลบทั้งภายในและภายนอกประเทศโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ สถานการณ์และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เป็นความท้าทายต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทยมาจากหลากหลายประเด็น ประเด็นที่สำคัญได้แก่ ประเด็นผลกระทบด้านสังคม การให้ความสนใจกับชุมชน มรดกทางวัฒนธรรมและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรผู้สูงอายุ ส่งผลต่อพฤติกรรมกรการท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องปลอดภัย สะอาด มีการรักษาสิ่งแวดล้อมและใช้สื่อสารสนเทศในการท่องเที่ยวมากขึ้น รูปแบบของการท่องเที่ยวจึงมีแนวโน้มท่องเที่ยวแบบอิสระ สนใจการท่องเที่ยวเฉพาะทาง นอกจากนี้ผลกระทบด้านสังคม กระแสโลกาภิวัตน์และวัฒนธรรมโลกที่เข้ามาในประเทศไทย การเปิดการค้าเสรี ก่อให้เกิดการอพยพย้ายถิ่น การเคลื่อนย้ายแรงงาน ส่งผลต่อวิถีชีวิตคนไทยทั้งระดับครอบครัว ชุมชนและประเทศ เกิดการสูญหายของวัฒนธรรมพื้นถิ่น ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยเพื่อให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ เกิดการเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ จึงได้จัดทำร่างแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2564

วิสัยทัศน์ “วางรากฐานการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพอย่างมีสมดุลภาพและยั่งยืน”

เป้าหมาย

1. ในปี 2560 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยว 2.5 ล้านล้านบาทและเป็นแหล่งกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น
2. สังคมไทยมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นและชุมชนมีความเข้มแข็ง
3. ทุกภาคส่วนมีจิตสำนึกในการพัฒนาโดยคำนึงถึงความสมดุลยั่งยืน



### พันธกิจ

1. กระตุ้นตลาดท่องเที่ยวคุณภาพให้ได้ตามเป้าหมาย
2. พัฒนาสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดชุมชน
3. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นการทำงานเชิงบูรณาการ เชื่อมโยงระดับชาติ ภูมิภาคและท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2560–2564 จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ออกเป็น 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน 1) พัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการทุกรูปแบบอย่างมีมาตรฐาน 2) พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน 3) สร้างสมดุลในแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการ ทั้งในเชิงพื้นที่ เชิงเวลา ฤดูกาลและรูปแบบการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 1) พัฒนาระบบโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว 2) พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว 3) พัฒนาระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว 1) พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและเพียงพอต่อความต้องการของตลาด 2) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความสมดุลให้กับการท่องเที่ยวไทย ผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่ม การส่งเสริมวิถีไทยและการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว 1) เสริมสร้างภาพลักษณ์คุณภาพและความปลอดภัยให้กับประเทศไทย 2) ส่งเสริมการตลาดเฉพาะกลุ่มเพื่อดึงดูดการเดินทางท่องเที่ยวและกระตุ้นค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ 3) ส่งเสริมเอกลักษณ์ของประเทศไทยและของแต่ละท้องถิ่น 4) ส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศและการท่องเที่ยวที่สมดุลเชิงพื้นที่และเวลา 5) ส่งเสริมความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียและเกี่ยวข้องและการใช้เทคโนโลยีในการทำการตลาด

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบูรณาการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ 1) ส่งเสริมการกำกับดูแลการพัฒนาและบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ 2) ปรับปรุงกฎหมายข้อบังคับและมาตรฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง 3) สนับสนุนการลงทุนจากภาคเอกชนและการจัดทำศูนย์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

โดยการขับเคลื่อนแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 – 2564) สู่การปฏิบัตินั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการร่วมกันวางนโยบายการใช้ทรัพยากรและงบประมาณที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตน เพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีส่วนร่วมทั้งนี้ เพื่อให้แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 – 2564) เกิดการพัฒนาขับเคลื่อนอย่างสัมฤทธิ์ผล จึงได้มีการวางระบบเชื่อมโยงของแผนพัฒนาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน แผนแม่บทเฉพาะด้านแผนปฏิบัติการทั้งในระดับเขตพัฒนาการท่องเที่ยว กลุ่มจังหวัด ท้องถิ่นและการใช้กลไกภาคีเครือข่ายต่างๆ ที่ให้ความสำคัญกับความร่วมมือภาครัฐ เอกชน และประชาชน รวมถึงระบบการจัดสรรงบประมาณที่มีประสิทธิภาพที่ต้องตอบสนองต่อการพัฒนาเชิงบูรณาการและมีความต่อเนื่องอีกทั้งต้องมีการพัฒนาระบบการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐที่สอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาตามแผนอย่างแท้จริง โดยมีกระบวนการขับเคลื่อนในแต่ละระดับ 1) การดำเนินงานในระดับนโยบาย คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการ กำหนดนโยบาย โดยมีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นผู้รับนโยบายเพื่อประสานการแปลงนโยบายหรือแผนไปยัง หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติเพื่อดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณ รวมทั้งการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และนำเสนอต่อคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ ทั้งนี้ ต้องมีการประสาน ดูแลกำกับ ดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานระดับนโยบายและพื้นที่ควบคู่กันไปด้วย ได้แก่ คณะกรรมการนโยบายการบริหารงาน จังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ คณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวประจำเขตพัฒนาการท่องเที่ยว และคณะอนุกรรมการ รายสาขา ได้แก่ คณะอนุกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางนำคณะอนุกรรมการอำนวยการพัฒนาและส่งเสริมประเทศไทย เป็นศูนย์กลางด้าน Medical and Wellness คณะอนุกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงกีฬา การท่องเที่ยวสีเขียว การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการ และการท่องเที่ยวกลุ่มมุสลิม คณะอนุกรรมการพัฒนาความปลอดภัย ด้านการท่องเที่ยว และคณะอนุกรรมการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวไทย เป็นต้น เพื่อให้การพัฒนา ทั้งระดับนโยบาย พื้นที่ และรายสาขา มีการบูรณาการเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 – 2564 ) 2) การดำเนินงานในระดับพื้นที่ คณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวประจำเขตพัฒนาการท่องเที่ยวเป็น หน่วยงานหลักในการดำเนินการพัฒนาในระดับพื้นที่ โดยเป็นแกนกลางในการประสานนโยบายจากคณะกรรมการนโยบาย การท่องเที่ยวแห่งชาติไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ โดยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา องค์กรระหว่างประเทศ และท้องถิ่น รวมถึง คณะกรรมการบริหารกลุ่มจังหวัด และคณะกรรมการ

บริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ เพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวในระดับพื้นที่จังหวัด และเขตพัฒนาการท่องเที่ยว สอดคล้องตามแนวทางและเป้าหมายการพัฒนาในระยะแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 – 2564) 3) การดำเนินงานระดับชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวควรสนับสนุนให้ภาคประชาชน และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศในบริบทที่เหมาะสม โดยเฉพาะการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่นผ่านกระบวนการจัดทำแผน และขับเคลื่อนแผนพัฒนาระดับชุมชน ทั้งนี้ การเข้ามามีส่วนร่วมของชุมชนและเครือข่ายภาคประชาชนเจ้าของพื้นที่ จะช่วยเพิ่มเอกลักษณ์และความเป็นไทยให้กับประสบการณ์การท่องเที่ยว และเป็นการกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวสู่ประชาชนอย่างแท้จริง (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

ดังนั้น จากแนวคิดการจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวดังที่กล่าวมา ทั้งแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพของการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับเสรีภาพการบริการในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวแนวคิดเกี่ยวกับกรอบความตกลงอาเซียนด้านบริการและการเปิดเสรีการค้าบริการในกรอบอาเซียน (ASEAN Framework Agreement on Services: AFAS) แนวคิดเกี่ยวกับแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว พ.ศ. 2555 – 2560 และแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายยุทธศาสตร์แผนการท่องเที่ยวแห่งชาติปี พ.ศ. 2560 – 2564 ต่างให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพบริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ที่ต้องมีการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพด้านการบริการการท่องเที่ยวทั้งระบบให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและเพียงพอต่อความต้องการของตลาด และต้องส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการจัดการด้านการท่องเที่ยว เช่น การรับรู้ ความต้องการ และความพึงพอใจเกี่ยวกับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว ตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาครั้งนี้ อาจสามารถสรุปได้ว่า ในสภาวะปัจจุบันการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ นโยบายแผนยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวจึงจัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาและกระตุ้นภาคการท่องเที่ยวให้ขยายตัวและเกิดความยั่งยืน เพื่อเร่งรัดและสร้างศักยภาพในการหารายได้จากการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีความพร้อมทั้งด้านคุณภาพการแข่งขัน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาครั้งนี้เพื่อสร้างแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เพื่อกำหนดแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยน แก้ไขปัญหาพร้อมทั้งพัฒนาไปสู่ความยั่งยืน นำมาซึ่งความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการ เสริมสร้างรายได้และภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของประเทศได้

## แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานสำหรับมัคคุเทศก์

มาตรฐานมัคคุเทศก์ หมายถึง การกำหนดคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ ที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคลอย่างมีคุณภาพ โดยมัคคุเทศก์ต้องมีมาตรฐาน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยมัคคุเทศก์ดังกล่าวจะต้องผ่านการประเมินตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ ตามประกาศกรมการท่องเที่ยว (กรมการท่องเที่ยว, 2555)

ดัชนีชี้วัดมาตรฐานมัคคุเทศก์ หมายถึง การกำหนดให้มีดัชนีชี้วัดมาตรฐานมัคคุเทศก์ 3 ด้าน ประกอบด้วย

### มาตรฐานที่ 1 ด้านความรู้ ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

1. ความรู้ในองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
2. ความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย
3. ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ (เฉพาะบัตรภาษาต่างประเทศ)
4. ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และประชาคมอาเซียน
5. ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย
6. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551
7. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ที่ยั่งยืน
8. ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว
9. ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

มาตรฐานที่ 2 ด้านด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ  
ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

1. การปฏิบัติก่อนการรับ-ส่งนักท่องเที่ยว
  - 1.1 การรับ-ส่งนักท่องเที่ยว (สำหรับการท่องเที่ยวในประเทศ)

หมายถึง การเตรียมความพร้อมของมัคคุเทศก์ก่อนการรับและส่งนักท่องเที่ยวในประเทศ ได้แก่ การรับงานจากบริษัทนำเที่ยว/องค์กรด้านการท่องเที่ยว และดำเนินการในรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1.1 ศึกษารายการนำเที่ยว
- 1.1.2 รวบรวมข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว
- 1.1.3 เตรียมข้อมูลในการนำเสนอระหว่างการนำเที่ยว
- 1.1.4 เตรียมเอกสารที่ต้องใช้ในการเดินทางให้พร้อม
- 1.1.5 เตรียมแผ่นป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์สำหรับผูกติด กระเป๋านักท่องเที่ยว

1.1.6 เตรียมอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้พร้อม

1.1.7 ตรวจสอบอุปกรณ์ในรถให้พร้อม

1.1.8 นัดหมายเวลากับคนขับรถ

1.1.9 ดูแลตนเองทั้งด้านสุขภาพและการแต่งกาย

1.2 การรับ-ส่งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไป

ภาษาต่างประเทศ)

1.2.1 การรับเข้านักท่องเที่ยว (เฉพาะมัคคุเทศก์ทั่วไปภาษาต่างประเทศ)

หมายถึง การดำเนินการรับเข้านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดในใบสั่งงาน  
2. เข้าใจระเบียบวิธีการปฏิบัติตามขั้นตอนในการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง

3. ติดต่อรถ/นัดหมายเวลาไปรับนักท่องเที่ยว

4. จัดเตรียมป้ายชื่อนักท่องเที่ยว

5. การตรวจสอบวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง

6. เดินทางไปจุดหมายเพื่อรับนักท่องเที่ยวก่อนเวลาอย่างน้อย 30 นาที

7. การต้อนรับนักท่องเที่ยวและดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ

8. ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางไปส่ง ณ ที่พัก

9. ดูแลการ Check-in เข้าที่พักให้เรียบร้อย

1.2.2 การส่งออกนักท่องเที่ยว (เฉพาะมัคคุเทศก์ทั่วไป ภาษาต่างประเทศ)

หมายถึง การดำเนินการส่งออกนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดในใบสั่งงาน

2. การตรวจสอบวัน/เวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ

3. ติดต่อรถและนัดหมายเวลาส่งนักท่องเที่ยว

4. ดูแลการ Check-out คืนห้องพักและตรวจสอบสัมภาระ และเอกสาร

5. นำนักท่องเที่ยวออกจากที่พักไปยังท่าอากาศยานโดยถึงก่อนอย่างน้อย

2 ชั่วโมง

6. ดูแลการ Check-in นักท่องเที่ยว ณ เคาน์เตอร์สายการบิน และบอก

เวลานักท่องเที่ยว

## 2. การปฏิบัติระหว่างการเดินทางนำเที่ยว

หมายถึง การที่มัคคุเทศก์ดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับการนำเที่ยวอย่างครบวงจรในเรื่องต่าง ๆ

ดังนี้

2.1 เตรียมอาหาร/เครื่องดื่มให้พร้อมก่อนไปรับนักท่องเที่ยวและตรวจรายชื่อ จำนวน นักท่องเที่ยวให้ครบถ้วน (ถ้ามี)

2.2 กล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวและแนะนำทีมงาน

2.3 แจกรายละเอียดการเดินทางให้นักท่องเที่ยวทราบ

2.4 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ/วัฒนธรรมให้นักท่องเที่ยวจะได้เตรียมพร้อม

2.5 เตือนนักท่องเที่ยวมิให้วางสิ่งของมีค่าไว้บนรถเมื่อถึงที่แวะชม

2.6 เดินนำนักท่องเที่ยวไปยังจุดที่ต้องการชมสถานที่ท่องเที่ยว

2.7 การชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์/สำคัญ ควรแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงแนวทางปฏิบัติตัว

2.8 ในกรณีที่ไปชมสถานที่ผลิตสินค้าของที่ระลึกควรให้คำแนะนำที่ไม่เกินจริงและไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว

2.9 เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อใกล้ถึงเวลากลับ

2.10 เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อใกล้ถึงเวลากลับ

2.11 สร้างบรรยากาศในรถให้สนุกสนานอย่างสร้างสรรค์ตามความเหมาะสม

2.12 แจกแหล่งที่พัก/ร้านอาหารที่จะไปล่วงหน้า

2.13 นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนดไว้

2.14 เมื่อสิ้นสุดการนำเที่ยวแต่ละวันต้องนัดเวลาการเดินทางในวันต่อไป

2.15 มัคคุเทศก์ควรปฏิบัติตนและให้คำแนะนำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว

## 3. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง

หมายถึง เมื่อสิ้นสุดการเดินทางท่องเที่ยวแล้วมัคคุเทศก์มีการปฏิบัติ ดังนี้

3.1 กล่าวคำอำลา และขอบคุณนักท่องเที่ยว

3.2 ควรตรวจความเรียบร้อยภายในยานพาหนะอีกครั้ง เพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลืมสิ่งของไว้บนยานพาหนะ

3.3 จัดทำรายงานสรุปการปฏิบัติงานเสนอบริษัท

## 4. การอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและมีใจรักบริการ

หมายถึง ในระหว่างการเดินทางตั้งแต่การเตรียมความพร้อมรับส่งนักท่องเที่ยว และภารกิจต่าง ๆ เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ดำเนินการด้วยมิตรไมตรี มีความอดทนและเข้าใจ นักท่องเที่ยว ไม่แสดงกิริยาวาจาที่บ่งบอกถึงความไม่เต็มใจในการให้บริการนั้น

## 5. การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยตลอดเวลาการเดินทางท่องเที่ยว

หมายถึง การที่มัคคุเทศก์ต้องเอาใจใส่ คอยเตือน และดูแลนักท่องเที่ยวให้อยู่ใน  
สายตาดตลอดเวลา เพื่อป้องกันเหตุร้ายที่จะเกิดกับนักท่องเที่ยว

#### 6. มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

หมายถึง ความเชี่ยวชาญ ความสามารถ การใช้ไหวพริบ และการตัดสินใจในการแก้ไข  
ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว หรือระหว่างปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม รวดเร็ว และไม่ทำให้  
ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไทยเสียหาย

#### 7. มีกิริยามารยาทและการแต่งกายเหมาะสม

หมายถึง การแต่งกายถูกต้องตามกฎระเบียบ และกาลเทศะ ของการเป็นมัคคุเทศก์  
หรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว รวมถึงการมีมารยาทที่ผสมผสานความเป็นไทยและสากล  
อย่างลงตัว

### มาตรฐานที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

1. เติตพูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
2. เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย
3. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ และไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น
4. ตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ
5. ประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริต และมีความประมาดตน พร้อมทั้งมีความเข้าใจ  
เพื่อนมนุษย์

#### 6. รักและศรัทธาในอาชีพมัคคุเทศก์

หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ โดยอาศัยหลักของจรรยาบรรณในวิชาชีพ  
มัคคุเทศก์

กล่าวโดยสรุป การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานสำหรับมัคคุเทศก์  
ดังกล่าวนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งการกำหนดตัวแปรตาม คือ คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ และมาตรฐาน  
ศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทย ประกอบด้วย มาตรฐานด้านความรู้ มาตรฐานด้านด้านทักษะการ  
ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และมาตรฐานด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์  
เพื่อสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคุณภาพบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อนำผล  
การศึกษามาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับ  
การเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ต่อไป

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อสร้างแผนพัฒนาคุณภาพบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) อาจกล่าวได้ว่าการวางแผนเชิงกลยุทธ์เป็นการวางแผนที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ มีการกำหนดเป้าหมายระยะยาวที่แน่ชัด มีการวิเคราะห์อนาคตและคิดเชิงการแข่งขัน ที่ต้องการระบบการทำงานที่มีความสามารถในการปรับตัวสูง สำหรับการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้ แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์หรือกลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive forces) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มาจาก Porter (1980) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การแข่งขันว่าเกี่ยวกับการประเมินสถานการณ์ความรุนแรงทางการและแข่งขันของธุรกิจที่มาจากปัจจัยที่มาจากแรงกดดัน 5 ด้าน (five forces) ดังนี้ซึ่งเป็นปัจจัยที่ใช้ประเมินโอกาสในการทำกำไร ตลอดจนประเมินความเข้มข้นของการแข่งขันธุรกิจแต่ละอุตสาหกรรมซึ่งประกอบไปด้วย (สุวิมล แม้นจริง, 2546)

1. แรงกดดันจากคู่แข่งรายเดิมในอุตสาหกรรม (Rivalry among existing firms) การวิเคราะห์คู่แข่งรายเดิมในตลาดนั้นเป็นการประเมินความรุนแรงจากจำนวนคู่แข่งโดยประเมินกลยุทธ์ทางการตลาดของคู่แข่งในตลาดปัจจุบันว่ามีความน่ากลัวมากน้อยเพียงใด วิธีการประเมินคู่แข่ง (competitors analysis) ในอุตสาหกรรมเดิมมี 3 ขั้นตอนดังนี้ (Kotler & Armstrong, 2002, 682)

1.1 ศึกษาข้อมูลของคู่แข่งในตลาดว่าเป็นใครบ้างทั้งคู่แข่งทางตรงและคู่แข่งทางรอง คือกลุ่มสินค้าที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงแต่มีราคาที่สูงกว่าหรือต่ำกว่าของบริษัทมากแต่ใช้ทดแทนสินค้าของบริษัทได้

1.2 การวิเคราะห์คู่แข่งและเลือกบริษัทที่จะทำการแข่งขันจากคู่แข่งทางตรงและทางรองมาเพียง 1-2 บริษัทเท่านั้นหากขณะด้วยยอดขายค่อยเพิ่มจำนวนคู่แข่ง

1.3 กำหนดกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันกับบริษัทที่เลือกมาพิจารณากลยุทธ์ทางการตลาด และคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ โดยต้องพัฒนาให้เหนือกว่าคู่แข่งและวางกลยุทธ์ป้องกันการตามทันจากคู่แข่ง

2. แรงกดดันของการเข้ามายังอุตสาหกรรมของคู่แข่งรายใหม่ (new entrants) อุตสาหกรรมใดที่มีความสามารถในการทำกำไรได้มากหรืออุตสาหกรรมใดที่เงินลงทุนไม่มาก หรืออุตสาหกรรมใดที่มีระยะเวลาในการคืนทุนสั้น ย่อมเกิดแรงดึงดูดให้นักลงทุนเข้ามาในอุตสาหกรรมนั้นๆ จำนวนมาก ราย ผู้ที่มีเงินทุนตามกำลังก็สามารถทำได้ ตัวอย่างธุรกิจที่มีคู่แข่งรายใหม่เข้ามาในอุตสาหกรรมง่าย เช่น ธุรกิจอาหาร ธุรกิจสินค้าฟุ่มเฟือย ธุรกิจแฟชั่น เป็นต้น ส่วนธุรกิจที่มี

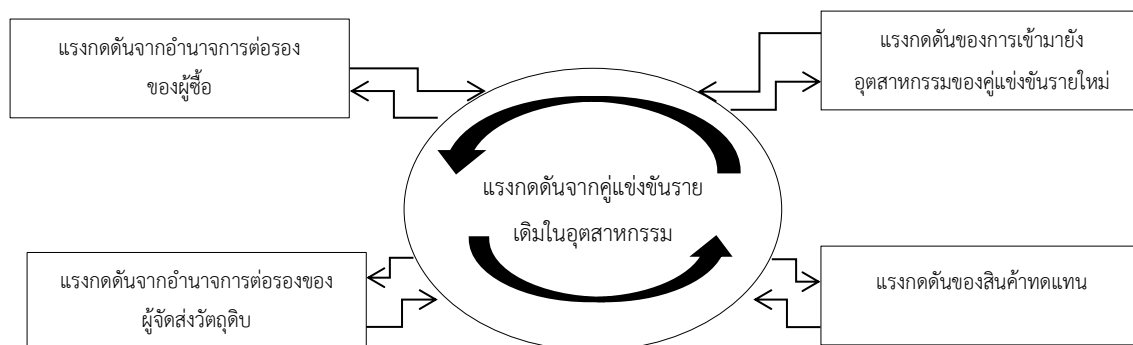


การกีดกันคู่แข่งรายใหม่เป็นส่วนใหญ่นั้นส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่มีเงื่อนไขบังคับทางกฎหมาย หรือขั้นตอนในการดำเนินธุรกิจหลายขั้นตอน ต้องมีการขออนุญาตจากทางการหรือเป็นธุรกิจที่มีเงินลงทุนจำนวนมาก หรือเป็นธุรกิจที่มีกำไรน้อยตัวอย่างธุรกิจที่คู่แข่งรายใหม่เข้าในอุตสาหกรรมยาก เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งก่อนทำการก่อสร้างต้องขออนุญาตก่อสร้างอาคารในพื้นที่ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร เป็นต้น

3. แรงกดดันของสินค้าทดแทน (Substitute) ในอุตสาหกรรมหากมีสินค้าที่ทดแทนจำนวนมากจะส่งผลต่อการทำกำไร ไม่สามารถตั้งราคาที่สูงได้ ความเสี่ยงต่อยอดขายที่ตกลงเป็นไปได้สูง เช่น กรณีของลูกอมเม็ดแข็ง ซึ่งมียอดตกลงอันเนื่องมาจากสินค้าทดแทน เช่น หมากฝรั่ง ลูกอมเม็ดนิ่ม ลูกอมแก้ไข เป็นต้น

4. แรงกดดันจากอำนาจการต่อรองของผู้ซื้อ (Buyers) ปัจจุบันเป็นยุคของข่าวสารทำให้ผู้บริโภคมีอำนาจในการต่อรองสูงเนื่องจากผู้บริโภคมีขั้นตอนการหาข้อมูลและประเมินทางเลือกสินค้าก่อนการตัดสินใจซื้อหลายช่องทาง หากสินค้าของบริษัทที่ขายในตลาดไม่มีความแตกต่างกับคู่แข่งย่อมทำให้เสียเปรียบทางการแข่งขันและโอกาสในการสร้างกำไรจะต่ำในยุคที่เรียกว่าเครือข่ายทางสังคม (Social Network) นั้นผู้บริโภคสามารถสื่อสารอย่างมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) สื่อสารไปมาผ่านสื่อได้ (medium) หรือซื้อขายแลกเปลี่ยนได้ทันที (real time) (Arvind Sahay, 1998, อ้างถึงใน ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ, 2544)

5. แรงกดดันจากอำนาจการต่อรองของผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Suppliers) หากสินค้าของบริษัทมีตัวแทนในการจัดส่งวัตถุดิบจำนวนน้อยรายย่อมทำให้เกิด ข้อเสียเปรียบที่จะขยายการส่งวัตถุดิบสามารถเพิ่มราคาผลิตภัณฑ์ หรือลดคุณภาพได้เช่นธุรกิจฟาร์มสุกร ผลกำไรของการขายสุกรนอกจากเกี่ยวข้องกับปัจจัยของราคาตลาดแล้ว ยังเกี่ยวข้องกับอาหารที่ให้ในแต่ละมื้อหากผู้เลี้ยงมีทางเลือกผู้ขายผลิตภัณฑ์อาหารสัตว์จำนวนน้อยรายหรือผู้ขายอาหารสัตว์เพิ่มราคาย่อมส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของฟาร์มสุกร หรือหากผู้ขายอาหารสัตว์ลดหรือเปลี่ยนวัตถุดิบในอาหารสัตว์ย่อมมีผลต่อการเติบโตของสุกรส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงเรื่องโรค และยอดขายในอนาคต เป็นต้น เพราะฉะนั้นไม่ว่าจะอยู่ในอุตสาหกรรมใดความเสี่ยงที่เกิดจากผู้จัดส่งวัตถุดิบเกิดได้ตลอดเวลาผู้ประกอบการต้องมีการวางแผนเพื่อซื้อวัตถุดิบไว้ล่วงหน้าเสมอเพื่อป้องกันความเสียหายในอนาคต



### แผนภูมิที่ 3 กลยุทธ์การแข่งขัน

ที่มา: ปรับปรุงจาก Porter (1980) และ Kotler (2003) (Porter,1980) (Kotler, 2003)

การวิเคราะห์แรงกดดันจากทั้ง 5 ด้าน ทำให้ผู้ประกอบการไม่ประมาทในการทำธุรกิจ รู้เขารู้เรา รอบคอบทุกครั้ง การเลือกคู่แข่ง (Selection competitors) ไม่ยากเท่ากับการทำให้สินค้าของบริษัทมีคุณค่าในสายตาและความรู้สึกของลูกค้าแสดงดังภาพที่

$$\text{คุณค่าเพื่อลูกค้า} = \text{ประโยชน์ของลูกค้าที่ได้รับ} - \text{ต้นทุนของลูกค้าที่ต้องเสียไป}$$

$$\text{Customer Value} = \text{Customer Benefits} - \text{Custom Cost}$$

### แผนภูมิที่ 4 การวิเคราะห์คุณค่าในสายตาของลูกค้า (Customer Value Analysis: CVA)

ที่มา: ปรับปรุงจาก Kotler (2003) (Kotler, 2003)

โดยการออกแบบกลยุทธ์ของการแข่งขัน (designing competitors strategies) สำหรับการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันนั้น คงไม่มีสูตรสำเร็จแต่ขึ้นอยู่กับ การเปลี่ยนแปลงให้ทันเหตุการณ์ของผู้บริหารและการแก้ไขสถานการณ์ให้ทันต่อการรับรู้ของผู้บริโภค การกำหนดกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันนั้น แบ่งได้ดังนี้

กลยุทธ์การแข่งขันพื้นฐาน (generic competitive strategy) (Greg & Mark, 2010) Porter ได้เสนอกยุทธ์ทั่วไปที่ใช้ในการแข่งขันเป็น 3 กลยุทธ์ ได้แก่

1. การเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนรวม (cost leadership) ธุรกิจที่ใช้กลยุทธ์นี้จะดำเนินการทุกอย่างเพื่อให้การผลิตสินค้าและบริการมีต้นทุนต่ำที่สุด ประโยชน์คือสามารถนำเสนอราคาที่ดีกว่าคู่แข่งในท้องตลาดได้อีกทั้งหากเกิดความรุนแรงด้านสงครามราคา (red ocean) ก็ยังสามารถยืนหยัด

ในตลาดได้ เนื่องจากมีความได้เปรียบจากต้นทุนที่ต่ำทุกวันนี้การแข่งขันไม่เพียงแต่แพร่หลายแต่เพิ่มความรุนแรงขึ้นทุกๆ ปี บริษัทในอเมริกา ยุโรป และญี่ปุ่นยังย้ายฐานการผลิตไปยังประเทศที่มีต้นทุนการผลิตต่ำและนำสินค้าราคาถูกลงสู่ท้องตลาด (ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2546)

2. การสร้างความแตกต่าง (differentiation) ธุรกิจที่ใช้กลยุทธ์นี้จะต้องคิดหาความแตกต่างในตัวสินค้า (product) ไม่ให้ซ้ำกับสินค้าอื่นในตลาดหรือต้องมีนวัตกรรมใหม่ๆ มานำเสนอทำให้สินค้าดูโดดเด่นกว่าสินค้าคู่แข่งในตลาด สำหรับแหล่งที่มาของความแตกต่างนั้น เกิดจากความเร็ว (speed) ความน่าเชื่อถือ (reliability) การบริการ (service) การออกแบบ (design) ลักษณะของสินค้าและบริการ (features) เทคโนโลยี (technology) บุคลิกภาพขององค์กร (corporate personality) และความสัมพันธ์กับลูกค้า (relationships with customer) ความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ (quality) ประสิทธิภาพ (efficiency) นวัตกรรม (innovation) และการตอบสนองลูกค้า (response to customer) (Hill & Jones, 2004)

3. การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (focus or niche) เป็นเหมือนกับการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (target group) ให้เล็กลงเพื่อจะได้ทำการตลาดได้อย่างเข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่บริษัทเข้าใจลูกค้าของตัวเองได้อย่างแท้จริงและสามารถคาดคะเนความต้องการในอนาคตของลูกค้าได้ย่อมทำให้ท่านสามารถขายสินค้าได้อย่างต่อเนื่องเกิดพฤติกรรมซื้อซ้ำไปเรื่อยๆจนเกิดความภักดีในที่สุดหากบริษัทประสบความสำเร็จกับกลุ่มเป้าหมายที่แคบลงมาทำให้บริษัทสามารถขายกลุ่มเป้าหมายต่อได้ในอนาคตตัวอย่างการทำตลาดมุ่งเฉพาะส่วนเช่นสินค้าสำหรับคนท้องสินค้าสำหรับคนอ้วน ฯลฯ (Porter, 1980)

นอกจากแนวคิดของ Porter แล้ว Tracy และ Wiersema (Kotler & Armstrong, 2001, 686) ได้เสนอกลยุทธ์การแข่งขันการตลาดแบบใหม่ คือ

1. ธุรกิจสามารถเป็นผู้นำด้านการส่งมอบคุณค่าที่ดีเยี่ยมให้แก่ลูกค้าเช่นการเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าและเน้นบริการที่ประทับใจกับกลุ่มลูกค้าของตนเองการใช้กลยุทธ์สร้างคุณค่านี้ผู้บริหารต้องสร้างวัฒนธรรมโครงสร้างองค์กรระบบและกระบวนการทั้งในการดำเนินงานและการบริหารเพื่อสร้างคุณค่าและส่งมอบให้แก่ลูกค้าให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือเรียกได้ว่ากลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์อันยาวนานกับลูกค้าให้ลูกค้ามองเห็นว่าบริษัทให้ความสำคัญกับลูกค้าตามแนวคิดตามใจลูกค้า

2. การแข่งขันเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์เช่นการต้องการพักผ่อนแบบส่วนตัว

3. การแข่งขันด้านชนิดของผลิตภัณฑ์เช่นการเลือกอ่านประเภทของหนังสือตามพฤติกรรมความชอบส่วนตัว

4. การแข่งขันด้านตราหือของผลิตภัณฑ์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2546)

5. การรวมตัวกันทางธุรกิจหรือการ Co-Brand (Parker, 1997)

กล่าวโดยสรุป แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงศักยภาพด้านการให้บริการของมัคคุเทศก์ของประเทศหรือตำแหน่งทางยุทธศาสตร์การบริการด้านการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ไทย ที่เป็นผลมาจากการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ทำให้ทราบถึงบริบททั่วไปขององค์ประกอบการจัดทำกรอบความตกลงในการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวว่าจะมุ่งพัฒนาด้านการบริการทางท่องเที่ยวไปในทิศทางใดจึงจะเหมาะสม มีคุณภาพและมาตรฐาน อันจะเป็นข้อมูลสำคัญในการจัดทำกรอบการวางแผนดำเนินโครงการวิจัยครั้งนี้

### แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงนโยบาย

อาจกล่าวได้ว่า การศึกษาคั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นรูปแบบหรือแนวทางในการนำไปสู่การปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และเพื่อให้การดำเนินโครงการวิจัยนี้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป จึงจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับวิธีวิจัยเชิงนโยบาย ดังมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเชิงนโยบายเป็นแนวทางที่กำหนดขึ้นอย่างกว้างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ รูปแบบของนโยบายก็คือข้อความที่ใช้เป็นเครื่องชี้แนะสำหรับการบริหารงานต่างๆ นอกจากนั้น ดังนั้นนโยบายจึงเป็นสิ่งที่กำหนดยุทธศาสตร์ (Strategy) และสิ่งที่จะทำต่อไปเพื่อให้นโยบายนั้นประสบความสำเร็จองค์ประกอบสำคัญของนโยบายคือ มีเป้าหมายที่จะกระทำ มีการกำหนดแนวทางและกฎเกณฑ์ วิธีการ กลยุทธ์หรือกลวิธี ที่เป็นเครื่องมือที่จะทำให้เกิดถึงแนวทางการปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลงานภายในเวลาที่กำหนด การกำหนดนโยบายจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและนักนโยบาย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้นำหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ซึ่งเมื่อมีการนำผลจากการวิจัยมาใช้เกี่ยวกับการตัดสินใจด้านนโยบายมากขึ้น การวิจัยเชิงนโยบายจึงมีความแพร่หลายและนิยมจัดทำมากขึ้นในปัจจุบัน

ทั้งนี้ การวิจัยเชิงนโยบายมีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย แต่โดยทั่วไปยอมรับกันว่าการวิจัยเชิงนโยบาย หมายถึง กระบวนการศึกษารวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะต่างๆ (Recommendations) ตลอดจนแนวทางปฏิบัติที่อาจจะเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาหรือการพัฒนาในเรื่องใดเรื่องหนึ่งในระดับนโยบายที่ผู้วิจัยจะสื่อสารแก่

บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจ (decision-makers) เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อน หรือปรับปรุงแก้ไข นโยบาย กลยุทธ์หรือโครงการต่างๆ ต่อไป (Dukeshire & Thurlow, 2002: 3-4) นอกจากนี้ยังมีผู้กำหนดความหมายของการวิจัยนโยบายจากบทบาทด้วย

การวิจัยเชิงนโยบาย หมายถึง การวิจัยที่มีบทบาทหลักในการ (สุคนธา คงศีล และ สุขุมเจียมตน, 2550: 60) ดังนี้

1. วิเคราะห์ตัวนโยบาย
2. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามนโยบาย
3. วิจัยเพื่อพัฒนานโยบาย

จากนิยามต่างๆ ดังที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การวิจัยเชิงนโยบาย มิใช่แต่เฉพาะการศึกษาสภาพปัจจุบันที่เป็นก่อนการใช้นโยบายหรือหลังการใช้นโยบายเท่านั้น เพราะสิ่งสำคัญของการวิจัยเชิงนโยบายก็คือ ผู้วิจัยจะต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ (action-oriented recommendations) อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติแก่ผู้ใช้ผลการวิจัยเพราะผู้ใช้ผลการวิจัยจะนำมาใช้ในการตัดสินใจต่อไปว่าจะผลักดันหรือขับเคลื่อนนโยบายปรับปรุงหรือล้มเลิกเสียสำหรับคำว่าผู้ใช้ผลการวิจัยในที่นี้ เช่น ผู้สร้างนโยบาย (policy-makers) รัฐบาลหรือภาครัฐ (government) องค์กรในสังคม (community organizations) หรืออาจจะเป็นหน่วยงานอื่นๆ ที่ได้รับผลจากการใช้นโยบาย เป็นต้น

### 1. นโยบายวิจัยและการกำหนดหัวข้อโครงการวิจัย

สรุปประเด็นจากการแลกเปลี่ยนความรู้ (Tacit knowledge) ในการสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ผู้ร่วมสนทนาได้เล่าประสบการณ์ในการทำงานวิจัย รวมทั้งการซักถามและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความหมายของการวิจัยนโยบาย ความจำเป็นของการทำวิจัยเชิงนโยบาย การทำวิจัยเชิงนโยบายควรคำนึงถึงองค์ประกอบอะไรบ้าง และข้อควรพิจารณาในการกำหนดหัวข้อวิจัยเชิงนโยบายมีอะไรบ้าง ซึ่งผู้ร่วมสนทนามีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันว่าผู้บริหารในระดับต่างๆ ให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลจากผลการวิจัยมาสนับสนุนนโยบายใน 3 ด้านด้วยกัน คือ การกำหนดนโยบายการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาย ดังนั้นจึงทำให้เห็นได้ว่าการวิจัยเชิงนโยบาย มิใช่แต่เฉพาะการศึกษาสภาพปัจจุบันที่กำลังดำเนินอยู่ก่อนการใช้นโยบายหรือหลังการใช้นโยบายเท่านั้น แต่ให้รวมถึงการศึกษาเหตุการณ์ในอดีตที่ผ่านมาและแนวโน้มในอนาคตด้วยเพราะสิ่งสำคัญของการวิจัยเชิงนโยบายก็คือผู้วิจัยจะต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารเพราะผู้บริหารจะนำมาใช้ในการตัดสินใจต่อไปว่า จะผลักดันหรือขับเคลื่อนนโยบายอย่างไร หรือจะปรับปรุงหรือล้มเลิกนโยบายหรือไม่สรุปประเด็นจากการแลกเปลี่ยนความรู้ ดังนี้

1.1 การวิจัย คือ กระบวนการศึกษา/ค้นหาความจริงอย่างมีระบบและระเบียบแบบแผนโดยใช้วิธีทางวิทยาศาสตร์ในการดำเนินกระบวนการ เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

1.2 นโยบาย คือ แนวทางที่รัฐบาลได้กำหนดขึ้นเพื่อดำเนินการในอนาคต ข้อความที่เป็นนโยบายซึ่งกำหนดไว้ในลักษณะที่เป็นแนวทางกว้างๆ หน่วยงานต่างๆ ในฐานะองค์กรภาครัฐต้องดำเนินการให้สอดคล้องตามนโยบาย ทั้งนี้ นโยบายมักมีการเปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่ง จึงทำให้ต้องมีการวิจัยเชิงนโยบาย

1.3 การวิจัยเชิงนโยบาย เป็นกระบวนการศึกษารวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อสรุปและข้อเสนอแนะต่างๆ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติที่อาจจะเป็นไปได้ ในการแก้ปัญหาหรือการพัฒนาในเรื่องใดเรื่องหนึ่งในระดับนโยบาย เสนอผู้บริหารสำหรับประกอบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย การพัฒนานโยบายและการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งเป็นการวิจัยเพื่อการประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาย ทั้งนี้ในการดำเนินงานวิจัยนั้นควรให้ความสำคัญกับเนื้อหาซึ่งมีองค์ประกอบหลายด้านด้วยกันโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการมีจรรยาบรรณของนักวิจัย

1.4 ความจำเป็นในการทำวิจัยเชิงนโยบาย เนื่องจากรัฐบาลได้กำหนดนโยบายในการบริหารจึงเป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่ต้องดำเนินงานเพื่อสนับสนุนนโยบายดังกล่าว

1.5 ตัวอย่างงานวิจัยเชิงนโยบาย เช่น การศึกษาค่าใช้จ่ายรายหัว เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเสนอคณะรัฐมนตรี, การศึกษาค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมของนักเรียนทุนในโครงการทุนการศึกษาเฉลิมราชกุมารีเพื่อศึกษาค่าใช้จ่ายด้านการเรียนของนักเรียน นักศึกษา สามเณร ในโครงการทุนการศึกษาเฉลิมราชกุมารีที่สอดคล้องและเป็นจริงต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน, การวิจัยเกี่ยวกับการส่งต่อนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งสอดคล้องตามภารกิจของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ในการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ นอกจากนี้การวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารต่างๆ จนได้ทางเลือกเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการพิจารณาให้ความเห็นชอบ และผลการวิเคราะห์ สังเคราะห์ดังกล่าวปรากฏอยู่ใน พรบ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2551 ด้วย ถือว่าเป็นการวิจัยเชิงนโยบายเช่นกัน

1.6 ข้อควรพิจารณาในการกำหนดหัวข้อวิจัย คือ นโยบายของรัฐบาลให้ความสำคัญในเรื่องใดผู้วิจัยควรมีความรู้ความสามารถและมีความสนใจในเรื่องที่ทำวิจัย มีความสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานผู้บริหารหรือสาธารณชนให้ความสนใจมีการศึกษาค้นคว้ามาแล้วหรือไม่ ความพร้อมด้านงบประมาณทีมงานและระยะเวลาการทำวิจัย (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2554)

การกำหนดนโยบาย (อุทัย บุญประเสริฐ, 2543) นโยบายคือ ข้อมูลหรือสิ่งที่ได้กำหนดไว้ เพื่อใช้เป็นแนวทางหรือเป็นกรอบกำกับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายนั้นๆจะต้องนำไปใช้เป็นกรอบแนวความคิดในการพิจารณาตัดสินใจจัดทำแผน จัดทำโครงการ และกำหนดวิธีการเฉพาะในการดำเนินงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของตนโดยตรงการกำหนด

นโยบายเป็นส่วนหนึ่งของวงจรรโยบาย (กุลธนะ ธนาพงศธร, 2538: 45-46) ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ การประเมินผลนโยบาย และการวิเคราะห์ผลย้อนกลับของนโยบาย ซึ่งมีแผนภูมิของวงจรรโยบาย ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดนโยบาย (Policy Formulation) เป็นการพิจารณาสภาพปัญหาและความต้องการกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของนโยบาย วิเคราะห์หาทางเลือก ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดภายใต้เงื่อนไขและข้อจำกัด

2. การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) เป็นการผลักดันให้การทำงานของกลไกที่สำคัญทั้งหมดสามารถบรรลุผลตามนโยบายที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้

3. การประเมินผลของนโยบาย (Policy Evaluation) เป็นการศึกษาการบรรลุผลตามเป้าหมายของวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ได้กำหนดไว้

4. การวิเคราะห์ผลย้อนกลับของนโยบาย (Policy Feedback Analysis) เป็นการศึกษาการสนองตอบของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากนโยบายในการกำหนดนโยบาย ข้อความที่แสดงนโยบายจะมีสองลักษณะคือ กำหนดในลักษณะกว้างๆเป็นแนวทางไว้ (blessing) และแบบที่กำหนดจำเพาะเจาะจงเป็นกรณี (indicative) หรือเฉพาะเรื่องการกำหนดนโยบายในทางปฏิบัติอาจกำหนดได้ในทุกระดับชั้นขององค์การ เช่น นโยบายระดับประเทศ (national) ซึ่งเป็นนโยบายส่วนรวม นโยบายระดับสาขางาน (sector) นโยบายระดับภาค (regional) ระดับหน่วยงาน (institutional หรือ organization) และระดับสายงานหรือหน่วยงาน นโยบายนั้นยังอยู่ใกล้ระดับปฏิบัติการ (operation unit) มากเพียงใดลักษณะนโยบายจะมีแนวโน้มไปทางด้านนโยบายแบบจำเพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้นข้อความจะชัดเจน สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการ\*มักจะแสดงลักษณะเฉพาะจนหน่วยปฏิบัติสามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจนว่า ให้เลือกดำเนินการในแนวใด ไม่ให้ดำเนินการในลักษณะใดเพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องไม่ว่าจะเป็นนโยบายในระดับสูง ระดับกรม หรือระดับหน่วยปฏิบัติ คุณลักษณะที่สำคัญโดยทั่วไปของนโยบายคือ ข้อความต้องกะทัดรัด ไม่สลับซับซ้อน ผู้ปฏิบัติทุกระดับที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าใจได้ง่ายและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่าในการวางแผนนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินการในช่วงระยะต่างๆการกำหนดแนวทางเพื่อเป็นกรอบการปฏิบัติในรูปแบบนโยบายนั้น จะมีส่วนช่วยให้สามารถกำหนดวิธีการดำเนินงานได้ถูกต้องตามที่ต้องการ มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมของการบริหารงานช่วยให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

## 2. การวิจัยเพื่อพัฒนานโยบาย

ในส่วนของการวิจัยเพื่อการวางแผนหรือพัฒนานโยบายต่างๆ นั้นจะมีข้อแตกต่างจากการวิจัยทางวิชาการต่างๆ ไปเพราะข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องนำเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงทราบ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ดังนั้น จึงถือว่าการวิจัยในระดับหน่วยงานที่ต้อง

ทำนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาเพราะต้องการนำผลการวิจัยไปใช้จริง ดังนั้น การกำหนดหัวข้อในการวิจัยจึงต้องอิงนโยบายและสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานนั้นๆ อย่างแท้จริง มิใช่เป็นเพียงการวิจัยเพื่อค้นพบองค์ความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งเป็นธรรมชาติของการวิจัยทางวิชาการทั่วไปการวิจัยเป็นเครื่องมือที่สำคัญและจำเป็นต่อการกำหนดนโยบายและการวางแผน เพราะจะเป็นสิ่งที่บอกข้อมูลความเป็นมาปัญหาและสาเหตุต่างๆ ซึ่งสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารได้ในการดำเนินงานในปัจจุบันเราสามารถนำกระบวนการวิจัยมาใช้เป็นเครื่องมือในการหาข้อมูลเพื่อใช้อธิบายพยากรณ์ และควบคุมการดำเนินการต่างๆ และเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจในการวางแผนและกำหนดนโยบาย (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2554)

กล่าวโดยสรุป การศึกษาครั้งนี้เป็นการประยุกต์ใช้วิธีการวิจัยเชิงนโยบาย ซึ่งอาจสามารถกล่าวได้ว่าจะก่อให้เกิดการขับเคลื่อนนโยบายสอดคล้องกับความต้องการของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้ข้อเสนอแนะในลักษณะที่นำไปใช้ได้จริงและเกิดประโยชน์ต่อสังคมอย่างแท้จริง เนื่องจากจะช่วยในการระบุปัญหาและระบุประเด็นสำคัญที่ต้องทำการศึกษา การสร้างความเข้าใจประเด็นสำคัญให้เกิดความกระจ่างชัดยิ่งขึ้น และยังมีส่วนช่วยสนับสนุนและเลือกแผนการปฏิบัติที่เหมาะสมที่สุด นอกจากนั้นหลังจากการนำแผนงานไปปฏิบัติ ยังช่วยควบคุมกระบวนการและประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินนโยบาย ทำให้ทราบถึงสาเหตุที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายประสบปัญหา หรือมีอุปสรรค โดยการวิจัยเพื่อตรวจสอบและประเมินนโยบายนั้น

#### แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยอนาคตด้วย EDFR

การวิจัยอนาคต (Future research) เป็นงานวิจัยที่สื่อถึงแนวคิด การวางแผน การสำรวจและกำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน วิธีการต่างๆ ที่ใช้สำรวจ เป็นการศึกษาในแนวโน้มเหตุการณ์อนาคตที่มีความเป็นไปได้ เป็นคาดการณ์หรืออย่างใดอย่างหนึ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยอิงพื้นฐานข้อมูลและข้อค้นพบจากอดีตถึงปัจจุบัน สร้างกระบวนการศึกษา สรุปผลข้อมูล และสามารถวาดภาพพิจารณาถึงแนวโน้มที่จะเกิดเหตุการณ์ในภายหน้าที่สามารถหาวิธีทางการเพื่อรองรับหรือป้องกัน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากจะใช้หลักการศึกษาวิจัยอนาคตแล้ว ยังได้นำเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ที่พัฒนาขึ้นโดยผสมผสานเทคนิคการวิจัยแบบ EFR (Ethnographic Futures Research) กับเดลฟาย (Delphi) ขั้นตอนของ EDFR ก็คล้ายกันกับ Delphi แต่ปรับปรุงวิธีให้ยืดหยุ่นและเหมาะสมมากขึ้น เพื่อหาฉันทมติจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์แนวโน้มที่มีความเป็นไปได้มากและสอดคล้องทางความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เพื่อสรุปเป็นอนาคตภาพ สามารถนำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับการวิจัยอนาคตด้วย EDFR ดังนี้

การวิจัย EDFR เป็นการวิจัยอนาคต (Futures Research) มีความเชื่อพื้นฐานที่ว่าอนาคตเป็นเรื่องที่สามารถศึกษาได้อย่างเป็นระบบ ความเชื่อของมนุษย์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใน



อนาคต มนุษย์จึงสามารถสร้างอนาคตได้ ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของการวิจัยในอนาคตมิใช่การทำนายที่ถูกต้อง แต่เป็นการสำรวจเพื่อศึกษาแนวโน้มที่เป็นไปได้ ทั้งที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ เพื่อที่จะหาทางทำแนวโน้มที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นและขจัดแนวโน้มที่ไม่พึงประสงค์ให้หมดไป หรือลดน้อยลง การวิจัยอนาคตจึงมีประโยชน์ในการกำหนดนโยบายการวางแผน การตัดสินใจในการปฏิบัติที่จะนำไปสู่การสร้างอนาคตอันพึงประสงค์ (สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์, เตือนใจ เกตุษา และบุญมี พันธุ์ไทย, 2545) ในแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวิจัยอนาคตด้วย EDFR ประกอบได้ด้วย กระบวนการเก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟาย ลักษณะของงานวิจัยอนาคตด้วย EDFR ประเภทของการวิจัย ขั้นตอนการทำวิจัย EDFR ลำดับขั้นตอนของการใช้เทคนิคเดลฟาย ประเด็นที่ต้องตัดสินใจในการใช้เทคนิคเดลฟายมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. กระบวนการเก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟาย

จุมพล พูลภัทรชีวิน (2546) กล่าวว่าการศึกษาวิจัยแบบเทคนิค EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) บนพื้นฐานของการวิจัยเป็นเทคนิควิธีการวิจัยอนาคตที่มีจุดมุ่งหมายเป็นวิธีหนึ่งสำหรับการวิจัยในปัจจุบันโดยรวมของอนาคตมากที่สุดความเชื่อมองภาพที่รวมเอาจุดเด่นหรือข้อดีของเทคนิค EFR และเทคนิคเดลฟาย (Delphi) เข้าด้วยกันซึ่งเป็นเทคนิคการวิจัยเป็นการผสมผสานระหว่างเทคนิค EFR และเทคนิคเดลฟาย เข้าด้วยกันโดยหลักการเทคนิค EDFR คล้าย ๆ กับเทคนิคเดลฟาย สองเทคนิคดังกล่าวเป็นการรวมข้อดี โดยในรอบแรกของการวิจัยจะใช้การสัมภาษณ์แบบเทคนิค EFR ที่ปรับปรุงแล้ว หลังจากสัมภาษณ์ในรอบแรกผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์แล้วสร้างเป็นเครื่องมือ ซึ่งมักจะเป็นแบบสอบถามแล้วส่งไปให้ผู้เชี่ยวชาญตอบตามรูปแบบของเทคนิคเดลฟาย มีการปรับปรุงวิธีให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมมากขึ้น

Fowles (1978) กล่าวถึงเทคนิคเดลฟาย สามารถดำเนินการได้ใน 10 ขั้นตอนคือ การกำหนดทีมงานในการใช้เดลฟาย เลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในกระบวนการเดลฟาย สร้างแบบสอบถามรอบแรก ทดสอบความเหมาะสมของแบบสอบถาม ไม่ให้มีความคลุมเครือ ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มผู้ให้ข้อมูล วิเคราะห์คำตอบจากรอบสอง ซึ่งในขั้นตอนนี้สามารถทำซ้ำได้หลายรอบจนกว่าได้ฉันทามติ ขั้นสุดท้ายเป็นการจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอข้อมูล

George, C. E.III and I Sharkansky (1978) กล่าวถึงวิธีวิทยาการวิจัยอนาคตเป็นการสำรวจ สร้าง ทดสอบวิสัยทัศน์ที่เป็นไปได้หรือที่พึงปรารถนาจะให้เกิด และการนำวิสัยทัศน์เชิงอนาคตมาใช้ในการกำหนดนโยบาย ยุทธวิธี แผนงาน ที่ต้องการให้เกิดมีโอกาสจะเป็นจริงมากขึ้น การศึกษาอนาคตเป็นการศึกษาความเปลี่ยนแปลง ที่คิดว่าจะเกิดซึ่งอาศัยศาสตร์ที่เป็นพหุสาขาวิชามาช่วยทำนายหรือคาดการณ์ เป้าหมายของการวิจัยอนาคตมิใช่เพื่ออยากรู้เรื่องอนาคต แต่ช่วยให้ตัดสินใจได้ดีขึ้น ช่วยพัฒนาองค์กรให้สามารถอยู่รอดได้ในโลกอนาคต ทำให้เข้าใจโลกอนาคต การวิจัยแบบนี้ช่วยผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับกำหนดนโยบายมากกว่าการศึกษาว่าสิ่งที่

คาดการณ์ถูกหรือผิด ลักษณะสำคัญของการวิจัยอนาคตที่สำคัญ คือ การวิจัยที่เน้นการตัดสินใจเป็นสำคัญโดยช่วยอธิบายความกดดันที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อการตัดสินใจที่ฉลาดมากขึ้นในการที่พัฒนาหน่วยงานหรือองค์กรไปสู่เป้าหมายในอนาคตที่กำหนดไว้อย่างชาญฉลาด และยังเป็นการวิจัยที่ให้ ความสำคัญกับประเด็นหรือคำถามที่สนใจศึกษา

Churchill Livingstone (1999) กล่าวว่ากระบวนการเดลฟายมีลักษณะ คือ การไม่เปิดเผยชื่อของผู้ให้ข้อมูล การเก็บข้อมูลซ้ำการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ได้รับการควบคุมจากผู้ดำเนินการ และการสรุปคำตอบของกลุ่มด้วยวิธีการทางสถิติ การไม่เปิดเผยชื่อกระทำได้โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและกระทำซ้ำโดยการใช่แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลหลายรอบ สำหรับการให้ข้อมูลย้อนกลับนั้นเกิดขึ้นระหว่างรอบของการเก็บข้อมูล ซึ่งมีการวิเคราะห์คำตอบที่ได้จากแต่ละรอบโดยผู้ดำเนินการเดลฟาย กระบวนการนี้ทำให้ผู้ให้ข้อมูลมีโอกาสตรวจสอบความคิดของตนเองซ้ำ ส่วนสถิตินั้นจะแสดงให้เห็นถึงระดับของความสอดคล้องทางความคิดของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

## 2. ลักษณะของงานวิจัยอนาคตด้วย EDFR มีดังนี้ (จุมพล พงษ์ทิวชีวิน, 2546)

2.1 เป็นวิจัยที่มีหลากหลายหลายเรื่องราวปัญหาเกี่ยวข้องกัน ปัญหาจะกระทบกันหมด นโยบายจำเป็นต้องมีลักษณะเป็นหลายมิติฉะนั้นการวัดก็จะเกิดความหนักใจเพราะหลายตัวแปรหลายปัญหา

2.2 เป็นการวิจัยที่มุ่งการพิจารณาข้อสรุปที่ใช้หลักเหตุผลที่สอดคล้องกับข้อมูล คือ มีลักษณะเป็นอุปนัยและเชิงประจักษ์เพราะการกำหนดนโยบายต้องมีที่มาและมีข้อมูลประจักษ์สนับสนุน

2.3 เน้นความต้องการของผู้บริโภคเป็นสำคัญทำแล้วต้องดูผู้ใช้ที่สำคัญจึงจะไม่มีปัญหาว่าไม่ตอบสนองผู้ใช้

2.4 เน้นตัวแปรที่เปลี่ยนแปลงได้เพราะนโยบายทุกอย่างต้องมีการจัดกระทำหากจัดกระทำไม่ได้ไม่สามารถทำอย่างอื่นต่อไปได้

2.5 การวิจัยพวกนี้ต้องยอมรับคุณค่าและอำนาจในการตัดสินใจของผู้วิจัยเราจะบีบบังคับให้ตัดสินใจไม่ได้หน้าที่ผู้วิจัยคือให้เขาได้รับข้อมูล ผู้บริหารเขาจะตัดสินใจอย่างไรก็ได้คุณค่าของผู้วิจัยอยู่ที่ความชัดเจนของจุดยืนที่เราสนใจ และต้องยอมรับอคติที่ผู้วิจัยมีด้วย

3. ประเภทของการวิจัย ประเภทของการวิจัยขึ้นกับเกณฑ์ที่ใช้แบ่งได้ดังนี้ ใช้แหล่งของนโยบาย แบ่งได้ 3 ประเภท

3.1 เป็นนโยบายมาจากหัวหน้างาน นักวิจัยหาข้อมูลให้สอดคล้องกับนโยบายที่วางไว้เรียกว่า การวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Advocacy Research) วิจัยเพื่อการเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่การ

ตัดสินใจของนักบริหารมักจะเป็นประเพณีจริงๆ แล้วประเพณีไม่ได้ช่วยเรื่องนโยบายเป็นประเภทไม่ตึ๊ง แต่ก็มีผู้นำมาใช้

3.2 เป็นวิจัยเรื่องใด ๆ และไม่เกี่ยวกับนโยบาย แล้วนำมาคิดพิจารณากำหนดนโยบายโดยนักวิจัย คือ วิจัยเรื่องแล้วมาสมมติว่าน่าจะวิจัยเรื่องนั้น ๆ เรียกว่าจินตนาการ คือ อาศัยจินตนาการกับผลการศึกษา เพื่อกำหนดนโยบายวิจัยประเภทนี้ยังคงใช้ในระดับนานาชาติ

3.3 นโยบายเป็นผลจากการวิจัย โดยการใช้เดลฟายคือเทคนิคการวิจัยที่สามารถสร้างนโยบายได้โดยไม่ต้องใช้จินตนาการ งานวิจัยในประเภทนี้มีความน่าสนใจมากกว่ามีแหล่งที่มาจากไหน เป็นผลจากการวิจัยที่นำไปสู่นโยบาย

#### 4. ขั้นตอนการทำวิจัย EDFR

การวิจัยโดยใช้เทคนิคการวิจัย EDFR เป็นเทคนิควิจัยอนาคต โดยผสมผสานระหว่างเทคนิค EFR (Ethnographic Futures Research) กับเดลฟายเข้าด้วยกัน ขั้นตอนของ EDFR มีความคล้ายคลึงกับวิธีการของเดลฟาย แต่มีการปรับปรุงวิธีให้มีความเหมาะสมและความยืดหยุ่นมากขึ้น สรุปได้ ดังนี้ (จุมพล พลุภัทรชีวิน, 2548)

4.1 การกำหนดกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในขั้นตอนแรกเป็นการเตรียมตัวที่ผู้วิจัยต้องให้ความสำคัญเพราะผู้ให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยต้องให้ความสำคัญและติดตามผู้เชี่ยวชาญเป็นการส่วนตัว ต้องอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ เกี่ยวกับจุดประสงค์ในการวิจัยและระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยผู้เชี่ยวชาญคือส่วนสำคัญในการดำเนินการ

4.2 การสัมภาษณ์ EDFR ในรอบที่ 1 ขั้นตอนนี้จะมีความยืดหยุ่นมากกว่า EFR ซึ่งขั้นตอนจะคล้ายกันแต่ลักษณะการสัมภาษณ์และผู้วิจัยสามารถที่จะเลือกรูปแบบการสัมภาษณ์รอบที่ 1 กล่าวคือเริ่มสัมภาษณ์ภาพอนาคตที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญคิดทบทวนในหลายแง่มุม ให้มีความแตกต่างกันไปตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นการมองในแง่บวกก่อน แล้วจึงพิจารณาในแง่ลบและความเป็นไปได้มากที่สุด นอกจากนั้นการสัมภาษณ์แบบ EDFR มีความยืดหยุ่นมากอาจยึดรูปแบบ EFR จากภาพภาพอนาคตทางที่ดี (Optimistic Realistic Scenario) และภาพอนาคตทางที่ไม่ดี (Pessimistic Realistic Scenario) การสัมภาษณ์สามารถแบ่งเป็นช่วงๆ หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมก็สามารถซักถามในประเด็นต่างๆ เพื่อให้คำตอบที่ชัดเจนในลำดับต่อไป

4.3 วิเคราะห์หรือสังเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อเขียนแนวโน้มในแบบสอบถาม

4.4 สร้างเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญและยากที่สุดของการวิจัยด้วยเทคนิคนี้ คือ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทุกคนมารวมกัน ตัดทอนข้อความที่ซ้ำกันหรือตัดส่วนที่เกินไปจากกรอบของการวิจัยที่กำหนดไว้ออกไป โดยการหาถ้อยคำที่ครอบคลุมข้อความทั้งหมด ทั้งนี้ผู้วิจัยต้องพยายามรักษาถ้อยคำของผู้ให้สัมภาษณ์ไว้ให้มากที่สุด การเขียน

ควรเป็นภาษาที่สั้น กระชับ โดยพยายามรักษาความหมายเดิมของผู้เชี่ยวชาญให้มากที่สุด เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้เชี่ยวชาญเกิดความสับสนในประเด็นควรเขียนแนวโน้มนำเพียงประเด็นเดียวใน 1 ข้อ

4.5 ทำ EDRF รอบที่ 2 และ 3 ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐานเพื่อจำแนกข้อมูลหาหาข้อตกลงร่วมกันให้มากที่สุด (Consensus) ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนจะได้ทราบข้อมูลเชิงสถิติ (Statistical Feedbacks) เป็นคำตอบของกลุ่มโดยส่วนรวมโดยหาค่าร้อยละ ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากคำตอบของทุกคนในกลุ่ม ผนวกด้วยคำตอบเดิมของตนเอง แล้วส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตอบใหม่ แต่ละคนจำนวนรอบของการทำวิจัย EDRF ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมาย งบประมาณ เวลา และกำลังคนของการวิจัย ทั้งนี้พิจารณาจากคำตอบที่ได้ว่ามีความเป็นเอกพันธ์แล้วหรือยัง มีความเป็นแบบเดียวกันของคำตอบ หรือมีฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ครอบคลุมเรื่องที่ศึกษามากพอแล้วหรือยัง

4.6 เขียนภาพอนาคต การนำผลการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ผลตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งโดยทั่วไปถือตามเกณฑ์ที่มีแนวโน้มความเป็นไปได้ค่อนข้างสูง กล่าวคือ ค่ามัธยฐานที่ 3.5 ขึ้นไป และพิจารณาความสอดคล้องของคำตอบ โดยพิจารณาจาก ค่าพิสัยควอไทล์ (Q3-Q1) ไม่เกิน 1.5 การเขียนภาพอนาคตไม่เขียนเป็นวิชาการมากเกินไป คือ คนทั่วไปอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย

## 5. ลำดับขั้นตอนของการใช้เทคนิคเดลฟาย

5.1 ขั้นตอนการวางกรอบการเก็บข้อมูล โดยการกำหนดคำถามสำหรับวาดกรอบการเก็บข้อมูล ผู้รับผิดชอบในกระบวนการเดลฟายต้องสอบถามความคิดเห็นจากผู้ตัดสินใจว่าต้องการนำข้อมูลไปทำอะไร ตามแนวคิดของ Delbecq. Van de Ven และ Gustafson (1975) เห็นว่าการสร้างคำถามในรอบนี้ใช้เวลาประมาณ 3-4 ชั่วโมง หรือครึ่งวัน (Delbecq. Van de Ven & Gustafson, 1975)

5.2 ขั้นตอนการกำหนดผู้เชี่ยวชาญ ศึกษาข้อมูลและขนาดของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลว่าที่เหมาะสมควรมีขนาดเท่าใด

5.3 การกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลในเทคนิคเดลฟายต้องมีเงื่อนไขสำคัญ ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการ มีข้อมูลเพียงพอที่จะแลกเปลี่ยน มีแรงจูงใจอยากเข้าร่วมในกระบวนการ และรู้สึกสนใจในผลที่ได้จากการสรุปรวมความคิดของผู้เกี่ยวข้องที่ไม่สามารถหาได้จากที่อื่น

5.4 การกำหนดขนาดของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล หลังจากกำหนดกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณสมบัติตามเงื่อนไขนี้แล้ว ก็ต้องตัดสินใจในเรื่องขนาดของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ขนาดของกลุ่มที่เพียงพออยู่ระหว่าง 10-15 คน แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลด้วย หากข้อมูลเป็นเอกพันธ์ คือมีความคล้ายคลึงกันมาก จำนวนสมาชิกที่มากกว่า 30 คน จะให้ข้อมูลที่เป็นการคิดใหม่ ๆ มากขึ้น แต่หากต้องการได้รับสนับสนุนความคิดมากก็ใช้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลขนาดใหญ่ได้ แต่ต้องไม่ลืมว่า

สมาชิกในกลุ่มยิ่งมากก็ยิ่งต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลมาก (Delbecq. Van de Ven & Gustafson, 1975)

5.5 ขั้นตอนการเก็บข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลสำหรับการใช้เทคนิคเดลฟายมีหลายรอบ ส่วนใหญ่จะไม่เกิน 4 รอบ แต่ละรอบจะมีการเตรียมข้อมูลการนำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการที่แตกต่างกัน การเก็บข้อมูลนั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลรอบที่ 1 เป็นการรวบรวมข้อมูลกว้างๆจากผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้คำถามปลายเปิด ทำให้ผู้ให้ข้อมูลมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น การเก็บข้อมูลในรอบนี้ ต้องมีการจัดทำจดหมายชี้แจงจุดมุ่งหมายของการเก็บข้อมูล ขอบเขตที่ผู้เชี่ยวชาญยอมสละเวลาให้ข้อมูล ถ้าเป็นไปได้ควรส่งแบบสอบถามรอบแรกไปยังผู้เชี่ยวชาญที่ตอบรับจะเข้าร่วมในกระบวนการทันทีเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ให้ข้อมูลและเป็นการกระตุ้นความกระตือรือร้นในการให้ข้อมูลกับสมาชิกในกระบวนการเดลฟาย

5.5.2 การเก็บข้อมูลรอบที่ 2 หลังจากได้คำตอบจากรอบแรกแล้ว ต้องวิเคราะห์เนื้อหา สรุปประเด็นความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด เพื่อนำไปให้สมาชิกในกลุ่มแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ ที่ปรากฏในข้อความทุกประเด็น ในขั้นตอนนี้มีการจัดทำแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายปิดในรูปของมาตราประมาณค่าสำหรับเก็บข้อมูลในรอบที่ 2 คำถามที่ใช้ในแบบสอบถามรอบสองนี้เป็นข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลในรอบแรก ต้องไม่นำเสนอแนวคิดของตนเองเพิ่มเข้าไปในแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในรอบที่สองจะได้รับการวิเคราะห์เพื่อสรุปผลของกลุ่มแล้วจัดทำเป็นแบบสอบถามสำหรับใช้ในการเก็บข้อมูลรอบที่สาม

5.5.3 การเก็บข้อมูลรอบที่ 3 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากรอบที่สองมาสร้างเป็นแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลในรอบที่สาม จุดมุ่งหมายของการเก็บข้อมูลในรอบนี้เพื่อตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลซ้ำในรอบนี้ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนจะได้รับข้อมูลย้อนกลับโดยมีข้อมูล 2 ส่วน ส่วนแรก เป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มที่แสดงด้วยค่าสถิติ ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลที่เป็นคำตอบของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นเจ้าของคำตอบแต่ละคน สำหรับการนำเสนอข้อมูลย้อนกลับ ส่วนแรก ผู้เชี่ยวชาญทุกคนจะได้รับเหมือนกัน ส่วนข้อมูลส่วนที่สองผู้เชี่ยวชาญจะได้รับเฉพาะคำตอบของตนเอง แบบสอบถามที่ส่งในรอบที่สามของแต่ละคนจึงมีลักษณะไม่เหมือนกันการเก็บข้อมูลในรอบนี้ต้องการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความคิดเห็นของตนเองใหม่ หลังจากที่ได้เห็นความคิดเห็นของกลุ่มจากข้อมูลส่วนที่หนึ่ง หากยังคงยืนยันหรือไม่เปลี่ยนคำตอบจากรอบที่สองก็สามารถให้เหตุผลประกอบได้ข้อมูลที่ได้รับการกลับคืนมาต้องทำการวิเคราะห์และตรวจสอบระดับความสอดคล้องหรือฉันทามติของกลุ่มว่าสามารถยุติการเก็บข้อมูลได้หรือไม่ ผู้วิจัยก็สามารถยุติกระบวนการเดลฟายได้ในรอบที่ 3 แต่หากยังไม่พบฉันทามติก็ควรดำเนินการต่อไปในรอบที่ 4 โดยวิธีแบบเดียวกัน

5.6 ชั้นการรายงานผล ขั้นตอนนี้เป็นการจัดทำรายงานผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบสุดท้ายเพื่อเสนอกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้มีอำนาจในการตัดสินใจสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

## 6. ประเด็นที่ต้องตัดสินใจในการใช้เทคนิคเดลฟาย

การเลือกใช้เทคนิคเดลฟายในการเก็บข้อมูลมีประเด็นที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการนี้ต้องพิจารณาและตัดสินใจ โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับการกำหนดผู้เชี่ยวชาญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวนรอบที่ใช้ในการเก็บข้อมูล การกำหนดเกณฑ์การยุติกระบวนการเดลฟาย

6.1 ผู้เชี่ยวชาญ เนื่องจากเทคนิคเดลฟายเป็นการรวบรวมความคิดเห็นที่สอดคล้องต้องกันระหว่างผู้เชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ดังนั้นผลการวิจัยจะมีความถูกต้องน่าเชื่อถือมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้เชี่ยวชาญและจำนวนผู้เชี่ยวชาญ การใช้เทคนิคนี้จึงควรเลือกผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องนั้นๆ อย่างแท้จริงหรือเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบมีประสบการณ์ในประเด็นที่ศึกษา (Murry and Hammons, 1995) จากการสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ศักดิ์ชัย บาลศิริ, 2543) สรุปได้ว่า นักวิชาการต่างเห็นพ้องกันว่าไม่มีการจำกัดจำนวนผู้เชี่ยวชาญสูงสุด แต่ขอให้มีความเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรเท่านั้น นอกจากนี้จำนวนผู้เชี่ยวชาญยังขึ้นอยู่กับระดับความเป็นเอกพันธ์ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

6.2 เครื่องมือที่ใช้เทคนิคเดลฟาย การเก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟายจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำคัญ รูปแบบของแบบสอบถามใช้ทั้งสองประเภทคือ แบบสอบถามปลายเปิดและแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราประมาณค่า (โดยทั่วไปใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ) เทคนิคเดลฟายที่พัฒนามาแบบดั้งเดิม (Traditional Delphi Technique) การเก็บข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบแรกโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดมีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมความคิดเห็นกว้าง ในมุมกว้าง ส่วนรอบต่อมาจะใช้ปลายปิด สำหรับแบบสอบถามในรอบที่ 2 คำตอบจะถูกนำไปพัฒนาจากรอบแรกของแบบสอบถาม โดยนำความคิดเห็นทั้งหมดมาสังเคราะห์คำตอบจากผู้เชี่ยวชาญ สร้างเป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราประมาณค่า แล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญคาดการณ์แนวโน้มในแต่ละข้อมาค่านวนค่าสถิติ จัดลำดับความสำคัญตามประเด็นที่ต้องพิจารณาในการจัดทำแบบสอบถาม สำหรับการเลือกค่าสถิติที่ใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับ ได้แก่ ค่ามัธยฐาน (Median) ค่าฐานนิยม (Mode) และค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ (Interquartile Range) หรือความถี่ร้อยละ เป็นต้น

6.3 จำนวนรอบที่เหมาะสม การเก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟายสามารถดำเนินการได้หลายรอบจนกว่าจะได้คำตอบที่สอดคล้องกันของสมาชิกในกลุ่ม จำนวนรอบที่เหมาะสมของเทคนิคเดลฟาย ขึ้นอยู่กับการได้ข้อสรุปที่มีฉันทามติหรือจนกว่าจะสามารถให้เหตุผลได้ว่าทำไมจึงไม่สามารถได้ข้อสรุปที่มีฉันทามติ โดยปกติการรวบรวมข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟายอย่างน้อยที่สุด

จะต้องใช้ 2 รอบ แต่ไม่ควรเกิน 4 รอบ (Murry and Hammons, 1995) อย่างไรก็ตามผู้รับผิดชอบกระบวนการไม่สามารถคาดคะเนได้ล่วงหน้าว่าจะต้องใช้กระบวนการเก็บข้อมูลจำนวนกี่รอบ เนื่องจากขึ้นอยู่กับระดับฉันทามติของกลุ่มว่าจะสามารถบรรลุผลได้ในรอบใด

โดยสรุป งานวิจัยอนาคต EDRF เป็นเทคนิคการวิจัยที่มุ่งตอบสนองจุดมุ่งหมายและความเชื่อพื้นฐานของการวิจัยอนาคตมากที่สุดวิธีหนึ่งในปัจจุบันขั้นตอนต่างๆ ของ EDRF คล้ายกับเดลฟายเป็นการวิจัยที่รวมเอาเทคนิค EFR และเดลฟายเข้าด้วยกัน โดยขั้นตอนแรกเป็นการสัมภาษณ์แบบ EFR และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์อย่างละเอียด สังเคราะห์เพื่อนำไปสู่การสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นแบบสอบถามแล้วส่งไปให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาฉันทามติ (Consensus) เพื่อหาแนวโน้มที่มีมีความสอดคล้องทางความคิดระหว่างกลุ่มผู้เชี่ยวชาญความเป็นไปได้มากขึ้นเพียงใดเพื่อสรุปและเขียนเป็นภาพอนาคตเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวโดยใช้วิธีการวิจัย EDRF เป็นการศึกษาอนาคต (Futures Research) ซึ่งมักจะทำ 2-3 รอบ หลังจากนั้นนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์ มีความเชื่อพื้นฐานที่ว่าอนาคตเป็นเรื่องที่สามารถทำการศึกษาได้อย่างเป็นระบบความเชื่อของมนุษย์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในอนาคต มนุษย์จึงสามารถสร้างอนาคตได้ ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของการวิจัยในอนาคตมิใช่การทำนายที่ถูกต้อง แต่เป็นการสำรวจเพื่อศึกษาแนวโน้มที่เป็นไปได้ ทั้งที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ เพื่อที่จะหาทางทำแนวโน้มที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นและขจัดแนวโน้มที่ไม่พึงประสงค์ให้หมดไปหรือลดน้อยลง การวิจัยอนาคตจึงมีประโยชน์ในการกำหนดนโยบายการวางแผน การตัดสินใจในการปฏิบัติที่จะนำไปสู่การสร้างอนาคตอันพึงประสงค์ซึ่งมีความสำคัญต่อการจัดการความปลอดภัยในการเดินทางให้เป็นระบบและขั้นตอน

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิรยุทธ พัฒนธรรณานนท์ (2558) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการเปิดเสรีในอุตสาหกรรมบริการของอาเซียนที่มีต่อธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการเปิดเสรีด้านการบริการของอาเซียนมีผลอย่างไรต่อธุรกิจการนำเที่ยวในประเทศไทยและเสนอมาตรการรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจการนำเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลคือหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวน 80 คน ด้วยวิธีเจาะจง ภายในระยะเวลาประมาณ 2 เดือน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างและตรวจสอบคุณภาพเฉพาะงานนี้ผลของการวิจัยครั้งนี้พบว่าการเปิดเสรีด้านการค้าสินค้าและการค้าบริการ 12 สาขา อันได้แก่ สาขาผลิตผลเกษตร สาขาประมง สาขาผลิตภัณฑ์ยาง สาขาสิ่งทอ สาขา ยานยนต์ สาขาผลิตภัณฑ์ไม้ สาขาอิเล็กทรอนิกส์สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาสุขภาพ สาขาการท่องเที่ยว สาขาการบิน และสาขาโลจิสติกส์ มีส่งให้ธุรกิจนำเที่ยวได้รับผลกระทบต่อธุรกิจนำเที่ยวในด้านต่าง ๆ เช่น มัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยว ผู้ประกอบการอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการค้าเสรีด้านบริการทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานและการลงทุน

ในภูมิภาคอาเซียนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของกับธุรกิจนี้จึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้และความสามารถของตนเพื่อให้ได้ความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งมาตรการดังกล่าวต้องอาศัยความสนับสนุนจากรัฐ ผลจากงานวิจัยเรื่องนี้เป็นประโยชน์เชิงนโยบายและเป็นข้อคิดสำหรับธุรกิจนำเที่ยวในการรับมือกับเปิดการค้าเสรีด้านบริการ

ยุพวรรณ นงคลาภวัฒน์ (2557) ศึกษาเรื่องการเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการเตรียมความพร้อมแรงงานการท่องเที่ยวของไทยว่าควรดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ต่อเนื่องและตรงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด ข้อเสนอแนะในการเตรียมพร้อมแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของไทยนั้นควรเน้นจุดแข็ง เสริมจุดอ่อน และพัฒนาคนให้ถูกกลุ่มจึงจะสร้างความสมดุลในตลาดแรงงานด้านนี้ทั้งภายในประเทศและเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดเสรีอาเซียนได้ ที่ใช้ในอาเซียนส่วนผู้ทำงานสาขาเดินทาง เช่น คนที่เป็นผู้แนะนำการเดินทาง หรือผู้จัดการท่องเที่ยว ควรยกระดับความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ความเชี่ยวชาญแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมาย เป็นต้น ผลของการวิจัยในครั้งนี้พบว่า การเตรียมพร้อมแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของไทยนั้นควรเน้นจุดแข็ง เสริมจุดอ่อน และพัฒนาคนให้ถูกกลุ่ม จึงจะสร้างความสมดุลในตลาดแรงงานด้านนี้ทั้งภายในประเทศและเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดเสรีอาเซียนได้ เช่น ผู้ทำงานในสาขาโรงแรมที่พัก จำเป็นต้องได้รับการเสริมความรู้ด้านภาษา นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรรู้ภาษาอื่นๆที่ใช้ในอาเซียน ส่วนผู้ทำงานสาขาเดินทาง เช่น คนที่เป็นผู้แนะนำการเดินทาง หรือผู้จัดการท่องเที่ยว ควรยกระดับความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ความเชี่ยวชาญแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมาย เป็นต้น อย่างไรก็ตามหากเปิดเสรีแรงงานอาเซียนแล้วจะทำให้คนต่างชาติเข้ามาแย่งงานคนไทยนั้น ไม่ควรวิตกมากเกินไป เพราะแม้จะผ่านการรับรองตามมาตรฐานอาเซียนแล้ว แต่ผู้ประกอบการวิชาชีพยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานตามปกติ เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว เป็นต้น ในมุมมองของผู้เขียน ควรมีการเตรียมความพร้อมแรงงานฝีมือสาขาที่พัก และการเดินทางรองรับเสรีแรงงานอาเซียน โดยเน้นเพิ่มสมรรถนะทั้งแรงงานใหม่- เก่า ตั้งสถาบันอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนร่วม พัฒนาหลักสูตรจุดแข็ง เสริมจุดอ่อนพัฒนาให้ถูกกลุ่ม ทำงานได้จริง ควรฝึกงานต่อเนื่องตั้งแต่ปี 1-4 สื่อสารได้มากกว่า 3 ภาษา อย่างกังวลต่างชาติเข้ามาทำงาน เพราะเงื่อนไขเข้าเมืองไม่ง่าย อีกทั้งผลตอบแทนในกลุ่มอาเซียนด้วยกันยังไม่จูงใจ อย่างไรก็ตามมาตรการความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวยังไม่มี ความชัดเจน ก็อาจเป็นบมที่อุปสรรคสำคัญในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยก็เป็นได้

สมศักดิ์ ประดิษฐ์บงกช (2555) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวต่อการเปิดการค้าเสรีในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภท Outbound ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษากลยุทธ์การปรับตัวเพื่อรองรับการเปิด



การค้าเสรีในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยจำแนกตามลักษณะธุรกิจ 2) เพื่อศึกษาสิ่งกระตุ้นในการทำธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการเปิดการค้ากับกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงกดดัน 5 ประการของการแข่งขันกับกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กลุ่มตัวอย่างของงานนี้คือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภท Outbound ที่จัดทะเบียนจำนวน 319 บริษัท โดยมาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะเจาะจง และวิจัยการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก เครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ แบบสอบถาม และผลการวิจัยครั้งนี้ 1) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภท Outbound ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรูปแบบผู้ประกอบการธุรกิจแตกต่างกัน มีกลยุทธ์เพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีในกลุ่มประชาคมอาเซียน โดยมีแรงกดดันด้านต้นทุนการผลิตสินค้า/บริการของธุรกิจการท่องเที่ยว แตกต่างกันที่ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจ ห้างหุ้นส่วน มีแรงกดดันด้านต้นทุนการผลิตสินค้า/บริการของธุรกิจการท่องเที่ยว มากกว่าผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจ บริษัท และผู้ประกอบการที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจ กิจการคนเดียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน 2) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภท Outbound ในเขตกรุงเทพมหานคร ควรจะมีพนักงานในกิจการมากกว่า 4 คนขึ้นไป จะทำให้เผชิญกับแรงกดดันทางด้านต้นทุนน้อยกว่าผู้ประกอบการที่มีพนักงานมากกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐาน 3) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภท Outbound ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการประกอบการ แตกต่างกัน มีกลยุทธ์เพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีในกลุ่มประชาคมอาเซียนเศรษฐกิจอาเซียน มีแรงกดดันด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้าของธุรกิจการท่องเที่ยว แตกต่างกันโดยที่ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาในการประกอบการ น้อยกว่า 5 ปี มีแรงกดดันด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้าของธุรกิจท่องเที่ยว มากกว่าผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาในการประกอบการ 5 ปี -10 ปี และผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาในการประกอบการ มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานทางการวิจัย 4) สิ่งกระตุ้นในการธุรกิจระหว่างประเทศด้านการแสวงหาลูกค้าและการขยายส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจการท่องเที่ยว และด้านการท่องเที่ยวหาแหล่งวัตถุดิบที่มีราคาถูกคุณภาพดีจากภายนอกประเทศ

ดวงเดือน ตันติเวชกุล (2558) ศึกษาเรื่อง การเปิดเสรีในกรอบของอาเซียนด้านการท่องเที่ยวที่ไทยต้องเผชิญ: กรณีศึกษาผู้ประกอบการนำเที่ยวและวิชาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทย โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากรอบความตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว และมาตรการทางกฎหมายประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในประเทศไทยที่เป็นอุปสรรคต่อการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ตลอดจนปัญหา หากภายหลังมาตรการทางกฎหมายดังกล่าวมีผลใช้

บังคับร่วมกันในภูมิภาคอาเซียนระเบียบวิธีการศึกษาบทความนี้เป็นการศึกษากรอบความตกลงว่าด้วยการค้าบริการของอาเซียนหรือ AFAS ด้านบริการในสาขาการท่องเที่ยวและวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ซึ่งใช้บังคับอยู่ในขณะนี้ในส่วนของคุณสมบัติของผู้ให้บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และการเข้ามาประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยวของคนต่างด้าว โดยวิเคราะห์จากพระราชบัญญัติประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ.2542 ซึ่งหลักเกณฑ์และมาตรการในอนาคตจะนำไปสู่การยอมรับในคุณสมบัติที่ตีร่วมกัน MRA ภายในอาเซียนอย่างสมบูรณ์ต่อไปสรุปและอภิปรายผลการวิจัยงานวิจัยดังนี้ 1) กรอบความตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว แม้ประเทศสมาชิกต่างๆ ในอาเซียนและประเทศไทยมีความตกลงร่วมกัน แต่ในทางปฏิบัติก็ยังไม่อนุญาตให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ในขณะที่การเปิดเสรีในอาชีพมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาไม่ได้เป็น 1 ใน 32 ตำแหน่งงาน ในกรอบความตกลงที่กำหนดอยู่ในบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว ในขณะที่การเข้าไปประกอบธุรกิจท่องเที่ยวส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจทุก ๆ ด้าน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับกรณียกเลิกการเข้าไปจัดตั้งธุรกิจในรูปแบบนิติบุคคลซึ่งมีความยุ่งยากและซับซ้อนต่อการตรวจสอบ และบ่อยครั้งที่พบว่ามีกรณีการแอบแฝงจากการลงทุนต่างด้าวอยู่บ่อยครั้งแต่ประเทศ ๆ ต่าง ๆ มีมาตรการที่เป็นข้อจำกัดการเปิดโอกาสหรืออนุญาตให้เข้ามาประกอบธุรกิจที่มีการสงวนหรือไม่ให้เข้ามาประกอบอาชีพโดยง่าย แม้จะมีเหตุผลการสงวนอาชีพแก่คนในชาติ ความมั่นคงของประเทศ ฯลฯ ซึ่งการรวมกลุ่มอาเซียนมีข้อตกลงที่จะไม่เข้าไปแทรกแซงการทำงานภายในของแต่ละประเทศ และจุดนี้เป็นจุดที่น่าสนใจ เพราะหากการทำงานของแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันหาจุดร่วมที่มีต่อกันไม่ได้ การรวมกลุ่มในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอาจต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนานมากขึ้น 2) ในขณะที่มาตรการทางกฎหมายเป็นอุปสรรคสำคัญของการรวมกลุ่มอาเซียนเพราะความเหลื่อมล้ำและความไม่พร้อมในด้านศักยภาพ และส่งผลมาถึงบทบัญญัติที่ใช้ควบคุมในแต่ละประเทศ เช่นเดียวกับพระราชบัญญัติการเข้ามาประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว 3) ปัญหาหากภายหลังมาตรการทางกฎหมายดังกล่าวมีผลใช้บังคับร่วมกันในภูมิภาคอาเซียน การหาจุดตกลงร่วมกันคือ เรื่องการศึกษา และประสบการณ์การทำงานซึ่งทั้งสองสิ่งเหล่านี้เป็นเงื่อนไขในการขอรับใบอนุญาตให้สามารถเข้าไปทำงานในประเทศสมาชิกอื่น ๆ ความสามารถของประเทศต่าง ๆ ไม่เท่าเทียมกัน มีผลทางอ้อมที่ทำให้มีการสร้างและพัฒนาขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ไทยในการแข่งขันกับกลุ่มอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทักษะในการใช้ภาษา ตลอดจนความรู้รอบตัวซึ่งการแข่งขันดังกล่าวมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น

สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการเตรียมการการเคลื่อนย้ายแรงงานทางท่องเที่ยวและการพัฒนาศักยภาพการเรียนการสอนของนักเรียนและนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในการพัฒนาหลักสูตร และเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีอาเซียน พ.ศ. 2558 โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อ

ศึกษาและวิเคราะห์เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ถึงทิศทางการไหลของการเคลื่อนย้ายแรงงาน  
 ทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศประชาคมอาเซียนที่อาจมีผลต่อประเทศไทย ในการเปิดเสรีกลุ่ม  
 เศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 2) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย  
 ถึงผลกระทบทางด้านสังคมและวัฒนธรรมในการเคลื่อนย้ายแรงงานทางท่องเที่ยว ในการเปิดเสรี  
 กลุ่มเศรษฐกิจอาเซียนในปีพ.ศ. 2558 3) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย  
 ถึงปัจจัยและสาเหตุของผลกระทบทางด้านสังคมและวัฒนธรรมที่ในการเคลื่อนย้ายแรงงานทาง  
 ท่องเที่ยว ในการเปิดเสรีกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 4) เพื่อศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์  
 คุณภาพประสิทธิภาพประสิทธิผลของหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยวของวิทยาลัยอาชีวศึกษา  
 ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตของหลักสูตรการโรงแรมและ  
 การท่องเที่ยวของวิทยาลัยอาชีวศึกษาของผู้สอน เพื่อพร้อมที่จะผลักดันไปสู่การเคลื่อนย้ายแรงงาน  
 ทางท่องเที่ยว ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน และ 5) เพื่อศึกษา  
 รวบรวม และวิเคราะห์ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยวของวิทยาลัย  
 อาชีวศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมตามมาตรฐานตามข้อตกลงว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติบุคลากร  
 ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนโดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิง  
 นโยบาย จากผลการวิจัยของแผนงานวิจัยพบว่าด้านแนวโน้มการเคลื่อนย้ายแรงงานภายในภูมิภาค  
 อาเซียนโดยภาพรวมนั้น ประเทศฟิลิปปินส์และประเทศกัมพูชาจะมีการไหลออกของแรงงานไป  
 ทำงานในประเทศต่างๆ ในอาเซียนมากที่สุด ส่วนประเทศอาเซียนที่รับแรงงานไหลเข้ามากที่สุด หลังจาก  
 รวมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น คือ ประเทศสิงคโปร์ ประเทศมาเลเซียและประเทศไทย แนวโน้ม  
 การเคลื่อนย้ายออกไปทำงานประเทศในอาเซียนของแรงงานไทยเมื่อเปิดเสรีอาเซียนนั้น ส่วนใหญ่  
 สนใจไปทำงานที่ประเทศสิงคโปร์ แนวโน้มการเคลื่อนย้ายแรงงานของประเทศอาเซียนไหลเข้า  
 ประเทศไทยนั้น คือแรงงานจาก ประเทศฟิลิปปินส์ และแรงงานในกลุ่มประเทศ CMLV ด้าน  
 ผลกระทบทางด้านสังคมและวัฒนธรรมจากการเคลื่อนย้ายทางท่องเที่ยว นั้น ได้แก่ 1) ความ  
 สมดุลระหว่างการใช้แรงงานพลเมืองและแรงงานข้ามชาติ มีทั้งผลกระทบด้านบวกและผลกระทบด้าน  
 ลบ คือ สามารถแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานฝีมือได้ แต่อาจทำให้แรงงานฝีมือไทยที่สำคัญและ  
 ขาดแคลน ถูกแย่งงานหรือลดบทบาทในการทำงานลง 2) การเปลี่ยนแปลงในประเทศที่แรงงาน  
 เคลื่อนย้ายเข้าและออกจำนวนมาก ส่งผลให้ความหนาแน่นของจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นและมีปัญหา  
 ต่างๆตามมา 3) การสร้างงานที่มีคุณค่า (Decent Work) เพื่อดึงดูดให้แรงงานไทยทำงานในประเทศ  
 และแรงงานต่างชาติสนใจมาทำงานในประเทศไทย เป็นการคุ้มครองสิทธิของแรงงานด้านปัจจัยด้าน  
 บริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต มีความ สัมพันธ์กันทุกด้าน ซึ่งเป็นการ  
 ยืนยันว่าทิศทางของการให้ความสำคัญของครูและอาจารย์ที่สอนในสาขาการท่องเที่ยวและโรงแรม  
 ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาสังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในปัจจุบันด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น

ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตมีทิศทางเดียวกันและยังยืนยันด้วยว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

ปิยะนุช เงินคล้าย และ คณะ (2558) ศึกษาเรื่องแผนงานนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวด้านการเรียนรู้เกี่ยวกับอาหารไทยเชิงสร้างสรรค์สำหรับกลุ่มท่องเที่ยว Active Beach เพื่อรองรับการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน วัตถุประสงค์หลักเพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้ด้านทุนมนุษย์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวด้านการเรียนรู้เกี่ยวกับอาหารไทยเชิงสร้างสรรค์สำหรับกลุ่มท่องเที่ยว Active Beach เพื่อรองรับการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์และรูปแบบการท่องเที่ยวผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานพัฒนาอาหารไทยประจำถิ่นนั้น ต้องประกอบด้วยความร่วมมือจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนโดยเฉพาะชุมชนท้องถิ่น ภาครัฐและภาคเอกชนร่วมมือกัน ความสำเร็จจะนำมา ด้านการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม รวมทั้งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ มาเยือนดังนั้นการ สร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวอาหาร โดยเฉพาะในท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยการสร้างแพ็คเกจอาหารและเส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การเลือกสินค้าและกลุ่มตลาดที่มาจากวิเคราะห์สถานการณ์ของพื้นที่ การหาจุดยืนทางการตลาดและสร้างตราสินค้าให้แก่สินค้าอาหารที่เลือกเพื่อการเตรียมตัวรองรับการเปิดประชาคมอาเซียนและมีผู้เชี่ยวชาญด้านอาหารโดยตรงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมาให้ความรู้และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอาหารเพิ่มเติมและแนะนำนักท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับประทานอาหาร

ธงชัย ภูวนาถวิจิตร และคณะ (2553) ศึกษาเรื่องการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนเพื่อรองรับการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการวางแผนการสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำเวียงหนองล่อง 2) ศึกษาอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ชาวยอง ลื้อ อาข่า ชาวไทยอีสาน และชาวพื้นเมืองภาคเหนือ ในพื้นที่ชุ่มน้ำเวียงหนองล่อง และแนวทางการจัดการท่องเที่ยวรองรับการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแบบยั่งยืน และ3) ศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมให้ชุมชนท้องถิ่นที่มีความสนใจในการจัดการท่องเที่ยวมีความรู้ ทักษะ ความสามารถทั้งในด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยว การสื่อสารกับนักท่องเที่ยว อย่างมีประสิทธิภาพจากการวิเคราะห์เนื้อหาผลการวิจัยทั้ง 3 โครงการย่อยในแต่ละวัตถุประสงค์วิจัยได้เลือกใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) และกระบวนการวางแผนแบบมีส่วนร่วม หรือกระบวนการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ (Appreciation Influence Control) มาเป็นกระบวนการวิจัย โดยจากผลการวิจัยนี้ พบว่าแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวและการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนรอบพื้นที่ชุ่มน้ำเวียงหนองล่องมีฐานคิดในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่

แตกต่างกัน กล่าวคือ ประการแรกฐานคิดจากภายนอก คือ มุ่งเน้นการปรับปรุงภูมิทัศน์ พัฒนาสิ่งปลูกสร้างและโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ในพื้นที่ที่ถูกกำหนดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว ประการที่สองฐานคิดจากภายใน ด้วยมุมมองของประชาชนในแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการนำเสนอทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรมที่ชุมชนมีอยู่ สามารถพัฒนาศักยภาพให้เป็นที่ดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวของชุมชน สามารถจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวแบ่งออกได้ 3 ด้าน คือ 1) ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สามารถจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวได้ทันที 2) ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ควรปรับปรุงก่อนจัดการท่องเที่ยว และ 3) ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ต้องรื้อฟื้นหรือพัฒนา ก่อนจัดการท่องเที่ยว

สุริยา สัมจันทร์ (2556) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรชุมชนด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีอาเซียนยกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมสู่ความยั่งยืนของอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 1) เพื่อศึกษาศักยภาพบุคลากรของชุมชนด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีอาเซียนของชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 2) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการพัฒนาบุคลากรของชุมชนด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีอาเซียนของชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา และ 3) เพื่อพัฒนาบุคลากรของชุมชนเพื่อรองรับเขตการค้าเสรีอาเซียนยกระดับเศรษฐกิจและสังคมสู่ความยั่งยืนของชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology Research) มีการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 354 ผลการวิจัย พบว่า ด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ชุมชนควรมีการส่งเสริมบุคลากรของชุมชนในเรื่องของการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศเพื่อการท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว บุคลากรในชุมชนควรมีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่พักในชุมชนและชุมชนใกล้เคียงด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว บุคลากรในชุมชนควรมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวในรูปแบบที่หลากหลายด้านกิจกรรมทางการท่องเที่ยว บุคลากรในชุมชนควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านพับหรือเอกสารแนะนำแหล่งท่องเที่ยวและควรมีการจัดกิจกรรมภายในด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน บุคลากรในชุมชนควรมีกระบวนการหาข้อยุติของประเด็นปัญหาทางการท่องเที่ยวและข้อตกลงร่วมกัน บุคลากรควรมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบุคลากรควรมีการติดตามและประเมินผลทางการท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ

พัชรวาลัย วงศ์บุญสิน (2555) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาและการผลิตบุคลากรในการให้บริการสุขภาพเพื่อรองรับการเปิดเสรีอาเซียนภาคการค้าบริการ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 5 ประการ คือ เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านแนวทางและกรอบกติกาการเปิดเสรีทางการศึกษาและ

การเคลื่อนย้ายข้ามพรมแดนของบุคลากรการบริการสุขภาพด้านการแพทย์และพยาบาลในกรอบความตกลงการค้าบริการของอาเซียน (AFAS) เพื่อศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางการผลิตบุคลากรวิชาชีพทางการแพทย์และพยาบาล ของสิงคโปร์ และฟิลิปปินส์ ซึ่งเป็นประเทศที่มีศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยดึงดูดในประเทศไทยที่มีผลต่อการเข้ามาให้บริการทางวิชาชีพของแพทย์และพยาบาลต่างชาติ รวมถึงการวิเคราะห์ปัจจัยหลักในประเทศไทยที่ส่งผลต่อการออกไปแข่งขันให้บริการทางวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นของแพทย์ และพยาบาลไทย เพื่อศึกษาแนวทางทางการเตรียมความพร้อมของสถาบันการศึกษาและหลักสูตรการเรียนการสอนด้านการแพทย์และพยาบาลของไทย รองรับทางการเปิดเสรีทางการศึกษาและการบริการสุขภาพ และเพื่อเสนอแนวทางเชิงนโยบายต่อการปรับตัวของสถาบันการศึกษาด้านการแพทย์และพยาบาลของไทย รองรับตลาดแรงงานทางวิชาชีพด้านบริการสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงไปในบริบทการเปิดเสรีทางการศึกษาและการบริการสุขภาพของประชาคมอาเซียนงานวิจัยนี้พบว่า การเปิดเสรีทางการศึกษาและบริการสุขภาพและการย้ายถิ่นให้บริการทางวิชาชีพระหว่างไทยกับประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นยังจำกัด มีการกีดกันภายในประเทศ นอกเหนือจากอุปสรรคในประเทศปลายทางด้านภาษาและปัญหาเกี่ยวกับข้อตกลงในสัญญาว่าจ้าง ส่วนในประเทศต้นทาง (ไทย) คือ ความต้องการงานเพื่อรับใช้คนในชาติ ไม่ต้องการแยกจากครอบครัว ข้อจำกัดด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานนอกประเทศ และอายุ ทั้งนี้ หลักสูตรและเงื่อนไขหลังจบการศึกษาของไทย ยังไม่เอื้อต่อการแข่งขันเชิงธุรกิจการศึกษาระดับภูมิภาค เมื่อเปรียบเทียบกับสิงคโปร์หรือฟิลิปปินส์ ในการเตรียมความพร้อมนั้น กลุ่มผู้จ้างงานต้องการให้มีทักษะและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการรักษาและบริการ มีทักษะด้านภาษาและการสื่อสารที่ดี เข้าใจกฎหมาย มีพฤติกรรมในการให้บริการที่ดีและมีจรรยาบรรณ กลุ่มผู้ผลิตเน้นการปรับปรุงหลักสูตรตามมาตรฐานสากล และการเป็น Thailand Nursing Education Hub และกลุ่มนักศึกษาแพทย์และพยาบาลวิชาชีพ ต้องการผู้รู้มาชี้แนะช่องทางให้เห็นโอกาสที่ดีกว่าของความเป็นนานาชาติ และการพัฒนาภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการวิชาชีพนี้

ศศิพันธุ์ พรรณรายณ์ (2554) ศึกษาเรื่อง แผนยุทธศาสตร์การเข้าสู่ตลาดสาขาบริการด้านการเงินในประเทศลาวและกัมพูชาภายใต้แผนการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ขนาดและความพร้อมของตลาดบริการการเงินในประเทศลาวและกัมพูชา ตลอดจนนโยบาย ระบบกฎหมาย และการกำกับดูแล ที่อาจเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อภาคเอกชนไทยในการเข้าสู่ตลาดบริการการเงินในประเทศลาวและกัมพูชา 2) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการบริการการเงินในสาขาย่อยต่างๆ ของประเทศลาวและกัมพูชา เพื่อนำมากำหนดช่องทางการเข้าสู่ตลาดของผู้ให้บริการไทย 3) เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของไทยในการเข้าสู่ตลาดสาขาบริการการเงินในประเทศลาวและกัมพูชาภายใต้แผนการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยโครงการวิจัยนี้เป็นโครงการวิจัยเชิงคุณภาพ และ

การสัมภาษณ์เชิงลึกและเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลโดยตรง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยแบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 1) การสอบถามและเก็บข้อมูลจากส่วนราชการ และหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงินในประเทศลาวและกัมพูชา 2) การสอบถามและเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการด้านการเงินของไทยที่ได้เข้าไปประกอบธุรกิจหรือ เคยประกอบธุรกิจในประเทศลาวและกัมพูชา 3) การสอบถามและเก็บข้อมูลจากนักลงทุนไทย ที่ได้ไปลงทุนในประเทศลาวและกัมพูชาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำธุรกิจ และความต้องการใช้บริการด้านการเงิน 4) การสอบถามและเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการด้านการเงินของไทย ที่ประสงค์จะขยายกิจการไปยังประเทศลาวและกัมพูชา ผลประโยชน์ที่ประเทศลาวและกัมพูชาจะได้รับจากงานวิจัยจุดมุ่งหมายที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของงานวิจัยฉบับนี้คือการสร้างประโยชน์ร่วมกัน (Mutual Benefit) ให้เกิดขึ้นทั้งระหว่างประเทศไทยกับประเทศลาว และประเทศไทยกับประเทศกัมพูชาโดยคาดว่าผลการวิจัยนี้จะนำไปสู่ประโยชน์ไปสู่ประเทศลาวและกัมพูชา ดังนี้

1) การเปิดโอกาสให้ภาคธุรกิจการเงินของไทยเข้าไปประกอบการในลาวและกัมพูชาได้สะดวกและมีประสิทธิภาพ ย่อมหมายถึงการเข้าไปส่งเสริมและพัฒนากิจการการแข่งขันให้เกิดขึ้นในตลาดการเงินของลาวและกัมพูชา ซึ่งการพัฒนาการแข่งขันดังกล่าวมีผลดีต่อการปรับปรุงคุณภาพ ราคา และเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้ใช้บริการด้านการเงินในประเทศลาวและกัมพูชา อาทิ การทำให้ภาคธุรกิจจริง (real sector) ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการจากสถาบันการเงินมากขึ้น และได้รับความสะดวกรวดเร็ว ด้วยต้นทุนทางการเงินที่ต่ำอันเนื่องมาจากการแข่งขัน ในขณะที่ผู้ฝากเงินก็มีโอกาสเลือกใช้บริการจากธุรกิจการเงินหลายแห่งหลายประเภท ด้วยบริการที่สะดวกรวดเร็วและได้รับประโยชน์จากการออมเงินที่ดีขึ้นอันเนื่องมาจากการแข่งขันกันในตลาดเช่นเดียวกัน 2) เนื่องจากผลงานวิจัยฉบับนี้จะมีผลส่งให้แก่หน่วยงานราชการของลาวและกัมพูชาที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งจะทำให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการธุรกิจการเงินในลาวและกัมพูชา ตลอดจนนักวิชาการในลาวและกัมพูชาได้รับรู้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบในงานวิจัยฉบับนี้ อันจะทำให้ภาครัฐของลาวและกัมพูชาสามารถนำไปใช้ศึกษาและประเมินศักยภาพของการให้บริการด้านการเงินในลาวและกัมพูชา ตลอดจนสามารถใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินในประเทศของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้ประกอบการของลาวและกัมพูชาสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงธุรกิจโดยเฉพาะการแสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจจากประเทศไทยได้

รณรงค์ พูลพิพัฒน์ (2556) ศึกษาเรื่อง แนวทางการผูกพันการเปิดตลาดการค้าบริการของไทยภายใต้ความตกลงการค้าเสรี โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) นำเสนอแนวทางการเปิดตลาดการค้าบริการภายใต้ความตกลงการค้าเสรี 2) กำหนดแนวทางการเจรจาจัดทำความตกลงการค้าบริการที่ไทยกำลังเจรจา อาทิ ความตกลงการค้าเสรีไทย-สหภาพยุโรป ความตกลงหุ้นส่วนเศรษฐกิจระดับภูมิภาคและการเปิดเสรีภายใต้เป้าหมายการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักคือผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมภาค

บริการ ผู้ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความสามารถในการแข่งขันของไทยในด้านตลาดการบริการค่อนข้างต่ำ การเปิดตลาดการบริการภายใต้ความตกลงจึงต้องมีความระมัดระวัง เพราะเมื่อไหร่ก็ตามที่ไทยผูกผันเปิดตลาดการบริการแล้วการที่ไทยจะกลับมาปกป้องภาคธุรกิจ SMEs ของไทยภายหลังแล้วจะไม่สามารถทำได้ และภาครัฐจะมีมาตรการอย่างไรที่จะเยียวยาเรื่องนี้หรือช่วยเหลือภาคบริการของไทยที่อาจจะทำได้ยากแม้ว่าธุรกิจภาคบริการของไทยจะต้องปิดกิจการลงไปหรือแม้กระทั่งขายกิจการให้ต่างชาติ เพราะฉะนั้นหน่วยงานภาครัฐจะต้องมีมาตรการที่จะควบคุมและระวังเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อพันธกิจที่ไทยผูกพันเอาไว้ หรืออย่างน้อยต้องปฏิบัติกับผู้ประกอบการธุรกิจต่างชาติเท่าเทียมกับผู้ประกอบการในเมืองไทยเท่าที่ระบุไว้ในความตกลงเท่านั้น

อภิญา เลื่อนฉวี (2558) ศึกษาเรื่อง เคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในอาเซียน : ผลกระทบอย่างไรต่อไทยโดยทำการศึกษาเกี่ยวผลกระทบของการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในอาเซียนที่มีต่อไทย โดยทำการศึกษา 1) การค้าบริการเสรีตามความตกลง GATS2) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 3) ผลกระทบจากการค้าบริการด้านแรงงานเสรี4) บทสรุปและข้อเสนอแนะ โดยผลสรุปของการวิจัยมีดังนี้ การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีจะส่งผลดีที่เห็นได้ชัดต่อตลาดแรงงาน กล่าวคือ ตลาดแรงงานจะมีความยืดหยุ่นมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งเศรษฐกิจทั่วโลกในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะผนวกเข้าหากันแรงงานในแต่ละประเทศจะมีโอกาสเลือกทำงานในสถานที่หรือในประเทศที่มีโอกาสที่เขาจะสามารถแสดงศักยภาพได้สูงสุด และก่อให้เกิดรายได้ที่สูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งจะทำให้ประเทศมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างกว้างขวาง ส่วนผลเสียอันเกิดจากการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีนั้นก็คือ อุตสาหกรรมบางประเภทอาจได้รับผลกระทบจากการไหลเข้าของแรงงานที่มาจากประเทศอื่นซึ่งเข้ามาแข่งขันในอีกประเทศหนึ่ง นายจ้างจะมีทางเลือกที่จะจ้างแรงงานของประชากรอาเซียนในประเทศใดประเทศหนึ่งที่มีค่าแรงถูกกว่า เกิดปัญหาหาระหว่างคนในชาติและชาวต่างชาติ และทำให้เกิดปัญหาการเหยียดเชื้อชาติตามมา

นิโลบล ปางลิลาศ (2555) ศึกษาเรื่อง เคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพเข้าสู่ตลาดอาเซียน อย่างเสรี : โอกาสและผลกระทบต่อไทย โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับ 1) การเปิดเสรีตามความตกลง GATS และ AFAS 2) การเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม 3) ข้อตกลงการยอมรับร่วม(MRA) สาขาวิชาชีพสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมของอาเซียน 4) ผลกระทบจากการเปิดเสรีแรงงานวิชาชีพสถาปนิกและวิศวกรรม 5) จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และภัยคุกคาม ของสถาปนิกและวิศวกรไทยในตลาดแรงงานอาเซียน สรุปแนวทางการปรับตัวของไทยสำหรับประเทศไทย ถึงแม้ปัจจุบันเราจะไม่ได้เป็นผู้ส่งออกบริการวิชาชีพจำนวนมากที่สุดในอาเซียน แต่การเปิดเสรีการค้าบริการในอาเซียน ภายใต้ข้อตกลงตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบวิชาชีพทั้งสถาปนิกและวิศวกรของไทยสามารถเข้าไปทำงานในประเทศอื่นในภูมิภาค



อาเซียนได้เป็นจำนวนมาก หากประเทศไทยมีการปรับตัวและเตรียมพร้อมสำหรับสถาปนิกและวิศวกรไทย ตลอดจนมีการพัฒนาและส่งเสริมองค์ความรู้เรื่องการเปิดเสรีการค้าบริการวิชาชีพดังกล่าวให้แก่ สถาบันการศึกษา ผู้ประกอบวิชาชีพและผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาตลาดวิชาชีพในแต่ละสาขานั้นอย่างสม่ำเสมอ

เอกพล วงศ์เสรีและคณะ (2555) ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียนกรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน : ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ และตรังวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ 2) เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะที่พึงประสงค์ของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ และ 3) เพื่อเสนอแนะนโยบายและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มย่อย จาก 1,100 ตัวอย่าง จำแนกการศึกษา เป็นธุรกิจโรงแรม และธุรกิจการบินวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งวิธีการวิจัยในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณผลการวิจัย ผลการศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะ พบว่า ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจการบิน มีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะในปัจจุบันมาก คือ การศึกษาต่อ และการพัฒนาตนเอง สำหรับอนาคตควรจะเป็นการพัฒนาตนเอง และการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอนผลการศึกษาศมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ พบว่า ช่องว่างสมรรถนะที่สำคัญในธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย ความรู้สุขภาพและความปลอดภัย ทักษะภาษาต่างประเทศอื่น และคุณลักษณะส่วนบุคคล ความตรงต่อเวลา ขณะที่ช่องว่างสมรรถนะสำคัญในธุรกิจการบิน ประกอบด้วย ความรู้ผลิตภัณฑ์และการบริการ ทักษะภาษาต่างประเทศอื่น และคุณลักษณะส่วนบุคคล ความอดทน อดกลั้น

เกตุศิริ เจริญวิลาศและนิตยา พริ้วาราม (2557) ศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน : กรณีศึกษาโรงแรมอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ศึกษาเรื่อง 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อวิเคราะห์ถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 3) เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยวิธีการศึกษาคือการใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวที่อาเซียนที่เข้าพักโรงแรมอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน การวิเคราะห์แจกแจงความถี่ การคำนวณหาค่าร้อยละตามลักษณะของตัวแปรในการแสดงผลในส่วนของการวิเคราะห์ค่าความหวังและการรับรู้ในการบริการทั้ง 37 ปัจจัยย่อยและ 5 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ข้อมูลเชิงคุณภาพทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษพบว่าคุณภาพการบริการทั้ง

5 ด้าน ประกอบด้วยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ให้บริการ ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวอาเซียนส่วนใหญ่เป็นชาวมาเลเซีย มีระดับความคาดหวังต่ำกว่าระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน โดยด้านที่มีระดับความต้องการมากกว่าระดับการรับรู้ต่อระดับคุณภาพการบริการมี 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้และด้าน การให้ความมั่นใจ ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวอาเซียน มีระดับความคาดหวังต่ำกว่าระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ

เกิดศิริ เจริญวิลาสและศันสนีย์ วงศ์สวัสดิ์ (2557) แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน กรณีศึกษา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับระดับความสำคัญและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียน เพื่อศึกษาความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ไทยและตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยกับมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนและเพื่อนำแนวทางไปพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์เกาะสมุยตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนเป็นการวิจัยแบบแบบผสม โดยมุลเชิงปริมาณได้จากแบบสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 400 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากมัคคุเทศก์และตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษาพบว่า ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทย มีการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศและความรู้เรื่องความปลอดภัยในการท่องเที่ยว การดูแลสวัสดิการและความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ ประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีความประมาทตนและเข้าใจมนุษย์ตามมาตรฐานมัคคุเทศก์อาเซียน มัคคุเทศก์ควรติดตามข่าวสารทันต่อความรู้ด้านการท่องเที่ยวอยู่เสมอ

Massimiliano Cali, Karen Ellis and Dirk Willem te Velde (2008) ศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อพัฒนาบทบาทของการเปิดเสรีการค้าและการควบคุม โดยมีวัตถุประสงค์ 1) บทบาทของการให้บริการคืออะไร 2) ในการพัฒนาการบริการนั้นเป็นไปได้หรือไม่และผลกระทบของการเปิดเสรีบริการสามารถปฏิรูปกฎระเบียบเกี่ยวกับการพัฒนาที่สามารถให้หน่วยงานภาครัฐนำไปพัฒนาประเทศ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับการบริการและการพัฒนาภาคบริการมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและการสร้างงานเพราะเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญ

ที่ช่วยเหลือเศรษฐกิจเพื่อการสนับสนุนการลงทุนและเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยพัฒนาการพัฒนาสังคมได้เป็นอย่างดี

Mohammed I. Eraqi (2006) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการ การท่องเที่ยว (TourServQual) ในอียิปต์ วัตถุประสงค์งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายคือ 1) การประเมินมุมมองของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการท่องเที่ยวในอียิปต์ 2) สร้างแนวทางให้ธุรกิจท่องเที่ยวสร้างนวัตกรรมบริการเข้ามาเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และมีกลุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็กเมื่อเทียบกับขนาดของประชากรทั้งหมดที่เป็นสะท้อนให้เห็นถึงระดับของความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย ข้อเสนอของงานวิจัย วิจัยนี้สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) สำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวก็เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้บรรลุความต้องการ ด้านความพึงพอใจของลูกค้าภายใน (พึงพอใจของพนักงาน) ความพึงพอใจของลูกค้าภายนอก (ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว) และประสิทธิภาพของกระบวนการ 2) สำหรับการปรับปรุงคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นที่จะแนวความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่สนับสนุนการทำงานของพนักงาน และเกิดความคิดใหม่รวมถึงการมีส่วนร่วมในการทำให้กระบวนการตัดสินใจ 3) มันเป็นสิ่งสำคัญที่จะเป็นช่วงกว้างของการเพิ่มขีดความสามารถที่จะให้พนักงาน 4) ในกรณีของอียิปต์มีความจำเป็นต้องปรับโครงสร้างภาคธุรกิจการท่องเที่ยวจะต้องให้ความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการท่องเที่ยว เช่น พันธมิตรเชิงกลยุทธ์ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, การตลาดเชิงกลยุทธ์ ฯลฯ 5) สภาพแวดล้อมทางธุรกิจในภาคการท่องเที่ยวอียิปต์ยังคงมีจำนวนของจุดอ่อนที่ไม่สนับสนุนความพึงพอใจของลูกค้าภายใน 6) ระดับบริการการท่องเที่ยวมีความเหมาะสมมากโดยทั่วไปจากมุมมองของนักท่องเที่ยว (ลูกค้าภายนอก) 7) มีเป็นจำนวนมากของความพยายามที่ต้องทำสำหรับการปรับปรุง TServQual ในอียิปต์ให้พื้นที่การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสภาพแวดล้อมความปลอดภัยและเงื่อนไขการรักษาความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้นของผู้คนตระหนักและการขนส่งคุณภาพภายใน 8) การสร้างกรอบมาตรการควบคุมประสิทธิภาพของความปลอดภัยของอาหารและการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยว 9) ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและสถาบันการศึกษา เพื่อสร้างความเข้มแข็งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นและการจัดการการท่องเที่ยวกับวิกฤตได้และปรับปรุง TServQual ในอียิปต์

Camilla Jensen and Jie Zhang (2013) ศึกษาเรื่อง การเปิดเสรีการค้าการท่องเที่ยว โดยการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับการเปิดเสรีด้านการท่องเที่ยวทำการศึกษาดังนี้ 1) การเคลื่อนไหวของนักท่องเที่ยว 2) การเคลื่อนไหว ของผู้ให้บริการ 3) โดยผลของการวิจัยดังนี้ 1) ผลกระทบของกฎหมายหรือการเปลี่ยนแปลง นโยบาย ที่มีผลต่อ พื้นที่ของการท่องเที่ยว 2) สร้างระบบที่จะประเมินบทบาทของการเปิดเสรีการค้าสำหรับการท่องเที่ยว

Philippa Dee (2009) ศึกษาเรื่อง การเปิดเสรีการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อ 1) สรุปรายละเอียดของการทำงาน นโยบาย ของการบริการในภูมิภาคอาเซียน การบริการการแพทย์ การบริการด้านสุขภาพ การบริการด้านธนาคาร การบริการประกันภัย ภายใต้กรอบการบริการบริการของประชาคม 2) ทาวิธีการแก้ไขปัญหาด้านกฎหมายระเบียบข้อกำหนดต่างๆ ในสาขาการบริการ โดยสรุปผลของการวิจัยในครั้งนี้คือ สามารถได้ข้อกำหนดที่ช่วยเปิดตลาดการบริการและส่งเสริมเศรษฐกิจการเงินของประเทศในกลุ่มอาเซียนให้เป็นนโยบายหลักที่ควรส่งเสริมและสนับสนุนในธุรกิจการบริการดังกล่าวตามวัตถุประสงค์ และแก้ไขข้อตกลงที่มีความเสี่ยงบางข้อภายใต้กฎของกรอบความตกลงได้โดยประเทศนั้นๆ มีแผนรองรับความเสี่ยงที่จะเสียดุลการค้าที่จะเกิดขึ้นในอนาคตข้างหน้า

Jong-Il Kim and June-Dong Kim (2003) ศึกษาเรื่อง การเปิดเสรีการค้าบริการสนับสนุนให้ประเทศเกาหลีมีความเจริญเติบโต โดยงานวิจัยนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การเปลี่ยนแปลงของอัตรา การเจริญเติบโตผลผลิต ของสาวเกาหลีในธุรกิจการบริการ และการผลิต สาขาย่อยในความสัมพันธ์กับ การเปิดเสรีของการค้าในการให้บริการตั้งแต่เกาหลีได้เร่งเปิดเสรีภาคบริการในปี 1990 การพยายามที่จะตรวจสอบว่า subsectors บริการที่ได้รับการ เปิดเสรีสาขาย่อยและการผลิตที่ ใช้การเปิดเสรีบริการเป็นปัจจัยการผลิต ที่มีประสพการณ์การเพิ่มผลผลิต ในช่วงนี้ ซึ่งการเปิดเสรีสาขาย่อยบริการการผลิตค่อนข้างสูงส่งผลให้การเจริญเติบโต และมีส่วนทำให้กำไรจากการผลิต ในการผลิตสาขาย่อยในระดับปานกลางเกิดขึ้นเพียง 6.5 เท่านั้น

Songshan Huang, Cathy H. C. Hsu, Andrew Chan (2009) ศึกษาเรื่อง ผลการปฏิบัติงานของไกด์ทัวร์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา : แพ็คเกจทัวร์ในเชียงใหม่ งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายคือ 1) ศึกษาประสิทธิภาพของไกด์นำเที่ยว 2) ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในบริบทของการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจในเชียงใหม่ และการนำเสนอกรอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในบริบทของทัวร์แพ็คเกจ วิจัยนี้สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความหมายรวมถึง 3 ด้านคือความพึงพอใจในการให้บริการ การแนะนำบริการด้านการท่องเที่ยวและความพึงพอใจในประสบการณ์การท่องเที่ยวโดยรวม โดยผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์พบว่า มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้วยการให้คำแนะนำและมีผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในบริการและประสบการณ์การท่องเที่ยวความพึงพอใจต่อการให้บริการ แต่ไม่มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในประสบการณ์การท่องเที่ยวโดยรวม อย่างไรก็ตามผลกระทบทางอ้อมต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อประสบการณ์การเดินทางโดยมีความพึงพอใจต่อการบริการทัวร์เป็นสำคัญ

Andrew Chan, Cathy H. C. Hsu, Tom Baum (2013) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการปฏิบัติงานบริการทัวร์ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและพฤติกรรมความตั้งใจ : การศึกษาของ

นักท่องเที่ยวชาวจีนในฮ่องกง งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายคือ การศึกษากรอบประสิทธิภาพการบริการ การท่องเที่ยวที่ประเมินผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริการ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มี บริการการท่องเที่ยวและประสบการณ์เป็นอย่างดี วิจัยนี้สามารถสรุปได้ดังนี้ ความพอใจจากบริการ การท่องเที่ยวจะแตกต่างจากความพึงพอใจกับประสบการณ์การท่องเที่ยว และการสร้างความพึงพอใจ ให้เกิดขึ้นได้นั้นต้องมาจากการสร้างนวัตกรรมการบริการใหม่ๆ เพื่อนำเสนอสิ่งแปลกใหม่และ สอดคล้องกับสถานะสิ่งใหม่ๆที่เกิดขึ้นและกลุ่มนักท่องเที่ยวเฉพาะที่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากในยุค โลกาภิวัตน์ที่กำลังขยายตัวมากยิ่งขึ้น

Ting-Yuan Chang, Shiann-Far Kung, Ding-Bang Luh (2012) ศึกษาเรื่อง นวัตกรรม การบริการ : การจัดทำคู่มือสำหรับการท่องเที่ยวในไต้หวันโดยใช้ระบบ ICT งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมาย คือ การประเมินระดับมาตรฐานการบริการระดับมืออาชีพที่มีอยู่และหาสาเหตุของปัญหาและ ความท้าทายที่ต้องเผชิญกับการบริการ การวิจัยนี้สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) การเสนอให้มีการจัดตั้ง ระบบการให้บริการเพื่อให้มั่นใจว่ามีมาตรฐานการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นโดยมีภาคี เป็นผู้ขับเคลื่อน เป็นที่ยอมรับว่าประสบการณ์ที่ต้องเผชิญกับทัวร์ไต้หวัน 2) การจัดทำระบบแนะนำ รายการเที่ยวโดยใช้ภาษาอังกฤษ การเล่าเรื่องราว 3) การจัดทำคู่มือโดยใช้กระบวนการ ICT เขามา ช่วยในการแนะนำและช่วยในกระบวนการทำงานของภาคี

Anna Blyablina (2015) ศึกษาเรื่อง การสนับสนุนประสบการณ์การเดินทางท่องเที่ยว ทางประวัติศาสตร์ : กรณีศึกษา การเดินทางท่องเที่ยวศึกษาประวัติศาสตร์ที่สต็อกโฮล์มไกลด์วูด การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายคือ 1) เพื่อศึกษาและระบุถึงอิทธิพลของรูปแบบของคู่มือและมีส่วนร่วมในการ สร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวผ่านการปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวโดยวิธีการการใช้องค์ประกอบ การของภาคีโดยการเชื่อมโยงให้เรื่องราวให้มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ 2) ปัจจัยที่ทำให้ทัวร์นำเที่ยว ทางประวัติศาสตร์มีความน่าสนใจสำหรับนักท่องเที่ยว โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและ การใช้วิธีเพื่อตอบคำถามแบบการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างกับบุคคลสำคัญใน SGW และผู้เข้าร่วม สังเกตการณ์การแสดงละครเพื่อให้ได้ผลของงานวิจัย การวิจัยนี้สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) องค์ประกอบ สำคัญที่สามารถให้นักท่องเที่ยวมีความน่าสนใจเกิดขึ้นได้มาจาก คู่มือและการทำงานของภาคี เชื่อมให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยวและกับสถานที่ท่องเที่ยวได้ สติปัญญาและอารมณ์ร่วมจากการแสดงและประวัติศาสตร์ 2) กลยุทธ์ทางการตลาดของ SGW อาศัย ประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากได้รับในระหว่างการทัวร์ละครประวัติศาสตร์และ ที่โดดเด่นจะช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านปฏิสัมพันธ์กับกลุ่ม

Monika Prakash, Nimit Chowdhary, Sunayana (2011) ศึกษาเรื่อง ภาคีนำเที่ยว : การตีความท้าทาย การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายคือ 1) โครงการนี้ได้จัดทำคู่มือท่องเที่ยวที่มีระดับสูงที่สุด สำหรับผู้ขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพภาคีของอินเดียและเป็นข้อเสนอสำหรับระหว่างรัฐบาล

2) เพื่อหาเหตุผลหลังจากที่ประเทศอินเดียมีจำนวนมัคคุเทศก์ลดลงเป็นจำนวนมาก ซึ่งงานวิจัยนี้เกิดขึ้นพร้อมกับการทดลองจากการอบรมมัคคุเทศก์ 100 คนที่เข้าร่วมโครงการจัดทำคู่มือนี้โดยผ่านการอบรมระยะสั้นโดยมัคคุเทศก์ที่มาจากแต่ละภูมิภาคจะได้รับการฝึกอบรมจากสถาบันการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ITTM) จำนวน 100 คน การวิจัยนี้สามารถสรุปได้ดังนี้ ผลจากการคัดเลือกมัคคุเทศก์ที่เข้าร่วมอบรมโครงการเพิ่มประสิทธิภาพนี้มีผู้สมัคร 3,404 คน ซึ่งสังเกตได้ว่ามีผู้ร่วมสนใจเข้าร่วมโครงการเป็นจำนวนมากแต่ขัดแย้งกับการประกอบอาชีพจริงและผลของงานวิจัยนั้นปรากฏว่าเกิดจากการขาดแรงจูงใจในการประกอบอาชีพนี้ ความวิตกกังวลกับเหตุความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นบ่อย และปัจจัยแทรกอื่น ๆ ที่มาจากการแข่งขันในสังคม และท้ายสุดงานวิจัยนี้ได้ตัวแปรทั้งหมด 16 ตัวแปรที่มีนัยสำคัญในการนำมาทำเกณฑ์พิจารณาให้เกิดแรงจูงใจในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เพิ่มมากขึ้น

Bin Fang, Qiang Ye, Rob Law (2016) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการแบ่งปันเศรษฐกิจกับการจ้างงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การงานวิจัยมีวัตถุประสงค์คือ 1) ตรวจสอบผลกระทบของปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจใหม่ที่เรียกว่าการแบ่งปันระบบเศรษฐกิจ 2) สำรวจผลกระทบของการแบ่งปันระบบเศรษฐกิจในระดับเศรษฐกิจมหภาค โดยกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้คือจำนวน 657 บ้านที่เป็นสมาชิก Airbnb ในรัฐโอไฮโอเราพบว่าผลกระทบทั้งด้านบวกและลบของ Airbnb ในการจ้างงานท่องเที่ยว การวิจัยนี้สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) การเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจร่วมกันเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยการสร้างตำแหน่งงานใหม่เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากต้นทุนที่พักที่ต่ำกว่า อย่างไรก็ตามเนื่องจากโรงแรมระดับล่างกำลังตกใจและถูกแทนที่โดย Airbnb 2) ผลกระทบลดลงเมื่อขนาดของการแบ่งปันเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น พนักงานในโรงแรมระดับต่ำจะสูญเสียงานของพวกเขาในขณะที่บ้าน Airbnb ไม่จำเป็นต้องจ้างคนงานใด ๆ ดังนั้นผลกระทบเล็กน้อยของ Airbnb จะลดลงพร้อมกับการเปลี่ยนโรงแรมระดับล่างให้เกิดขึ้น

Ivana Mišković (2012) จริยธรรมในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวโดย บริษัทท่องเที่ยวในประเทศเซอร์เบีย การงานวิจัยมีวัตถุประสงค์คือ การบ่งบอกถึงความจำเป็นในการสร้างวิธีการของการดำเนินการแบบมืออาชีพ สำหรับพนักงานในการติดต่อโดยตรงกับนักท่องเที่ยว การวิจัยนี้สามารถสรุปได้ดังนี้ การสร้างจริยธรรมให้เกิดขึ้นโดยเอาหลักจิตวิทยาเข้ามาช่วยในการทำงานและการมองโลกในแง่บวก มีความอดทนสูงและการสร้างปรองมุงใจให้เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน เชื้อโยงถึงสภาพเศรษฐกิจที่จะสร้างรายได้ตอบแทนที่มีมูลค่าสูงพอกับการทำงาน

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปเป็นแนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์จากประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเอกสารและวรรณกรรมแนวคิด และทฤษฎี สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สรุปสาระสำคัญจากการศึกษาวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการศึกษาและใช้ประโยชน์				
	สนับสนุนความสำคัญ และปัญหาของการวิจัย	พัฒนากรอบแนวคิดใน การวิจัย	การสร้างเครื่องมือการ วิจัย	ใช้เป็นแบบแผนในการ วิเคราะห์ข้อมูล	สนับสนุนการอภิปราย ผลการวิจัย
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพของการบริการ	✓	✓			✓
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์	✓		✓	✓	✓
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	✓	✓	✓	✓	✓
แนวคิดเกี่ยวกับเสรีภาพการบริการในอุตสาหกรรมบริการ ท่องเที่ยว	✓	✓	✓		✓
แนวคิดเกี่ยวกับการรวมความตกลงอาเซียนด้านบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services: AFAS)	✓	✓	✓		✓
แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายยุทธศาสตร์แผนการท่องเที่ยว แห่งชาติปี พ.ศ.2560-2564	✓	✓	✓		✓
แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานสำหรับมัคคุเทศก์	✓	✓	✓		✓
แนวคิดเกี่ยวกับแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการ เปิดเสรีบริการท่องเที่ยว พ.ศ.2555 -2560	✓	✓	✓		✓
แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงนโยบาย	✓	✓	✓	✓	✓
แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยอนาคตด้วย EDFR			✓	✓	✓

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงในการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทย กับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว 2) เพื่อจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย และ 3) เพื่อนำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มาพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทย ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงนโยบาย (Policy Research) ร่วมกับการทำวิจัยแบบใช้เทคนิคการวิจัยแบบอนาคต EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) โดยใช้การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ร่วมกับการวิเคราะห์เอกสาร ประกอบด้วยขั้นตอนในการวิจัย การดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### ขั้นตอนในการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปตามระเบียบและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 4 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่าง ๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน - จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว

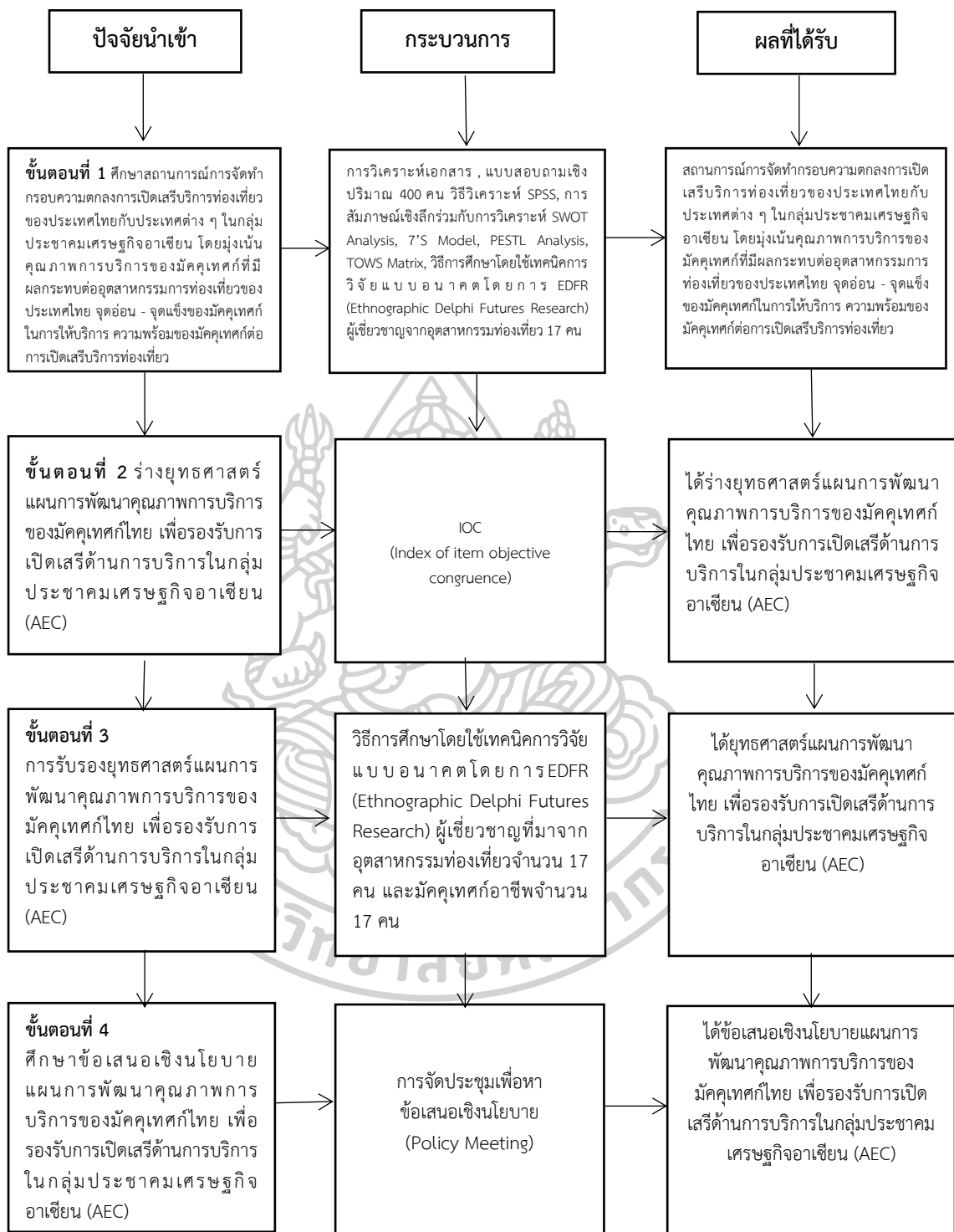
ขั้นตอนที่ 2 ร่างยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)



ขั้นตอนที่ 3 รับรองยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย  
เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ขั้นตอนที่ 4 ศึกษาข้อเสนอเชิงนโยบายในการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการ  
ของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)  
สามารถสรุปขั้นตอนการวิจัยดังแผนภาพ ดังต่อไปนี้





แผนภูมิที่ 5 แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสถานการณ์การจัดทำรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทย กับประเทศต่าง ๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการของ มัคคุเทศก์ที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน - จุดแข็งของ มัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว

### 1. วิธีการดำเนินการวิจัย

1.1 ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ สถานการณ์การจัดทำรอบความตกลงในการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศ ต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลกระทบที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการ ท่องเที่ยว จากสื่อสิ่งพิมพ์วิชาการ เอกสารของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง และข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์จากเว็บไซต์

1.2 ศึกษาจากการทำการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับแผนพัฒนาคุณภาพบริการของ มัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) กับ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจำนวน 400 คน โดย เลือกกลุ่มตัวอย่างที่มาจากจำนวนนักท่องเที่ยว 21,664,430 คน ในปี พ.ศ. 2559 นำมาคำนวณ เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรที่เหมาะสม โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความคาดเคลื่อน ไม่เกิน 5% ดังสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) และการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจาก ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จำนวน 17 คน

### 2. แหล่งข้อมูลและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในขั้นตอนนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลดังนี้

2.1 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลแบบสอบถามเชิงปริมาณจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวใน ประเทศจากประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจำนวน 400 คน (Yamane, 1973)

2.2 เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยเน้นผู้ที่มีประสบการณ์ และมีบทบาทที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ หลากหลายและมีความเที่ยงตรง โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ผู้วิจัยใช้เทคนิค การวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) (Macmillan, 1971) ในรอบที่ 1 โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) การวิเคราะห์ด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social

Science: SPSS) (Nie, Bent & Hull, 1970) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูล SWOT Analysis และ TOWS Matrix (Wheelen and Hunger, 2002) สังเคราะห์ตามองค์ประกอบการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในตามแนวคิด 7'S Analysis (Robert Waterman & Tom Peter & Julien Phillips, 1980) และ PESLTEL Analysis (Michael E. Porter, 2008) ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิจัยแบบ EDFR รอบที่ 1 (Ethnographic Delphi Futures Research) (Macmillan, 1971) ในการกำหนดการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมาย มีรายละเอียดดังนี้

3.1 การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) ที่เกี่ยวข้องกับกรอบการเปิดเสรีภาคการบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การเปิดเสรีด้านแรงงานและความปลอดภัยของประเทศ ไทย กรอบความตกลงอาเซียนด้านบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services: AFAS) การเปิดเสรีการค้าบริการในกรอบอาเซียน (ASEAN Framework Agreement on Services - AFAS) ข้อผูกพันของสาขาการท่องเที่ยวของประเทศไทยภายใต้กรอบความร่วมมือ โดยการศึกษาจากเอกสาร หนังสือ ตำรา บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แผ่นพับ สื่อชนิดต่างๆ และอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ต่างๆ ประกอบด้วยเอกสารทั้งนโยบาย แผนงาน ยุทธศาสตร์ รวมไปถึงบริบทของสถานการณ์การต่างๆ ที่เกิดขึ้น

3.2 แบบสอบถาม โดยเนื้อหาประกอบด้วย 4 ส่วน สอบถามเกี่ยวกับ 1) ข้อมูลนักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถาม 2) คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ 3) กรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ และ 4) มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์

3.3 แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (Interview-Form) สำหรับการสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นหลัก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลถูกต้องและครอบคลุมประเด็นที่ทำการวิจัยมากที่สุด ซึ่งเป็นแนวคำถามที่ผ่านการกลั่นกรองและพิจารณาแล้วว่า จะสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ชัดเจนและครอบคลุมมากที่สุด โดยการใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ประเด็นการสัมภาษณ์ดังนี้

3.3.1 สถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงในการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3.3.2 ผลกระทบจากการทำกรอบความตกลงในการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

3.3.3 จุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการบันทึกเสียงโดยเครื่องบันทึกเสียง การอัดเทป และการจดบันทึกภาคสนาม (Field Note) รวบรวมโดยการถอดเทปจากเครื่องบันทึกเสียงในประเด็นต่างๆ ไปพร้อมกับการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนาเนื้อหา (Content Analysis)

#### 4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

4.1 แนวทางแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวผู้วิจัยได้นำแบบคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจจำนวน 3 คน แก่ไขตามคำแนะนำแล้วนำเสนอเพื่อทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด (try-out) ตามวิธีของ Cronbach's Alpha เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Analysis) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ได้นำแบบสอบถามเกี่ยวกับแผนพัฒนาคุณภาพบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่ผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการที่ปรึกษาแล้ว ไปทดสอบความน่าเชื่อถือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับพื้นที่เป้าหมาย คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือโดยวิธีการใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ซึ่งได้ค่าระดับความเชื่อมั่นสามารถสรุปได้ว่าเครื่องมือมีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้จริงได้ และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์เก็บรวบรวมจากกลุ่มเป้าหมาย

4.2 แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยได้นำแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจจำนวน 3 คน สอบความครอบคลุมเนื้อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาและข้อคำถามให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำถาม จากนั้นใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ การตรวจสอบความเที่ยงตรงข้อมูลโดยใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ (Valid and Reliable) เพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ โดยการหาข้อมูลจากหลายฝ่ายหรือใช้วิธีการหลายวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นเดียวกัน จนกระทั่งได้ความคิดหรือข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นหรือเรื่องนั้นๆ ออกมา (Charge Subjectivity) ตามที่คนส่วนใหญ่เข้าใจหรือรู้สึก กล่าวโดยสรุปสำหรับวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการตรวจสอบข้อมูล (Denzin, 1978: 294-304) ได้แก่

4.2.1 การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยตรวจสอบแหล่งข้อมูลที่ได้มา ซึ่งประกอบด้วย แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ แหล่งบุคคล และแหล่งข้อมูลที่ได้มาจากจุดต่างๆ ได้แก่ แหล่งข้อมูลจากพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดอุดรธานี จังหวัดภูเก็ต และ

กรุงเทพมหานคร ทำการตรวจสอบว่าเป็นข้อมูลที่เหมือนกันหรือไม่ ถ้าหากว่าข้อมูลที่ได้มาเหมือนกันหรือซ้ำๆ กัน ผู้วิจัยถือว่าข้อมูลนั้นเชื่อถือได้เป็นข้อมูลจริง แล้วจึงจะบันทึกข้อมูลไว้

4.2.2 การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) ได้ใช้ทฤษฎีตามที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 เป็นเครื่องตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบว่าถ้าผู้ศึกษาวิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิม จะให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

4.2.3 การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือ การใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้การสังเกตร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกในเก็บข้อมูล พร้อมทั้งศึกษาข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการแล้ว จะได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อวิจยหาสังคมศาสตร์ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ ดังนี้

#### 5.1 สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ดังนี้

5.1.1 ค่าร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ เกี่ยวกับการทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อนของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ เกี่ยวกับมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์

5.1.2 ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้วิเคราะห์และอธิบายระดับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์กรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อนของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ และมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์

5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้ประกอบกับค่าเฉลี่ยเพื่อแปลความหมายของข้อมูลด้านต่างๆ

#### 6. การวิเคราะห์ SWOT Analysis, 7'S Model, PESTEL Analysis และ TOWS Matrix

6.1 วิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ก็เพื่อใช้ศึกษาจุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และภัยคุกคาม (Threats) โดยการใช้ตารางประเมินของ วิลเลนและฮังเกอร์ (Wheelen and Hunger, 2002) และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยใช้ตารางวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในของ วิลเลน และฮังเกอร์ (Wheelen and Hunger, 2006) ซึ่งประกอบไปด้วย

6.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก (External Factors Analysis Summary: EFAS)

6.1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน (Internal Factors Analysis Summary: IFAS)

โดยใช้การวิเคราะห์ 7'S Model และ PESTEL Analysis ร่วมด้วย

6.2 การจับคู่หาความสัมพันธ์ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกิดจากการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน จุดแข็ง (S) จุดอ่อน (W) และการประเมินจากสภาพแวดล้อมภายนอก โอกาส (O) อุปสรรค (T) เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์พิจารณาร่วมกันเพื่อกำหนดทางเลือกของยุทธศาสตร์ การพัฒนายุทธศาสตร์การจัดการความปลอดภัยทางถนนในการเดินทางท่องเที่ยวในภาคตะวันตกเข้าสู่ประชาคมอาเซียนโดยใช้รูปแบบของ Stanley C. Abraham (2006) (Stanley C. Abraham, 2006)

สรุปขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่าง ๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน - จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 สรุปขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่าง ๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน - จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย/เอกสาร	เครื่องมือ/สถิติ
1. ศึกษาสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่าง ๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ	การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis)	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องรวมถึงกรอบความร่วมมือนโยบาย ยุทธศาสตร์ และโครงการที่เกี่ยวข้อง	แบบวิเคราะห์เอกสารที่สร้างขึ้น ใช้การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis)

ตารางที่ 2 สรุปขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่าง ๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน - จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว (ต่อ)

วัตถุประสงค์	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย/เอกสาร	เครื่องมือ/สถิติ
อาเซียน ผลกระทบที่มีต่อไทย จุดอ่อน - จุดแข็งของบริการด้านการท่องเที่ยวในแต่ละประเภท ความพร้อมของสถานประกอบการต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว	ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกโดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูล (Convenience Sampling) โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)	นักท่องเที่ยวเดินทางมาจากกลุ่มประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจำนวน 400 คน	การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงมาตรฐาน
	สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) จำนวน 17 คนหรือจนข้อมูลอิ่มตัว	ภาครัฐและเอกชน มัคคุเทศก์อาชีพ นักวิชาการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย	การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
	วิเคราะห์ SWOT Analysis 7'S Model PESTEL Analysis TOWS Matrix	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องรวมถึงกรอบความร่วมมือนโยบาย ยุทธศาสตร์ และโครงการที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 ท่าน	แบบวิเคราะห์ SWOT Analysis, 7'S Model, PESTEL Analysis, TOWS Matrix ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา



## ขั้นตอนที่ 2 ร่างยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

### 1. วิธีดำเนินการ

วิธีดำเนินการในการวิจัยในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 นำมาร่างเป็นยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งประกอบไปด้วย วิทยุทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินการ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำร่างยุทธศาสตร์ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา

### 2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

นำแบบสอบถามร่างยุทธศาสตร์ไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา ภาษาและการวัดประเมินผลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ แล้วนำมาหาค่า IOC ของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยกำหนดเกณฑ์พิจารณา คือ

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	+1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	0
เห็นว่าเป็นไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

การวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของแบบวิเคราะห์เอกสารที่ใช้ในการศึกษาความต้องการโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คำนวณตามสูตร (Hemphill and Website, 1950: 325-342; พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 117)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$$\sum R = \text{ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ}$$

นำข้อมูลที่รวบรวมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่า IOC โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) ของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ได้ค่า 0.67 และ 1.00 จำนวน (บุญชม ศรีสะอาด, 2554) และปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับรายละเอียดของคำถามให้มีความชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ง่าย หลังจากนั้นนำแบบสอบถามร่างยุทธศาสตร์ที่ใช้ศึกษามาปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

สรุปขั้นตอนที่ 2 ร่างยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ตารางที่ 3 สรุปขั้นตอนที่ 2 ร่างยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย  
เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

วัตถุประสงค์	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/สถิติ
2. ร่างยุทธศาสตร์ แผนการพัฒนาคุณภาพ การบริการของ มัคคุเทศก์ไทย เพื่อ รองรับการเปิดเสรีด้าน การบริการในกลุ่ม ประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน (AEC)	นำแบบสอบถาม (ร่างยุทธศาสตร์) ไปตรวจสอบ คุณภาพของ เครื่องมือ (IOC)	ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน	การวิเคราะห์ข้อมูลความ เหมาะสมสอดคล้องของ แบบวิเคราะห์เอกสารที่ใช้ใน การศึกษาความต้องการโดย ใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ขั้นตอนที่ 3 การรับรองยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับ  
การเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

1. วิธีดำเนินการ

วิธีดำเนินการในการวิจัยในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) โดยเก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน ตามขั้นตอนของเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ที่กำหนดในแผนดำเนินการวิจัย

2. การกำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Panel Experts) โดยวิธีการเลือกผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจง (Purposive Selection) จำนวน 17 คน (Macmillan, 1971) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาคูณสมบัติในข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อตามเกณฑ์ดังนี้ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้มีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม มุ่ลดังนี้

2.1 ภาครัฐ ประกอบด้วย

- 2.1.1 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- 2.1.2 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- 2.1.3 กรมการท่องเที่ยว

## 2.2 ภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบด้วย

2.2.1 ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2.2.2 ผู้ประกอบการในธุรกิจโรงแรม

2.2.3 ผู้ประกอบการธุรกิจสปา

2.2.4 ผู้ประกอบการธุรกิจสายการบิน

2.2.5 องค์กรบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

(องค์กรมหาชน)

2.2.6 สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA)

2.2.7 สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว (TTAA)

2.2.8 สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

2.2.9 สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน)

2.2.10 สมาคมโรงแรมไทย (THA)

## 2.3 ผู้เชี่ยวชาญจากนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

2.3.1 อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร

2.3.2 อาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2.3.2 อาจารย์มหาวิทยาลัยบัณฑิตพัฒนาศาสตร์ (นิด้า)

## 2.4 ผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญจาก 2 กลุ่ม กลุ่มละ 17 คน ตามเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) ประกอบด้วยรอบที่ 2-3 ดังนี้

3.1 นำร่างยุทธศาสตร์ที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 มาจัดทำเป็นแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ 2 กลุ่มที่มาจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มาจาก ภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้เชี่ยวชาญจากนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว จำนวน 17 คน และผู้เชี่ยวชาญจากผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ที่ถูกต้องตามกฎหมายจำนวน 17 คน ลงความเห็นสำหรับรูปแบบคำถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ กำหนดตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.2 การยืนยันความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับคืนจากผู้เชี่ยวชาญ สร้างเป็นแบบสอบถามปลายเปิดโดยเพิ่มตำแหน่ง ค่ามัธยฐาน (Median) ฐานนิยม (Mode) และค่าพิสัยควอไทล์ (Interquartile Range) และตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนตอบส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ ชุดเดิมทั้ง 17 คน พิจารณาคำตอบใหม่แล้วตอบกลับมาอีกครั้ง เมื่อดำเนินการวิจัยตามเทคนิคการวิจัยครบทั้ง 2 รอบแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาวิเคราะห์ผลข้อมูลทางสถิติ แล้วนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำยุทธศาสตร์การจัดการความปลอดภัย การเดินทางท่องเที่ยวในภูมิภาคตะวันตก

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน ตามกระบวนการวิจัย EDFR ในรอบที่ 2 และ 3 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์แล้วนำมาแปลผลค่ามัธยฐานจากแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้ความหมายดังนี้ (Best and Kahn, 1993)

ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50 - 5.00	หมายถึง	โอกาสที่จะเกิดขึ้นจริงมากที่สุด
ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 - 4.49	หมายถึง	โอกาสที่จะเกิดขึ้นจริงมาก
ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 2.50 - 3.49	หมายถึง	โอกาสที่จะเกิดขึ้นจริงปานกลาง
ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 1.50 - 2.49	หมายถึง	โอกาสที่จะเกิดขึ้นจริงน้อย
ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 1.00 - 1.49	หมายถึง	โอกาสที่จะเกิดขึ้นจริงน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้เพื่อพิจารณาว่าข้อความใดเหมาะสมสำหรับการจัดทำแผนการ พัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะเลือกข้อความที่มีค่ามัธยฐาน (Median) มากกว่า 3.50 และค่าพิสัยควอไทล์ (Interquartile Range) น้อยกว่า 1.50 โดยผู้วิจัยคำนวณหาค่าแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 3 กับควอไทล์ ที่ 1 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่ม ผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้นเห็นสอดคล้องกัน (Consensus) แต่ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ข้อความนั้น มีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้นไม่สอดคล้องกัน

สรุปขั้นตอนที่ 3 การรับรองแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ตารางที่ 4 สรุปขั้นตอนที่ 3 การรับรองแผนการพัฒนาคูณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อ  
รองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

วัตถุประสงค์	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/สถิติ
3. การรับรองแผนการพัฒนาคูณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	เทคนิคการวิจัยเชิงอนาคตเทคนิค EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research)	1. ภาครัฐ 2. ภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 3. ผู้เชี่ยวชาญจากนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว 4. ผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ที่ต้องตามกฎหมาย	1.แบบสอบถามปลายปิด 2.มัธยฐาน(Median), ค่าพิสัยควอไทล์ (Interquartile Range)
รอบที่ 2	ใช้แบบสอบถามปลายปิด	ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน เป็นผู้เชี่ยวชาญจากภาครัฐ ภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวผู้เชี่ยวชาญจากนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว	1. แบบสอบถามปลายปิด 2. มัธยฐาน (Median), ค่าพิสัยควอไทล์ (Interquartile Range)
รอบที่ 3	ใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากครั้งที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน จากผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ที่ต้องตามกฎหมาย	1. แบบสอบถามที่พัฒนามาจากครั้งที่ 2 2. มัธยฐาน (Median), ค่าพิสัยควอไทล์ (Interquartile Range)

ขั้นตอนที่ 4 ศึกษาข้อเสนอเชิงนโยบายในการจัดทำแผนการพัฒนาคูณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

เมื่อดำเนินการตามการวิจัยอนาคตแบบ EDFR ครบทั้ง 3 รอบ ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการศึกษาในขั้นตอนที่ 3 มาตรวจสอบและประเมินความเหมาะสมและความสำคัญของข้อเสนอยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาคูณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการใน

กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) พิจารณาความตรงตามเนื้อหา ความครบถ้วน และความสมบูรณ์ของยุทธศาสตร์ยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมคค.ประเทศไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีเนื้อหาครบถ้วนและถูกต้อง

#### 1. วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความเหมาะสมและความสำคัญโดยการจัดประชุมเพื่อหาข้อสรุปเชิงนโยบาย (Policy Meeting) ประกอบด้วย กลุ่มผู้กำหนดยุทธศาสตร์ กลุ่มมีบทบาทสนับสนุน กลุ่มผู้รับประโยชน์ยุทธศาสตร์กลุ่มนักวิชาการ เพื่อร่วมกันคิด วิพากษ์ วิจัย และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผลการวิจัยที่ดำเนินการแล้วในขั้นตอนที่ผ่านมา

#### 2. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องจำนวน 31 คน ได้แก่

- 1) ภาครัฐ
- 2) นักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว
- 3) ภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- 4) ผู้ประกอบวิชาชีพมคค.ที่ถูกต้องตามกฎหมาย

#### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้การบันทึกเสียงการประชุม และนำมาเรียบเรียง วิเคราะห์ และสรุปเป็นข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์ แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมคค.ประเทศไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปผลการวิจัยและเขียนรายงานการวิจัย

สรุปขั้นตอนที่ 4 ประชุมเพื่อหาข้อสรุปเชิงนโยบายในการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมคค.ประเทศไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ตารางที่ 5 สรุปขั้นตอนที่ 4 ประชุมเพื่อหาข้อเสนอเชิงนโยบายในการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

วัตถุประสงค์	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/สถิติ
4. ข้อเสนอเชิงนโยบายในการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	จัดประชุมเพื่อหาข้อเสนอเชิงนโยบายจำนวน 31 คน	1. ภาครัฐ 2. นักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 3. ภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 4. ผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ถูกต้องตามกฎหมาย	1. การบันทึกเสียงการประชุม 2. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ร่วมกันใช้วิธีการเทคนิคการวิจัยแบบอนาคต EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) โดยข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมานำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาการรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ ในปัจจุบัน จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 2 ร่างแผนการพัฒนาคูณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ขั้นตอนที่ 3 รับรองยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคูณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย

ขั้นตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะนโยบายแผนพัฒนาคูณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาการทำการรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว

#### 1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Analysis)

การศึกษาครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการวิเคราะห์และศึกษา ผู้วิจัยทำการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

สถานการณ์การจัดทำการรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน ประเทศไทยกับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว (Thailand & FTAs in Tourism Services) โดยประเทศไทยมีการร่วมข้อตกลงทั้งหมด 7 ความตกลง ซึ่งประกอบด้วย



1. ความตกลงด้านการบริการ (General Agreement on Trade in Services GATS)
2. กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services AFAS)
3. ความตกลงเขตการค้าเสรีออสเตรเลีย-ไทย (Thailand-Australia Free Trade Agreement TAFTA)
4. ความตกลงหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจญี่ปุ่น-ไทย (Japan-Thailand Economic Partnership Agreement JTEPA)
5. ความตกลงการค้าเสรีอาเซียน-จีน (ASEAN-China Free Trade Agreement ACFTA)
6. ความตกลงการค้าเสรีอาเซียน-เกาหลี (ASEAN-Korea Free Trade Agreement AKFTA)
7. ความตกลงเพื่อจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียน-ออสเตรเลีย-นิวซีแลนด์ (ASEAN-Australia-New Zealand Free Trade Agreement AANFTA)

ซึ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความตกลงด้านการบริการภาคการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะอยู่ในข้อความตกลงที่เกี่ยวข้อง คือ 1) ความตกลงด้านการบริการ (General Agreement on Trade in Services GATS) และ 2) กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services AFAS) ซึ่งทั้งจะมีรายละเอียดของประเภทแบ่งออกทั้งหมด 12 สาขาดังนี้ (Categories of Services Sector)

1. บริการด้านธุรกิจ (Business Services)
2. บริการสื่อสาร (Communication Services)
3. บริการด้านวิศวกรรมและก่อสร้าง (Construction & Engineering Services)
4. การกระจายสินค้าและบริการ (Distribution Services)
5. บริการการศึกษา (Educational Services)
6. บริการด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Services)
7. บริการด้านการเงิน (Financial Services)
8. บริการด้านสังคมและสุขอนามัย (Health-related & Social Services)
9. บริการด้านท่องเที่ยวและการเดินทาง (Tourism & Travel-related Services)
10. บริการด้านกีฬา วัฒนธรรมและสันทนาการ (Recreational, cultural & sporting Services)
11. บริการขนส่ง (Transport Services)
12. บริการด้านอื่นๆ (Other Services)

โดยในสาขาที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ การบริการด้านท่องเที่ยวและการเดินทาง (Tourism & Travel-related Services) โดยมุ่งเน้นไปที่ 3 สาขาในด้านการบริการด้านท่องเที่ยว และที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง ได้แก่

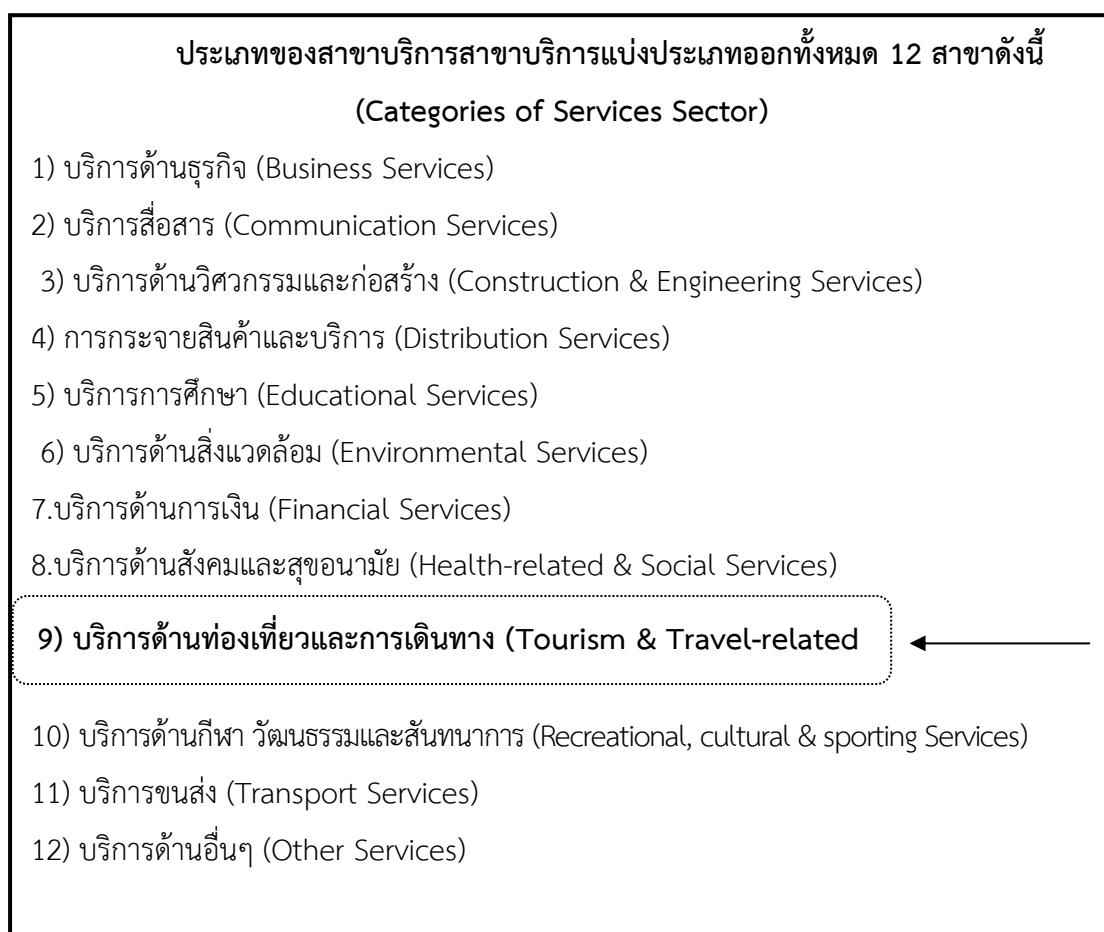
1. บริการด้านโรงแรมและร้านอาหาร (Hotel and Restaurant)
  2. บริการด้านการท่องเที่ยวและผู้ประกอบการการท่องเที่ยว (Travel Agencies and Tour Operation Services)
  3. บริการมัคคุเทศก์ (Tourism Guides Services)
- สามารถแสดงแผนภาพประเทศไทยกับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว (Thailand & FTAs in Tourism Services) ดังแผนภาพต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 6 ประเทศไทยกับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว (Thailand & FTAs in Tourism Services)  
ที่มา : กรมการท่องเที่ยว (2560)

ข้อมูลแสดงในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความตกลงด้านการบริการภาคการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะอยู่ในข้อความตกลงที่เกี่ยวข้อง คือ 1) ความตกลงด้านการบริการ (General Agreement on Trade in Services GATS) และ 2) กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services AFAS)

สามารถแสดงแผนภาพประเภทของสาขาบริการสาขาบริการ 12 สาขา (Categories of Services Sector) ดังแผนภาพต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 7 ประเภทของสาขาบริการสาขาบริการ 12 สาขา (Categories of Services Sector)  
ที่มา : กรมการท่องเที่ยว (2560)

จากแผนภาพดังกล่าวนี้ แสดงให้เห็นถึงสาขาที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ การบริการด้านท่องเที่ยวและการเดินทาง (Tourism & Travel-related Services) และการบริการด้านท่องเที่ยวและที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง (Tourism & Travel-related Services) สามารถนำเสนอตั้งแผนภาพต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 8 การบริการด้านท่องเที่ยวและที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการเดินทาง (Tourism & Travel-related Services)

ที่มา : กรมการท่องเที่ยว (2560)

จากแผนภาพนี้ แสดงให้เห็นถึงการบริการด้านท่องเที่ยวและที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการเดินทาง (Tourism & Travel-related Services) ในประเภทของบริการมัคคุเทศก์ที่เกี่ยวข้องเนื่องโดยตรงกับการศึกษาครั้งนี้

กล่าวคือ ภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services AFAS) เป้าหมายหลักคือการเสริมสร้างความร่วมมือทางด้านการบริการระหว่างประเทศสมาชิกในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการเพิ่มความหลากหลายในการผลิตสินค้าทางด้านการบริการ ที่สำคัญที่สุดคือการกระจายการบริการของผู้ให้บริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและภายในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รวมทั้งการเพื่อจัดข้อบังคับทางการค้าในภาคของการบริการระหว่างประเทศสมาชิกในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและเพื่อการเปิดเสรีการค้าการบริการโดยมีการขยายทั้งในเชิงลึกและกว้างของการเปิดเสรีของผู้ให้บริการ ข้อกำหนดดังกล่าวยังนำมากำหนดแนวทางการดำเนินงานสำหรับประเทศสมาชิกในการปรับปรุงเข้าสู่ตลาดและการเพิ่มการเท่าเทียมกันของผู้ให้บริการโดยระเบียบข้อกำหนดทั้งหมดของกรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services AFAS) มีความสอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับของความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ การบริการทางด้านการท่องเที่ยวและเดินทาง (Tourism and Travel-related Services) ถูกจัดให้เป็นหนึ่งในสาขาบริการเร่งรัดภายใต้กรอบ ความตกลงอาเซียนด้าน

การบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services AFAS) โดยมีการมุ่งเน้นไปที่ 3 สาขา คือ

1. บริการด้านโรงแรมและร้านอาหาร (Hotel and Restaurant)
2. บริการด้านการท่องเที่ยวและผู้ประกอบการการท่องเที่ยว (Travel Agencies and Tour Operation Services) และ
3. บริการมัคคุเทศก์ (Tourism Guides Services)

ซึ่งรวมกันอยู่ในข้อตกลงอาเซียนด้านบุคคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN MRA on Tourism Professionals) ซึ่งถือว่าเป็นรูปแบบล่าสุดของการพัฒนาความร่วมมือด้านการค้าบริการของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งมีเป้าหมายในการทำให้คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ได้รับการรับรองจากองค์กรภายในประเทศและสามารถยอมรับจากประเทศสมาชิก เพื่อช่วยสนับสนุนเคลื่อนย้ายผู้ให้บริการวิชาชีพภายในภูมิภาค ภายใต้กฎเกณฑ์และข้อกำหนดของประเทศสมาชิก และเพื่อเพิ่มความเท่าเทียมของทรัพยากรบุคคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยใช้มาตรฐานสมรรถนะพื้นฐานการท่องเที่ยว (Minimum Competency Standard for Tourism) เป็นหลักโดยข้อตกลงอาเซียนด้านบุคคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN MRA on Tourism Professionals) เพิ่มความเชื่อมั่นระดับภูมิภาคและผลของการฝึกอบรม คุณสมบัติผู้ผ่านการฝึกอบรมซึ่งจะช่วยส่งเสริมการลงทุนในภูมิภาคและการเคลื่อนย้ายแรงงานด้านการท่องเที่ยวอีกด้วย (ASEAN Secretariat, 2011) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของข้อตกลง คือ 1) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การเคลื่อนย้ายบุคคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว 2) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practices) ด้านการสอนฝึกอบรมบุคคลากรวิชาชีพบริการท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐานโดยใช้สมรรถนะเป็นหลัก (competency-based) รวมทั้งการเปิดโอกาสในการให้ความร่วมมือและเพิ่มขีดความสามารถในกลุ่มประเทศสมาชิก แต่จากการดำเนินงานดังกล่าวโครงการดังกล่าว พบว่า ประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นหลังจากการเปิดเสรีด้านการบริการ คือ

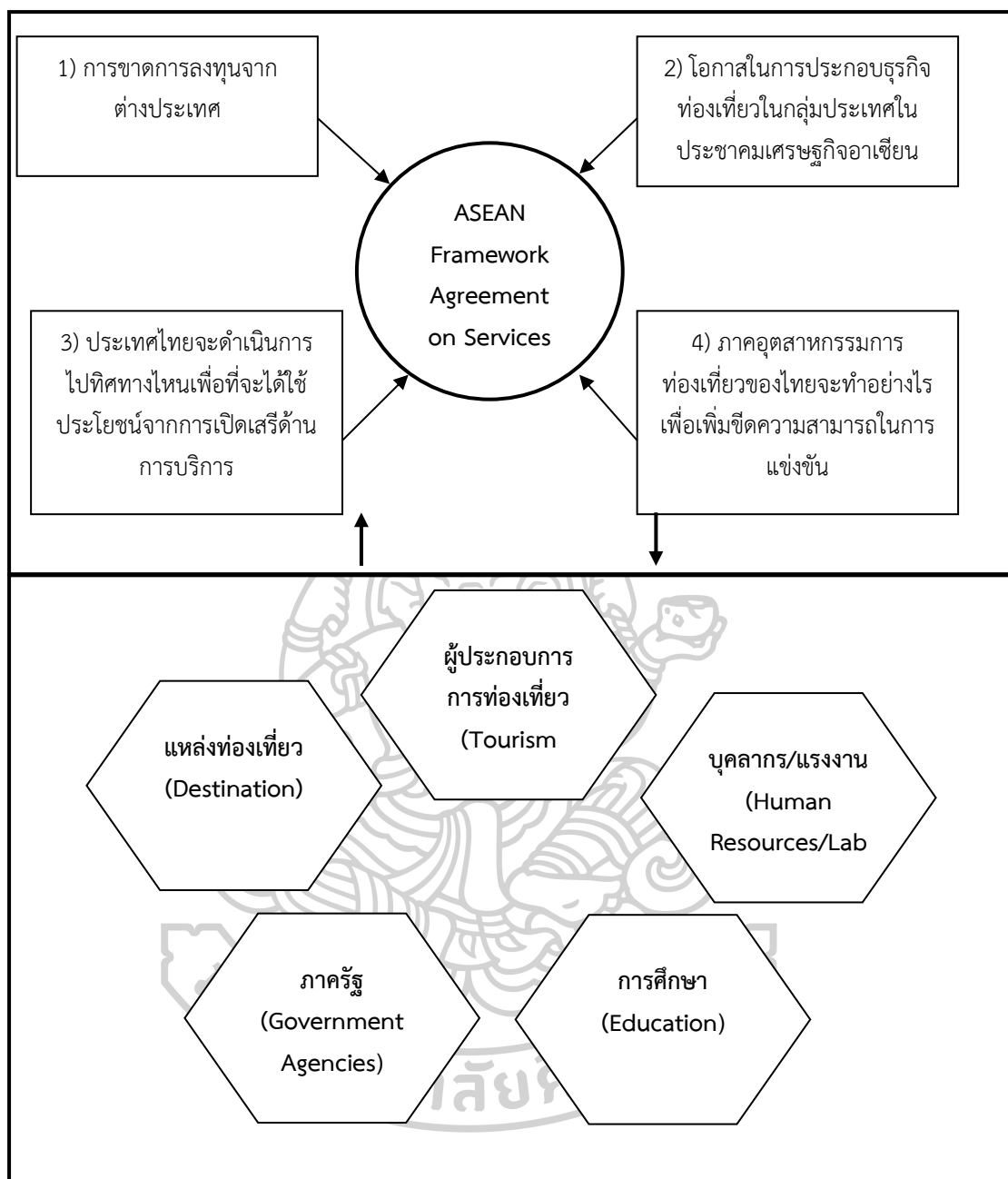
1. การขาดการลงทุนจากต่างประเทศ
2. โอกาสในการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
3. ประเทศไทยจะดำเนินการไปทิศทางไหนเพื่อที่จะได้ใช้ประโยชน์จากการเปิดเสรีด้านการบริการ
4. ภาคอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวของไทยจะอย่างไรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ดังนั้น ในช่วงที่ผ่านได้มีการศึกษาในบริบทจากปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้นจึงแยกประเด็นในภาคการบริการการท่องเที่ยวออก 5 ประเภท ดังนี้ (แผนพัฒนาการบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการ, กรมการท่องเที่ยว, 2555)

1. ผู้ประกอบการการท่องเที่ยว (Tourism Industry SMEs)
2. บุคลากร/แรงงาน (Human Resources/Labors)
3. การศึกษา (Education)
4. ภาครัฐ (Government Agencies)
5. แหล่งท่องเที่ยว (Destination)

สามารถนำเสนอประเด็นปัญหาและอุปสรรคจากการเปิดเสรีด้านการบริการ ดังแผนภาพต่อไปนี้





แผนภูมิที่ 9 ประเด็นปัญหาและอุปสรรคจากการเปิดเสรีด้านการบริการ  
ที่มา : กรมการท่องเที่ยว (2560)

จากแผนภาพที่ 10 แสดงถึงการประเด็นปัญหาและอุปสรรคของการเปิดเสรีด้านการบริการซึ่งได้มีการแยกประเด็นในภาคการบริการการท่องเที่ยวออก 5 ประเภท โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ประกอบการการท่องเที่ยว (Tourism Industry SMEs) การขาดความเข้าใจในเรื่องการเปิดเสรีภาคบริการท่องเที่ยวรวมถึงการขาดความเข้าใจในเรื่องโอกาสการลงทุนในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและความเข้าใจในเรื่องการประกอบธุรกิจในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การขาดคุณภาพในเรื่องของการบริการ ปัญหาที่มาจากเรื่องการสื่อสาร ภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ รวมถึงการปัญหาของการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยี ความสร้างสรรค์ในการดำเนินธุรกิจ การขาดการสร้างเครือข่ายในการประกอบธุรกิจในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. บุคลากร/แรงงาน (Human Resources/Labors) อัตราการเข้าออกของคนทำงานค่อนข้างสูงและต่างชาติจะเข้ามาทำงานในตำแหน่งระดับการจัดการและระดับบริหารมากขึ้นรวมถึงตำแหน่งที่ไม่ต้องใช้ทักษะในการทำงาน ทักษะคิดค้นของคนไทยในการทำงานต่างประเทศและปัญหาของการสื่อสารด้านภาษาการขาดการนำเอานวัตกรรมใหม่เข้ามาช่วยในการทำงาน การเปิดเสรีด้านการบริการเรื่องการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านแรงงานยังไม่มีผลกับบริษัทขนาดเล็ก

3. การศึกษา (Education) หลักสูตรทางการศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้องยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและปัญหาการสื่อสารและต่างวัฒนธรรมรวมถึงการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ

4. ภาครัฐ (Government Agencies) ปัญหาการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐในเรื่องการเตรียมความพร้อมการเปิดเสรีด้านการบริการท่องเที่ยว ภาคเอกชนไม่มีส่วนร่วมในการทำงานและร่วมตัดสินใจในเรื่องการสนับสนุนและการดำเนินงานจากการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ภาครัฐและหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องยังไม่เข้าใจเนื้อหาและไม่เข้าใจรายละเอียดของข้อตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวและยังไม่เข้าถึงกฎหมายข้อบังคับต่างๆที่เกิดขึ้น

5. แหล่งท่องเที่ยว (Destination) ขาดการพัฒนาสินค้าและบริการที่แตกต่างและไม่มีโดดเด่นเฉพาะด้านและเน้นความเป็นไทยและการขาดการพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยวใหม่บนฐานของความยั่งยืน ขาดความร่วมมือและการประสานงานความร่วมมือของภาคในพื้นที่ท่องเที่ยวสีเขียว (แผนพัฒนาการบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการ, กรมการท่องเที่ยว, 2555)

สรุปแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาร่วมกับแผนการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ภายใต้แนวคิดสำคัญ (Main Concepts) ที่เป็นกระบวนการในการสนับสนุนในประเด็นสำคัญ ได้แก่

1. สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน (Increase competitiveness) โดยให้ความสำคัญกับความเป็นไทย (Thainess) การสร้างนวัตกรรมใหม่ (Innovation) และการสร้างความแตกต่าง (Differentiation)

2. สร้างปัจจัยแวดล้อมให้เอื้อต่อการส่งเสริมการลงทุน (Create enabling environment)

3. ยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยว (Upgrade the quality of tourist attractions)



4. ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการและชุมชน (Promote public participation) ซึ่งเกิดประโยชน์ในการเปิดเสรีบริการเชื่อมโยงมายังสถานการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากมีการเปิดเสรีในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเมื่อ พ.ศ. 2558 และส่งผลกระทบยาวสู่วิสัยทัศน์ของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2563 (ASEAN Secretariat, 2011)

## 2. ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research)

ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (Yamane Taro, 1973) และเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยที่มาจากประเทศที่อยู่ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) การสุ่มตัวอย่างโดยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประเทศ AEC กับกลุ่มนักท่องเที่ยว ทำการแจกแบบสอบถามแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูล (Convenience sampling) การนำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 400 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาทำการวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

n หมายถึง จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์

### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะมัคคุเทศก์

ส่วนที่ 3 กรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ

ส่วนที่ 4 มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการบริการนำเที่ยว  
จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	140	35.00
หญิง	260	65.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	4	1.00
อายุ 20-30 ปี	96	24.00
อายุ 31-40 ปี	192	48.00
อายุ 41 ปีขึ้นไป	108	27.00
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	300	75.00
ปริญญาโท	64	16.00
ปริญญาเอก	8	2.00
อื่นๆ	28	7.00
รวม	400	100.00
4. สัญชาติ		
บรูไน	40	10.00
กัมพูชา	40	10.00
อินโดนีเซีย	40	10.00
ลาว	40	10.00
มาเลเซีย	40	10.00
เมียนมา	40	10.00
ฟิลิปปินส์	40	10.00
สิงคโปร์	40	10.00
เวียดนาม	40	10.00
ไทย	40	10.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการบริการนำเที่ยว  
จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. สถานภาพ		
โสด	188	47.00
สมรส	204	51.00
หย่าร้าง	8	2.00
รวม	400	100.00
6. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	124	31.00
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	132	33.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	124	31.00
อื่นๆ(ระบุ).....	20	5.00
รวม	400	100.00
7. ภาษาที่มีมัคคุเทศก์ใช้ในปฏิบัติหน้าที่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
บรูไน ภาษามลายู (Bahasa Melayu)	0	0.00
กัมพูชา ภาษาเขมร (Khmer)	8	2.00
ลาว ภาษาลาว (Laotian)	36	9.00
อินโดนีเซีย ภาษาอินโดนีเซีย (Bahasa Indonesia)	8	2.00
มาเลเซีย ภาษามลายู หรือ ภาษามลายู (Bahasa Melayu)	56	14.00
เมียนมา ภาษาพม่า (Burmese)	0	0.00
ไทย ภาษาไทย (Thai)	292	73.00
สิงคโปร์ ภาษาอังกฤษ (English)	0	0.00
เวียดนาม ภาษาเวียดนาม (Vietnamese)	20	5.00
ฟิลิปปินส์ ภาษาฟิลิปปินส์ (Filipino)	4	1.00
จีน ภาษาจีนกลาง (Chinese)	0	0.00
อังกฤษ ภาษาอังกฤษ (English)	280	70.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการบริการนำเที่ยว  
จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
8. ลักษณะการทำงาน		
มัคคุเทศก์อิสระ	256	64.00
มัคคุเทศก์ประจำ (ไม่สามารถทำงานให้กับบริษัทอื่นได้)	144	36.00
รวม	400	100.00
9. ระยะเวลาในการประกอบอาชีพของ มัคคุเทศก์		
น้อยกว่า 1 ปี	4	1.00
1-3 ปี	80	20.00
3-6 ปี	168	42.00
6-9 ปี	116	29.00
9-12 ปี	12	3.00
มากกว่า 12 ปี	20	5.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทยในการบริการนำเที่ยว โดยการแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ จำนวน 400 คน สามารถจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

**1. เพศ** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการบริการนำเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 เพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

**2. อายุ** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการบริการนำเที่ยว ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 อายุ 20-30 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

**3. ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการบริการนำเที่ยว ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ

การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อื่นๆ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

**4. สัญชาติ** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการบริการนำเที่ยวในสัญชาติต่าง ๆ ทั้ง 10 ประเทศ ได้แก่ ประเทศบรูไน กัมพูชา อินโดนีเซีย ลาว มาเลเซีย เมียนมา ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ เวียดนาม และไทย พบว่า มีการใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการบริการนำเที่ยวในจำนวนที่เท่าๆกัน คือจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

**5. สถานภาพ** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการบริการนำเที่ยวในสัญชาติ ส่วน ใหญ่มีสถานะภาพสมรสจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมา คือสถานะภาพ โสด พบมีจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 และสถานะภาพ หย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

**6. อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการบริการนำเที่ยวในสัญชาติ ส่วน ใหญ่ ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา คือประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจพบในจำนวนที่เท่ากัน คือ 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และ การประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

**7. ภาษาที่มัคคุเทศก์ใช้ในปฏิบัติหน้าที่** ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการบริการนำเที่ยวส่วนใหญ่สามารถสื่อสารภาษาที่ใช้ในปฏิบัติหน้าที่ ได้มากกว่า 1 ภาษา และภาษาที่มัคคุเทศก์ใช้ในปฏิบัติหน้าที่มากที่สุดคือ ภาษาไทย (Thai) จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 รองลงมาในจำนวนที่ไม่ต่างกันมากคือภาษาอังกฤษ (English) จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และภาษามลายู (Bahasa Malaysia) จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ภาษาลาว (Laostien) จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 รองลงมาเท่ากันคือภาษาเขมร (Khmer) และภาษาอินโดนีเซีย (Bahasa Indonesia) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และภาษาที่มัคคุเทศก์ไทยใช้ในปฏิบัติหน้าที่ คือ ภาษาฟิลิปปิน (Pilipino) พบมี จำนวน 4 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

**8. ลักษณะการทำงาน** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการบริการนำเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์อิสระ จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 และมัคคุเทศก์ประจำ (ไม่สามารถทำงานให้กับบริษัทอื่นได้) จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

**9. ระยะเวลาในการประกอบอาชีพของมัคคุเทศก์** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการบริการนำเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการมัคคุเทศก์ไทยที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ อยู่ในช่วง 3-6 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา มีความต้องการมัคคุเทศก์ไทยที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ อยู่ในช่วง 6-9 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ช่วง 1-3 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ช่วงมากกว่า 12 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ช่วง 9-12 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัวของมัคคุเทศก์

การวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัวของมัคคุเทศก์เป็นรายด้าน ได้แก่

1. คุณลักษณะส่วนตัว ด้านบุคลิกภาพ
2. คุณลักษณะส่วนตัว ด้านมนุษยสัมพันธ์
3. คุณลักษณะส่วนตัว ด้านวิชาชีพ

โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลข้อมูล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 –5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 –4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 –3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 –2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นแย่มาก

ค่าเฉลี่ย 1.00 –1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นแย่มาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ (n=400)		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
<b>คุณลักษณะส่วนตัว ด้านบุคลิกภาพ</b>			
1. อารมณ์ร่าเริงเบิกบาน	4.37	0.67	มากที่สุด
2. การแต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย	4.51	0.62	มากที่สุด
3. กิริยามารยาท การมีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม	4.38	0.69	มากที่สุด
4. ความคิดสร้างสรรค์	3.67	0.82	มาก
5. มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	3.98	0.77	มาก
6. ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	3.86	0.80	มาก
7. ความกระฉับกระเฉงว่องไวในการปฏิบัติหน้าที่	4.29	0.74	มากที่สุด
8. ความจริงใจและอุทิศตนต่องาน	3.86	0.86	มาก
9. ความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน	4.05	0.78	มาก
10. มีความอดทนและขยันในการทำงาน	3.96	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ (ต่อ)

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ (n=400)		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
<b>คุณลักษณะส่วนตัว ด้านมนุษยสัมพันธ์</b>			
1.สามารถปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี	4.33	0.73	มากที่สุด
2.มีทักษะในการติดต่อประสานงาน	4.04	0.72	มากที่สุด
3.สามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกเมื่ออยู่ในภาวะกดดัน	3.90	0.65	มาก
4.เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี	3.93	0.77	มาก
5.รับฟังความเห็นของนักท่องเที่ยว	3.95	0.79	มาก
6.มีความจริงใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว	4.10	0.80	มากที่สุด
7.การให้อภัยและรู้จักกล่าวขอโทษ	3.91	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>
<b>คุณลักษณะส่วนตัว ด้านวิชาชีพ</b>			
1.ความรู้พื้นฐานภาษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ	3.49	0.65	มาก
2.ความเข้าใจหลักของการนำนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ	3.90	0.68	มาก
3.หลักทางจิตวิทยาในการทำงาน	3.64	0.72	มาก
4.การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน	3.65	0.69	มาก
5.เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่งที่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	3.53	.831	มาก
6.การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	3.73	.812	มาก
7.เข้าใจในลักษณะของธรรมชาติที่เกิดขึ้นในขณะเดินทางท่องเที่ยว	3.81	.772	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.67</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ: ในการวิจัยครั้งนี้ใช้มาตรวัดแบบ 5 คะแนน โดยที่คะแนน 1= คะแนนน้อยที่สุด และ 5 = คะแนนมากที่สุด

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ จากผลการทดสอบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทยในการบริการนำเที่ยว มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์

โดยภาพรวมในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านวิชาชีพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09, 4.02 และ 3.67 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายข้อของแต่ละด้าน พบว่า

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ ด้านบุคลิกภาพ 2. การแต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย  
3. กิริยามารยาท การมีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม 1.อารมณ์ร่าเริงเบิกบาน และ 7.ความกระฉับกระเฉงว่องไวในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดตามลำดับ เท่ากับ 4.51, 4.38, 4.3 และ 4.29 ตามลำดับ

คุณลักษณะส่วนตัว ด้านมนุษยสัมพันธ์ 1.สามารถปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี 2. มีความจริงใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว และ 3.มีทักษะในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.33, 4.10 และ 4.04 ตามลำดับ

คุณลักษณะส่วนตัว ด้านวิชาชีพ 1.ความเข้าใจหลักของการนำนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ 2.เข้าใจหลักธรรมชาติที่เกิดขึ้นในขณะเดินทางเที่ยว และ 3.การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดตามลำดับ เท่ากับ 3.90, 3.81, 3.73 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการบริการ

ทำการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการบริการ โดยแยกเป็นข้อ ดังนี้

- 1.การให้บริการข้ามพรมแดน Cross Border Supply
- 2.การบริโภคข้ามพรมแดน Consumption Aboard
- 3.การตั้งสำนักงาน Commercial Presence
- 4.การเคลื่อนย้ายบุคลากร Movement of Natural Persons
- 5.การเพิ่มมูลค่าในวิชาชีพมัคคุเทศก์
- 6.ทักษะทางภาษาของมัคคุเทศก์
- 7.ปรับหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานเดียวกัน
- 8.การสร้างอัตลักษณ์ในการทำงานของอาชีพมัคคุเทศก์

โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลข้อมูลดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 –5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 3.41 –4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 2.61 –3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ย 1.81 –2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.00 –1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง



ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมณฑลเทศกในการบริการ

การทำรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมณฑลเทศกในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ (n=400)		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1.การให้บริการข้ามพรมแดน Cross Border Supply			
1.1 การเดินทางท่องเที่ยวได้สะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น	4.52	0.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.2 การเดินทางข้ามแดนระหว่างประเทศที่มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	4.56	0.53	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.3 ลดต้นทุนการการให้บริการข้ามพรมแดน	4.37	0.70	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.4 กลไกทางการตลาดจะลดราคาลงเป็นอย่างมาก	4.27	0.74	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.5 การบริการที่รวดเร็วทันใจ สะดวกสบาย	4.59	0.55	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.การบริโภคข้ามพรมแดน Consumption Aboard			
2.1 ใช้บริการได้โดยไม่ผ่านตัวกลาง	4.09	0.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.2 ตัวเลือกในการให้บริการมากยิ่งขึ้น	4.18	0.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.3 เข้าถึงผู้ประกอบการท้องถิ่นได้สะดวก	4.13	0.79	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.4 ราคาที่ถูกกลงโดยไม่ผ่านตัวกลาง	4.08	0.80	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.การตั้งสำนักงาน Commercial Presence			
3.1 สะดวกในการให้บริการและการแลกเปลี่ยน	4.39	0.64	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.2 รวดเร็วและน่าเชื่อถือ	4.47	0.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.3 ขยายการลงทุน	4.45	0.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.4 ความหลากหลายของธุรกิจที่จะเกิดขึ้น	4.54	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4.การเคลื่อนย้ายบุคลากร Movement of Natural Persons			
4.1 เกิดการจ้างงานที่เพิ่มมากขึ้น สามารถทำงานในประเทศที่อยู่ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้	4.70	0.48	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4.2 เกิดการแข่งขันในกลุ่มแรงงานมากยิ่งขึ้น	4.66	0.49	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4.3 เพิ่มขีดความสามารถของมณฑลเทศก	4.73	0.46	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4.4 โอกาสในการขยายการทำงานของมณฑลเทศก	4.72	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4.5 สร้างจุดแข็งและความเป็นเอกลักษณ์ให้กับการปฏิบัติงานของมณฑลเทศก	4.79	0.43	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการบริการ (ต่อ)

การทำรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ (n=400)		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
4.6 แลกเปลี่ยนวัฒนธรรมที่มีความหลากหลาย	4.71	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5.การเพิ่มมูลค่าในวิชาชีพมัคคุเทศก์	4.74	0.48	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6.ทักษะทางภาษาของมัคคุเทศก์	4.70	0.53	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7.ปรับหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานเดียวกัน	4.75	0.45	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8.การสร้างอัตลักษณ์ในการทำงานของอาชีพมัคคุเทศก์	4.77	0.44	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.58</b>	<b>เห็นด้วยอย่างยิ่ง</b>

หมายเหตุ: ในการวิจัยครั้งนี้ใช้มาตรวัดแบบ 5 คะแนน โดยที่คะแนน 1= คะแนนน้อยที่สุด และ 5 = คะแนนมากที่สุด

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการบริการ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการบริการ รายงานโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อและในภาพรวม ของการรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.51 ซึ่งตรงกับระดับความคิดเห็น ที่ระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์

ทำการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ แบ่งเป็นข้อ ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 ด้านความรู้ (มีทั้งหมด 9 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่ 2 ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (มีทั้งหมด

7 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ (มีทั้งหมด 6 ตัวชี้วัด)

โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลข้อมูลดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 –5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 –4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 –3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 –2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นแย่มาก

ค่าเฉลี่ย 1.00 –1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นแย่มาก

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์

มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ (n=400)		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
<b>มาตรฐานที่ 1 ด้านความรู้</b>			
1.ความรู้และองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	4.12	0.65	มาก
2.ความรู้และความสามารถในด้านภาษาไทย	4.07	0.73	มาก
3.ความรู้และความสามารถในด้านภาษาต่างประเทศ (ภาษาที่สามในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC)	3.36	0.70	ปานกลาง
4.ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	3.39	0.72	ปานกลาง
5.ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทยศิลปะ และวัฒนธรรมไทย	3.53	0.72	ปานกลาง
6.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551	3.27	0.66	ปานกลาง
7.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวยั่งยืน	3.54	0.71	ปานกลาง
8.ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	3.71	0.81	ปานกลาง
9.ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์	3.76	0.76	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.63</b>	<b>0.71</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานศักยภาพของ  
มัคคุเทศก์ (ต่อ)

มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ (n=400)		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
<b>มาตรฐานที่ 2 ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ</b>			
1.การปฏิบัติงาน รับ-ส่งนักท่องเที่ยว			
1.1 เข้าใจระเบียบวิธีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนในการรับ-ส่ง นักท่องเที่ยวของหน่วยงานและเจ้าของพื้นที่เกี่ยวข้อง	4.47	0.51	มากที่สุด
1.2 ติดต่อรถ/นัดหมายเวลาในการรับ-ส่ง	4.54	0.53	มากที่สุด
1.3 จัดเตรียมป้ายชื่อรับนักท่องเที่ยว	4.52	0.57	มากที่สุด
1.4 นัดหมายก่อนเวลาและมัคคุเทศก์ตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	4.61	0.54	มากที่สุด
1.5 เดินทางถึงจุดหมายตรงเวลา	3.99	1.03	มาก
1.6 ให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวและดูแลสัมภาระของ นักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ	4.44	0.63	มากที่สุด
1.7 ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวเมื่อเดินทางมาถึง	4.37	0.67	มากที่สุด
1.8 อำนวยความสะดวกในการเช็คอินเข้าที่พักให้นักท่องเที่ยว	4.54	0.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.43</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. การปฏิบัติระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว</b>			
2.1 การตรวจสอบรายชื่อ จำนวน นักท่องเที่ยว	4.47	0.60	มากที่สุด
2.2 ความพร้อมในการจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่มให้กับ นักท่องเที่ยว	4.37	0.68	มากที่สุด
2.3 การกล่าวต้อนรับและแนะนำตัว แนะนำทีมงาน	4.49	0.62	มากที่สุด
2.4 แจ้งรายละเอียดของการเดินทางท่องเที่ยวให้ทราบ	4.41	0.63	มากที่สุด
2.5 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย วัฒนธรรม เพื่อให้นักท่องเที่ยว เตรียมความพร้อม	4.03	0.78	มาก
2.6 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งของมีค่าแก่นักท่องเที่ยวให้ ระมัดระวัง เช่น ไม่วางไว้บนรถขณะลงจากรถไปเที่ยว	4.07	0.85	มาก
2.7 เดินนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวในจุดต่างๆ	4.08	0.78	มาก

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานศักยภาพของ  
มัคคุเทศก์ (ต่อ)

มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ (n=400)		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
2.8 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับมารยาทการเข้าชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ สถานที่สำคัญ	4.02	0.82	มาก
2.9 กรณีไปสถานที่ผลิตสินค้าและของที่ระลึกให้คำแนะนำที่ไม่ เกินความเป็นจริงและไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว	3.75	0.99	มาก
2.10 เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อถึงเวลานัดหมาย	3.97	0.86	มาก
2.11 สร้างบรรยากาศความสนุกสนานอย่างสร้างสรรค์ระหว่าง การเดินทางบนรถ	4.37	0.68	มากที่สุด
2.12 แจ้งข้อมูลที่พัก ร้านอาหาร ล่วงหน้าก่อนเดินทางถึง	4.23	0.76	มากที่สุด
2.13 นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนด	4.12	0.84	มาก
2.14 นัดหมายเวลาของรายการนำเที่ยวในวันถัดไป	4.20	0.73	มาก
2.15 มัคคุเทศก์มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว	4.32	0.70	มากที่สุด
2.16 มัคคุเทศก์ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ	4.27	0.74	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>
<b>3. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง</b>			
3.1 กล่าวคำอำลาและกล่าวขอบคุณนักท่องเที่ยว	4.27	0.78	มากที่สุด
3.2 ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในยานพาหนะอีกครั้งเพื่อ ป้องกันนักท่องเที่ยวลืมสิ่งของ	4.25	0.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.79</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ และบริการด้วยความเต็มใจ เช่น หากนักท่องเที่ยวต้องการ ความช่วยเหลือยามวิกาลมัคคุเทศก์มีความเต็มใจช่วยเหลือและดูแล</b>	<b>4.21</b>	<b>0.79</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>5.ดูแลสวัสดิการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวตลอด การเดินทางท่องเที่ยว เช่น หากสภาพอากาศหรือสถานการณ์ที่ เกิดขึ้น ณ ขณะเวลาเดินทางท่องเที่ยวอยู่มีความเสี่ยงต่อความ ไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จะต้องรีบแจ้ง นักท่องเที่ยวให้ทราบและอยู่ในที่ปลอดภัย</b>	<b>4.14</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานศักยภาพของ  
มัคคุเทศก์ (ต่อ)

มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ (n=400)		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
6.ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือภัยร้ายแก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์สามารถติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาดูแลและได้ทันที	3.98	0.80	มาก
7.มีกริยามารยาทและการแต่งกายที่เหมาะสม เช่น แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับสถานที่และเป็นตัวอย่างที่ดีในการแสดงออกให้กับนักท่องเที่ยวได้เห็น	4.23	0.79	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>0.81</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มาตรฐานที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์</b>			
1.การเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เช่น ไม่แสดงความรู้สึกหรือกล่าวในทางที่ไม่ดี และแสดงถึงความเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ให้กับนักท่องเที่ยวได้เห็น	4.78	0.43	มากที่สุด
2.เลือกใส่การปกครองระบบประชาธิปไตย เช่น ให้ความเข้าเคารพแสดงออกในทางที่ดี	4.80	0.42	มากที่สุด
3.ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาที่ตนนับถือและศาสนาอื่นๆ เช่น ไม่กล่าวถึงศาสนาที่ตนนับถือหรือศาสนาอื่นๆในทางไม่ดี	4.81	0.44	มากที่สุด
4.ตระหนักหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง เช่น ไม่ละเลยหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองจนเกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว	4.55	0.65	มากที่สุด
5.ทำหน้าที่ด้วยความสุจริต เช่น ไม่หวังผลประโยชน์เล็กน้อยจากนักท่องเที่ยวจนก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดี	4.54	0.62	มากที่สุด
6.รักและศรัทธาในหน้าที่ที่ตัวเองได้รับมอบหมาย	4.65	0.55	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

## ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์

จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ เมื่อพิจารณาเป็นรายมาตรฐาน พบว่า มาตรฐานที่ 1 ด้านความรู้เฉลี่ยมากที่สุดคือ องค์ความรู้และองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ความรู้ความสามารถในด้านภาษาไทย และความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.12, 4.07, 3.39 ตามลำดับ มาตรฐานที่ 2 ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ข้อ 1 การปฏิบัติงาน รับ-ส่งนักท่องเที่ยว พบว่า นัดหมายก่อนเวลาและมัคคุเทศก์ใช้เวลาในการนัดหมาย ติดต่อรถ/นัดหมายเวลาในการรับ-ส่ง ค่าเฉลี่ยระดับเดียวกับ อำนวยความสะดวกในการเช็คอินเข้าที่พักให้นักท่องเที่ยว และจัดเตรียมป้ายชื่อรับนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.61, 4.54, 4.52 ตามลำดับ ข้อ 2 การปฏิบัติระหว่างการท่องเที่ยว พบว่า การกล่าวต้อนรับและแนะนำตัว แนะนำทีมงาน การตรวจสอบรายชื่อ จำนวนนักท่องเที่ยว แจ้งรายละเอียดของการเดินทางท่องเที่ยวให้ทราบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.49, 4.47, 4.41 ตามลำดับ ข้อ 3 การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง พบว่า การกล่าวคำลาและกล่าวขอบคุณนักท่องเที่ยว ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในยานพาหนะอีกครั้งเพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลืมสิ่งของ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.27, 4.25 ตามลำดับ ข้อ 4 อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและบริการด้วยความเต็มใจ ข้อ 5 ดูแลสวัสดิการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางท่องเที่ยว ข้อ 6 ทักทายการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และข้อ 7 มีมารยาทและการแต่งกายที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.21, 4.14, 3.98, 4.23 ตามลำดับ มาตรฐานที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ พบว่า ไม่ลบลู่คู่มือในศาสนาที่ตนนับถือและศาสนาอื่นๆ เลื่อมใสการปกครองระบบประชาธิปไตย การเกิดทุนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.81, 4.80, 4.78 ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 3 มาตรฐานพบว่า มาตรฐานที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มาตรฐานที่ 2 ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ มาตรฐานที่ 1 ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าที่สุดเท่ากับ 4.68, 4.43, 3.63 ตามลำดับ

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลกระทบที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มาจากมัคคุเทศก์อาชีพ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากภาครัฐ ภาคเอกชน

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จำนวน 17 ท่าน ได้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) การวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) หรือจนข้อมูลอิ่มตัว (Saturated Data) ที่มาจาก 5 ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากภาครัฐและเอกชน มัคคุเทศก์อาชีพ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ซึ่งมีลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยอาศัยความรู้ และมีความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ผู้วิจัยแบ่งประเด็นการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) ออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่

1. สถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทย กับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลกระทบที่มีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย
2. จุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว
3. ผลการศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก โอกาสและอุปสรรค ที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

โดยใช้วิธี SWOT Analysis และ TOWS Matrix ร่วมด้วยเพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และปัจจัยต่างๆ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์เพื่อวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อการเกิดอุบัติเหตุในการเดินทางท่องเที่ยวทางบกโดยผู้วิจัยได้สรุปผลการสังเคราะห์ตามองค์ประกอบการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในตามแนวคิด 7'S Analysis ของ McKinsey เพื่อวิเคราะห์หาจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses)

3.1 สถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทย กับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลกระทบที่มีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่าบริบทของสถานการณ์ภาพรวมของประเทศต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวภายใต้กรอบความร่วมมือต่าง ๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่ประเทศไทยมีพันธกรณีอยู่ในปัจจุบัน ไม่มีปรากฏการณ์ใดเกิดขึ้นเหนือความคาดหมายหลังจากมีการเปิดเสรีด้านการบริการท่องเที่ยวภายใต้กรอบความร่วมมือต่างๆ ที่ประเทศไทยมีพันธกรณีผูกพัน การค้าในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในมุมมองมูลค่าการค้าขายหรือการค้าขายกับประเทศที่อยู่นอกจากกลุ่มยังคงอยู่ในระดับเดิมไม่มีอัตราสูงขึ้นหรือมีนัยสำคัญโดยปัจจัยหนึ่งอาจมาจากการลดภาษีระหว่างกันในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทำให้การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC



อย่างเต็มรูปแบบในปลายปี พ.ศ. 2558 ไม่เกิดผลกระทบใดๆ ต่อการค้าและการลงทุนในอาเซียน ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวจากโครงสร้างหลักทางเศรษฐกิจเปลี่ยนไปจากการค้าสินค้าอุตสาหกรรมมาเป็นการค้าสินค้าบริการแต่ที่มีการเปลี่ยนแปลงและเป็นสิ่งที่ประเทศไทยมีข้อเสียเปรียบจากการเปิดเสรีด้านการบริการบุคลากรในสาขาวิชาชีพด้านการบริการจากการสัมภาษณ์ดังกล่าวที่มีผู้ให้ข้อมูลที่พูดถึงเรื่องนี้ว่า

สถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศอื่นๆ ในขณะนี้มีความร่วมมือและลงนามใน MRA (ASEAN Mutual Recognition Arrangement) ในการมุ่งเน้นให้มีความเท่าเทียมกันทางด้านทรัพยากรมนุษย์ และการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว โดยมีการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะขั้นต่ำทางการท่องเที่ยว (AEC) นั้นหมายความว่าหากมีการกำหนดมาตรฐานความรู้ขั้นต่ำของแต่ละเมืองหรือแต่ละประเทศที่เข้าร่วม บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวที่มีความรู้ตามมาตรฐานขั้นต่ำทางการท่องเที่ยวอาเซียน AEC ที่กำหนดสามารถย้ายไปทำงานยังประเทศต่างๆ ที่ทำการลงนามได้ แต่ในขณะเดียวกันปัจจุบันนี้ในกลุ่มสมาชิกอาเซียนรวมถึงประเทศไทยเองก็ยังไม่ได้มีการเจรจาและดำเนินการเพื่อการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกเสรีตามข้อตกลงที่มีการลงนามอันเนื่องมาจากมีการตระหนักถึงการแย่งอาชีพต่อกัน (กอบจิตติ (นามสมมติ), 2559)

ประเทศไทยนั้นมีพันธกรณีในการเปิดเสรีการค้าบริการและที่ได้ความตกลงยอมรับร่วมกันภายใต้แผนงานการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สำหรับการอำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายบุคลากรในสาขาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน โดยให้มีการควบคุมดูแลด้วยมาตรฐานที่ตีร่วมกันในอาเซียน แก้ไขปัญหาของการสร้างเงื่อนไขการขอรับใบอนุญาตให้คนต่างชาติเข้ามาประกอบอาชีพ แต่กฎหมายของไทยที่เกี่ยวข้องกับการบริการธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ถือเป็นอุปสรรคในการเปิดเสรีการค้าบริการคือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์พ.ศ. 2551 และ พระราชบัญญัติประกอบธุรกิจของคน ต่างด้าว พ.ศ. 2542 ซึ่งเมื่อมีการเปิดเสรีการค้าบริการในสาขาดังกล่าวจะต้องมีการปรับเปลี่ยนกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการลดอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดและให้บรรลุเป้าหมายของการเปิดเสรีการค้าบริการภายใต้วัตถุประสงค์ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และผลประโยชน์ของประเทศไทยควบคู่ไปด้วย (ภูษณิสรา บัวบาน, 2559)

ที่ผ่านมาประเทศถือได้ว่ามีความพร้อมมากที่สุดทั้งในเรื่องของทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ธรรมชาติ สังคมและวัฒนธรรมเป็นอันดับหนึ่ง แต่เรื่องของบุคลากรเพื่อแข่งขันยังถือได้ว่าถ้อยกว่าประเทศอื่นๆ ในกลุ่มและในเรื่องของโครงสร้างทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอื่นๆ หลังจากการเปิดเสรีด้านการบริการเกิดขึ้นแล้วนั้นประเทศไทยได้รับโอกาสแค่นี้ในเรื่องของการขยายการตลาด

เพียงเท่านั้นแต่การเปิดการลงทุนในสาขาการท่องเที่ยวนั้นยังอยู่ในช่วงของการเจรจาและเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนไทยสามารถขยายการลงทุนไปในกลุ่มอาเซียนได้ด้วยเช่นเดียวกัน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐได้สนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการลงทุนในประเทศสมาชิกถึงร้อยละ 70 ในปี 2561 (อิทธิฤทธิ์ (นามสมมติ), 2560)

จากข้อมูลข้างต้นผู้ให้ข้อมูลต่างเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของบุคลากรในการแข่งขันของประเทศไทยที่ยังถือว่าด้อยกว่าประเทศอื่นๆ ซึ่งจะเชื่อมโยงมาถึงความตกลงของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน กำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ โดยใช้คุณสมบัติการศึกษาการฝึกอบรมและหรือประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นเงื่อนไขในการได้รับอนุญาตให้ทำงานในประเทศหนึ่ง ๆ ที่จะทำให้เกิดความสะดวกแก่บุคลากรหรือผู้ที่ประกอบวิชาชีพ ของประเทศสมาชิกสามารถเคลื่อนย้ายเข้าไปให้บริการหรือประกอบวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวโดยสะดวกมากยิ่งขึ้น ดังที่ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวแสดงความคิดเห็นไว้ว่า

การพัฒนาในวิชาชีพของประเทศสมาชิกอย่างต่อเนื่องจากกลไกหลักการภายใต้ข้อตกลงของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน นอกจาก ความจำเป็นในการกำหนดคุณสมบัติในแต่ละตำแหน่งเพื่อความเป็นมาตรฐานด้านการท่องเที่ยวของอาเซียนแล้ว สิ่งสำคัญคือหน่วยงานระดับชาติที่รับผิดชอบการดำเนินเพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงจึงมีการกำหนดโครงสร้างภายในของประเทศสมาชิกในการทำหน้าที่รับผิดชอบในการรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวโครงสร้างดังกล่าว (ขวัญชัย จรรย์ทวีสิน, 2559)

ผลกระทบของการเปิดเสรีด้านการบริการที่มาจาก การสนับสนุนให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานหรือบุคลากรเสรีระหว่างประเทศที่มีการลงนามร่วมกัน ผลกระทบที่เกิดขึ้นนั้นเป็นด้านบวกและด้านลบหลายข้อต่อประเทศไทย ในส่วนของข้อดีคือเกิดความยืดหยุ่นในตลาดของแรงงานมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเมื่อเชื่อมโยงมายังเศรษฐกิจของโลกแล้วนั้นโอกาสในการเลือกทำงานมีมากยิ่งขึ้น การแสดงศักยภาพของแรงงานที่นำมาสู่รายได้เข้าประเทศมีมากยิ่งขึ้น และการส่งผลต่อบวกโดยรวมต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย เพื่ออำนาจการต่อรองในแรงงานด้านแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยได้เป็นอย่างดี ในส่วนข้อเสียก็มีเช่นกันในเรื่องของการเพิ่มแรงงานในระดับกลางจำนวนมากขึ้นเกิดการแย่งงานและแรงงานที่มีคุณภาพและมีฝีมือเดินทางไปทำงานนอกประเทศมากขึ้นเพราะเนื่องจากมีอำนาจการต่อรองเรื่องรายได้ที่มากกว่าการทำงานในประเทศ (วิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์, 2560)

จากข้อมูลข้างต้นผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อมูลผลกระทบที่มาจากการสนับสนุนที่เกิดจากการเคลื่อนย้ายแรงงานผลสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับด้านบวกและด้านลบหลายข้อต่อประเทศไทยไม่ว่าจะเกิดผลด้านบวกหรือด้านลบมากเพียงใดสิ่งที่จะต้องเดินต่อไปคือการประเมินความต้องการในด้านองค์ความรู้ ทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ทางการท่องเที่ยวเพื่อสามารถทำงานแข่งขันในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและการจัดฝึกอบรมเพื่อนพัฒนาความรู้และทักษะที่มีความจำเป็นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้แก่บุคลากรทุกส่วนในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและรวมไปถึงการประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาและสามารถแข่งขันในเวทีของการเปิดเสรีด้านการบริการได้ทัดเทียมประเทศอื่นๆ เพราะจากการประเมินในปัจจุบันแล้วประเทศไทยเองยังมีจุดด้อยในหลายๆ เรื่อง ที่ต้องมีการพัฒนาให้มากขึ้นอีกระดับ

3.2 จุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว

จากการศึกษาพบว่าจุดอ่อนของมัคคุเทศก์ไทยที่เห็นได้อย่างชัดเจนคือเรื่องของความรู้ความเข้าใจในภาษาซึ่งส่งผลต่อเนื่องจากการที่มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีจำนวนปริมาณของมัคคุเทศก์ในปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น โดยมาจากการขาดแคลนแต่ในขณะเดียวกันการเข้มงวดและให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพของมัคคุเทศก์ก็เกิดขึ้นตามมา อย่างน้อยในเรื่องของความรู้ความเข้าใจในเรื่องของภาษาต้องมีการพัฒนาและทำให้มีคุณภาพเกิดขึ้นได้ และเรื่องของจิตสำนึกในการทำงานยังมีเกิดขึ้นให้เห็นในกลุ่มของมัคคุเทศก์บางกลุ่มที่ยังขาดและทำงานกันอย่างง่ายและมัคคุเทศก์ไทยเองนั้นไม่สามารถสร้างตัวเองให้มีบทบาทความเป็นนักวิชาการ นักจิตวิทยา นักการทูต นักบริหารงานและบทบาทนักบริการที่มีคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์ดังกล่าวที่มีผู้ให้ข้อมูลที่พูดถึงเรื่องนี้ว่า

จุดแข็งของมัคคุเทศก์ไทยในการให้บริการ การบริการที่เป็นเอกลักษณ์และนวัตกรรมด้านการบริการใหม่ๆ และสามารถเป็นนักบริหารจัดการที่ดีได้ในเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าสนใจและควรสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นสิ่งที่ประเทศไทยเองได้รับคำชื่นชมมาโดยตลอด (เอกสยาม ชัยศร, 2560)

จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการความหลากหลายในเรื่องของการบริการที่มีเอกลักษณ์ในการให้บริการที่น่าเสนอแก่นักท่องเที่ยวในแต่ละครั้งที่แตกต่างกันออกไปและเปรียบได้กับนวัตกรรมของการบริการที่มีเอกลักษณ์และมีชื่อเสียงได้รับความชม (สุนีย์ เพียรงาม, 2559)

จุดอ่อนของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ขาดความรู้และขาดความแม่นยำในข้อมูลในบางครั้งมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวประวัติความเป็นมาที่ไม่ถูกต้องจนทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ผิดพลาดและเกิดความเข้าใจผิด และมัคคุเทศก์รุ่นเก่าขาดการเรียนรู้และไม่ทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่จนบางครั้งทำให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน (แก้วกานต์ สีนแฉล้ม, 2560)

จากข้อมูลข้างต้นผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อมูลจุดอ่อนและจุดแข็งของคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ไทยโดยแยกออกเป็น ด้านมนุษยสัมพันธ์ดี บุคลิกภาพดี มีความรักงาน มีศิลปะในการพูด และจุดอ่อนของมัคคุเทศก์ไทยในการให้บริการ เรื่องการสื่อสารทางภาษาและเรื่องของจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ไทยในเรื่องของความจริงใจและคำพูดที่ยังแฝงด้วยการหาผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยวยังเกิดขึ้นให้เห็นอยู่บ่อยๆในปัจจุบัน ยิ่งในการทำงานในการออกโปรแกรมเดินทางให้นักท่องเที่ยวแล้วต้องมีการนำเสนอขายสินค้าต่างๆเพื่อให้ได้ค่าคอมมิชชั่นจนทำให้มัคคุเทศก์บางคนขาดความยับยั้งชั่งใจในเรื่องของการหารายได้จนสามารถที่จะหลอกลวงในหรือนำเสนอสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานกับนักท่องเที่ยวซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ดังกล่าวที่มีผู้ให้ข้อมูลที่พูดถึงเรื่องนี้ว่า

ผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์ไทยควรมีจิตสำนึกเรื่องจรรยาบรรณในการทำงานการให้ข้อมูลที่ถูกต้องปลุกจิตสำนึกให้ไม่เอาเปรียบ ตรงไปตรงมา รวมไปถึงมีการสอบ/ตรวจสอบมาตรฐานบริษัทนำเที่ยวและการวัดมาตรฐานมัคคุเทศก์ ในขณะที่เดียวกันรัฐต้องมีการสนับสนุนต่อผู้ได้รับการวัดมาตรฐานมีการออกแบบและกำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐานให้เป็นในทิศทางเดียวกัน (กิตติทัช เขียวฉ้วน, 2560)

การทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตจะสามารถส่งผลกระทบยาวในการทำงานในสายอาชีพได้และส่งผลกระทบยาวในการส่งเสริมการยกคุณภาพการบริการและเป็นจุดทางการท่องเที่ยวไปด้วยในตัว (สุจินต์ ชาญกระบี, 2560)

จากข้อมูลข้างต้นสิ่งสำคัญคือการแข่งขันกันในด้านคุณภาพการบริการและการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวความสำคัญควรพิจารณาว่าจะมัคคุเทศก์แบบไหนที่สอดคล้องกับความต้องการในตลาดและสามารถรักษาอัตลักษณ์ของความเป็นไทยได้ การแก้ไขและพัฒนาจากจุดแข็งจุดอ่อนนี้จะต้องมีการประสานความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง มีมาตรการหรือการสร้างมาตรฐานซึ่งเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระหว่างและเพิ่มคุณภาพการบริการการพัฒนาเพื่อให้ได้รับประโยชน์ต่อการเป็นภาคีร่วมกัน แต่อาจจะได้ไม่เท่าเทียมกันอาจจะน้อยบ้างมากบ้างก็ขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละประเทศไป หากแต่ละประเทศเข้าใจและสามารถวางมาตรการดูแลและควบคุมภายในประเทศของตนได้อย่างเหมาะสมโดยไม่ปิดกั้นการเปิดเสรีร่วมกันกับประเทศภาคีต่าง ๆ ในอนาคต

พัฒนาด้านคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นต้นแบบของมาตรฐานมัคคุเทศก์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้เกิดขึ้นได้นั้นควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับประวัติและข้อมูลของมัคคุเทศก์ให้นักท่องเที่ยวสามารถเช็คข้อมูลส่วนบุคคลได้จากระบบสารสนเทศหรือผ่านแอปพลิเคชันต่างๆได้โดยสะดวก จัดทำหลักสูตรวัดความรู้และระดับมัคคุเทศก์ตามความชำนาญในด้านต่างๆ จัดทำสวัสดิการสำหรับวิชาชีพนี้โดยความร่วมมือจากภาครัฐและเอกชนร่วมมือกันเพื่อส่งเสริมให้วิชาชีพนี้มีมาตรฐานและสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น (สุภวรรณ (นามสมมติ), 2560)

พัฒนาด้านคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์แล้วสิ่งสำคัญที่จะส่งเสริมมาตรฐานได้ในเรื่องของเทคโนโลยีใหม่ก็ต้องมีการนำมาใช้และพัฒนาเช่นเดียวกัน (กิตติทัช เขียวฉ้อ, 2560)

ความรู้และความเข้าใจเรื่องกฎหมายก็เป็นสิ่งสำคัญที่มัคคุเทศก์ควรมีและสามารถที่จะอธิบายเชื่อมโยงกับกฎหมายของกลุ่มประชาคมอาเซียนได้ด้วยเช่นเดียวกัน (ประเสริฐ โยธินันท์, 2560)

ข้อมูลข้างต้นนี้สอดคล้องกับการขอให้ข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญที่เสนอให้มีการจัดทำแผนพัฒนายกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการและเพิ่มศักยภาพมาตรฐานส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์รวมไปถึงการจัดหลักสูตรการพัฒนาระดับอาเซียนซึ่งสอดคล้องกับการให้ข้อมูลที่ได้กล่าวถึงไว้ว่า

จัดทำโครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์อย่างจริงจังให้เกิดขึ้น เพื่อขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับวิชาชีพมัคคุเทศก์ให้สามารถแข่งขันกับกลุ่มประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ (ณัฐพัชร มณีโรจน์, 2560)

พัฒนายกระดับนวัตกรรมบริการในรูปแบบของการบริการที่เป็นเอกลักษณ์ของมัคคุเทศก์ไทยให้เป็นต้นแบบในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ส่งเสริมให้วิชาชีพมัคคุเทศก์สามารถขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเป็นต้นแบบที่ดีในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พัฒนานวัตกรรมบริการที่เป็นเอกลักษณ์ของไทยให้ต่อเนื่องและยั่งยืน (นิธิกร ม่วงศรีเขียว, 2560)

การพัฒนามัคคุเทศก์ไทยเริ่มจากการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทย การสร้างกลยุทธ์เร่งปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยให้สอดคล้องกับพลวัตการท่องเที่ยวไทยและภูมิภาค และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมการท่องเที่ยว สถานประกอบการ สถานศึกษาต้องมีการยกระดับมาตรฐานการพัฒนา (ประเสริฐ โยธินันท์, 2560)

การรับรองมาตรฐานมัคคุเทศก์ซึ่งต้องจัดทำขึ้นได้แก่ยุทธศาสตร์การพัฒนา และปรับปรุงการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทย กลยุทธ์เร่ง ปรับปรุงและพัฒนาหน่วยตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยเป็นไป ตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมการท่องเที่ยว (กฤษฎีกา มีสำราญ, 2560)

การเผยแพร่ภาพลักษณ์การบริการมัคคุเทศก์ไทย ได้แก่การสร้าง ยุทธศาสตร์การเผยแพร่ภาคลัทธิมัคคุเทศก์ไทย กลยุทธ์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และยกระดับภาพลักษณ์มัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมการท่องเที่ยว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสื่อสารมวลชน (ภุริวัจน์ ลิ้มถาวรรัตน์, 2560)

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการ ให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ การบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน (AEC) ในด้านยุทธศาสตร์ต่าง ๆ กรมการท่องเที่ยวต้องมีหน้าที่กำกับดูแลมัคคุเทศก์ควรเพิ่ม หรืออบรมความรู้ให้มัคคุเทศก์ ทั้งความรู้ในด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาสากล หรืออบรมเพิ่ม ความรู้ภาษาที่ใช้ในอาเซียน ด้านกลยุทธ์ควรปรับกลยุทธ์หรือนโยบายให้สอดคล้องกันทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชน เพื่อให้มัคคุเทศก์ทำงานได้อย่างมีทิศทางแนวทางในการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีรัฐบาลเป็นผู้กำหนดนโยบาย และหน่วยงานต่าง ๆ นำมาปฏิบัติ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ได้เป็นอย่างดีโดย การนำนโยบายความร่วมมือต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้ได้จริงและรวมไปถึงการติดตามผล

3.3 ผลการศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนา คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

การศึกษาข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสารและจากการให้สัมภาษณ์บริษัทที่เกี่ยวข้อง และผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ SWOT Analysis และ TOWS Matrix ร่วมด้วยเพื่อวิเคราะห์สภาวะ แวดล้อม และปัจจัยต่างๆ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์เพื่อวิเคราะห์จุดแข็งและ จุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ผู้วิจัยได้สรุปผล การสังเคราะห์ตามองค์ประกอบการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในตามแนวคิด 7'S Analysis ของ McKinsey เพื่อวิเคราะห์หาจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) จากปัจจัยและ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกในองค์ประกอบการวิเคราะห์ตามแนวคิด PESTL Analysis เพื่อ วิเคราะห์หาโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats)

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์หาจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) จากปัจจัยภายใน

ปัจจัยวิเคราะห์	สภาพแวดล้อมภายใน	
	จุดแข็ง (Strength : S)	จุดอ่อน (Weaknesses : W)
ด้านโครงสร้าง (Structure)	<p>1. ในความร่วมมืออีควิชาซิฟที่กำลังถูกจับตามองก็คือ วิชาซิฟมัคคุเทศก์ซึ่งมีความสำคัญกับ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก</p> <p>2. เพิ่มปริมาณจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน</p> <p>3. ภาคเอกชนมีความพร้อมและเข้มแข็งสามารถดำเนินธุรกิจและโครงการต่างๆ ร่วมกับภาครัฐกิจเดียวกันในการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน</p> <p>4. เสริมสร้าง ความเข้มแข็งให้สถาบันการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนให้มีมาตรฐานเป็นที่ ยอมรับในระดับสากลตลอดจนการยกระดับทักษะฝีมือแรงงาน และทักษะด้านภาษาเพื่อเตรียมความพร้อมของแรงงานไทยเข้าสู่ตลาดแรงงานในภูมิภาคอาเซียน โดยไทยมีบทบาทนำในอาเซียนร่วมกับประเทศอื่นที่มีศักยภาพ</p>	<p>1. ภาคเอกชนหรือประชาชนทั่วไปยังรับรู้ถึงโครงสร้างของความร่วมมือการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน</p> <p>2. ขาดโครงการสนับสนุนภาคบริการเดินทางไปไปชุมเวที่ต่างประเทศ สนับสนุนเฉพาะหน่วยงานของรัฐบาล</p> <p>3. โครงการไม่ต่อเนื่องจากนโยบายของการนำเงินลงทุนสำหรับการจัดทำโครงการต่าง เนื่องจากความไม่มั่นคงทางการเมืองของประเทศไทย</p> <p>4. ระมัดระวังในเรื่องของกฎหมายแรงงานที่อาจจะส่งกระทบต่อแรงงานไทย อาซิฟมัคคุเทศก์ได้รับผลกระทบจากการมีแรงงานจากการเปิดเสรีด้านการบริการเข้ามาทำงานและอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นตกงาน</p>
ด้านกลยุทธ์ขององค์กร (Strategy)	<p>1. สนับสนุนให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีการคัดเลือกมัคคุเทศก์มาทำงานซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนแรกในการคัดเลือกได้ดี</p> <p>2. กฎหมายบังคับให้ผู้มีใบอนุญาตมัคคุเทศก์ต้องทำใบอนุญาตการเป็นหัวหน้าทัวร์</p>	<p>1. จัดตั้งสภาวิชาซิฟมัคคุเทศก์เพื่อดูแลและควบคุมการทำงานให้เคร่งครัดและมีมาตรฐานเดียวกันและยังเป็นการควบคุมเมื่อต่างชาติเข้ามาร่วมทำงาน</p> <p>2. พัฒนาหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ร่วมกับสถาบันการศึกษาและผู้ประกอบการและเน้นหลักสูตรนานาชาติมากขึ้น</p>
ด้านระบบการดำเนินงาน (System)	<p>1. โครงการจัดทำมาตรฐานวิชาซิฟเฉพาะด้านของกลุ่มงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว</p>	<p>1. การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับมัคคุเทศก์เถื่อน หรือ Sitting Guide ไม่มีประสิทธิภาพ และยังดำเนินการปิดประเภทและหรือพบแรงงานเถื่อนอยู่มากมาย</p>

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์หาจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) จากปัจจัยภายใน (ต่อ)

ปัจจัยวิเคราะห์	สภาพแวดล้อมภายใน	
	จุดแข็ง (Strength : S)	จุดอ่อน (Weaknesses : W)
		<p>2.ระบบสารสนเทศในเรื่องของข้อมูลส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ยังไม่มีพัฒนาอย่างเป็นข้อมูลเก่า และไม่มีบริการซอฟต์แวร์เพื่อจัดการตารางการเดินทางและวางแผนการเดินทางให้ครบทุกมิติที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาควรได้รับการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว</p> <p>3.หารือร่วมมือกับบริษัทนำเที่ยวเรื่องของการพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของอาชีพมัคคุเทศก์ที่อยู่ในสังกัดของบริษัทนำเที่ยว</p>
ด้านบุคลากร (Staff)	<p>1.บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวที่มีความรู้ตามมาตรฐานขั้นต่ำทางการท่องเที่ยวในสาขาวิชาชีพ</p> <p>2.ความยืดหยุ่นของอาชีพมัคคุเทศก์ในตลาดแรงงานอาเซียน สามารถเลือกที่จะเดินทางไปทำงานยังประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้</p> <p>3.เพิ่มอำนาจการต่อรองให้ศักยภาพการทำงานส่วนบุคคลสร้างมูลค่าและรายได้จากอาชีพได้</p>	<p>1.มัคคุเทศก์ที่มีศักยภาพสูงเดินทางไปทำงานต่างประเทศเพราะเนื่องจากมีค่าตอบแทนที่สูงกว่า</p> <p>2.ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาอังกฤษและภาษาของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน</p>
ด้านทักษะที่ใช้ในการทำงาน (Skill)	<p>1.มีทักษะในการบริการที่ทันสมัยและมีสิ่งแปลกใหม่มาแนะนำให้นักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา เพิ่มโอกาสของอาชีพมัคคุเทศก์ที่จะสามารถพัฒนาศักยภาพอาชีพได้</p> <p>2.มีหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาบุคลากรและหลักสูตรการบริการที่มีความแตกต่างที่เป็นอัตลักษณ์ที่มีความโดดเด่นและน่าสนใจ</p>	<p>1.ปรับปรุงหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นโดยจัดทำร่วมมือกันในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนำบุคลากรมาเข้าร่วมอบรมร่วมกันในหลักสูตรและสนับสนุนการเข้าร่วมอบรมโครงการหลักสูตรมัคคุเทศก์ระดับโลก</p> <p>2.พัฒนาหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ส่วน มาตรฐานขั้นต่ำที่ทุกสถาบันต้องมีเหมือนกัน และส่วนที่แตกต่างกันที่ทุกสถาบันสามารถเปิดโอกาสเสรีให้ผู้อบรมสามารถเลือกและสร้างอัตลักษณ์ของแต่ละสถาบันในแต่ละท้องถิ่นรวมถึงพัฒนาคุณภาพผู้สอนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว</p>



ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์หาจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) จากปัจจัยภายใน (ต่อ)

ปัจจัยวิเคราะห์	สภาพแวดล้อมภายใน	
	จุดแข็ง (Strength : S)	จุดอ่อน (Weaknesses : W)
		ในระดับมหาวิทยาลัยและระดับอาชีพจะพัฒนาคุณภาพผู้อบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์และมัคคุเทศก์ยังขาดความรู้แบบลึกจนส่งผลให้เกิดความเสียหายกับแหล่งท่องเที่ยวที่มาจากกรณีนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวจำนวนมาก
ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ (Style)	<p>1.การพัฒนาาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ สนับสนุนการเตรียมความพร้อมรองรับการเปิดเสรีด้านแรงงานภายใต้กรอบความร่วมมือ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และเร่งเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้มีการนำคุณวุฒิวิชาชีพไปใช้อย่าง เป็นรูปธรรม เพื่อให้แรงงานมีสมรรถนะและมีเส้นทางความก้าวหน้าในวิชาชีพที่ชัดเจน และนำไป ประเมิน ค่าตอบแทนที่ สอดคล้องกับความรู้ ทักษะอาชีพ และ ประสบการณ์ตามกลไกตลาด</p> <p>2.ยกระดับทักษะด้านอาชีพและทักษะด้านภาษาควบคู่กับการสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมจาก ผลกระทบของการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี</p>	1.ผู้ประกอบการมีกวางตำแหน่งการแข่งขัน ด้วยการลดราคาและลดคุณภาพของรายการเดินทางเที่ยวจนทำให้อาชีพมัคคุเทศก์ต้องสร้างรายได้จากทางอื่นจนส่งผลต่อภาพลักษณ์ด้านลบ
ด้านค่านิยม (Share Value)	1.การสร้างเครือข่ายการประสานงานร่วมกันในกลุ่มอาชีพมัคคุเทศก์ด้วยตนเอง	1.ขาดการพัฒนาการบริการที่เข้าถึงนักท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะ เนื่องจากขนาดกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะจะเพิ่มจำนวนมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกในองค์ประกอบการวิเคราะห์ตามแนวคิด PESTL Analysis เพื่อวิเคราะห์หาโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats)

ปัจจัย วิเคราะห์	สภาพแวดล้อมภายนอก	
	โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
ด้านนโยบาย (Politic)	<p>1. ส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือและความช่วยเหลือทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ การบริการและส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคงทางภูมิภาคให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและเกิดประโยชน์ที่เอื้อต่อกันอย่างสูงสุดในรูปแบบของการฝึกอบรม การวิจัย การศึกษา และร่วมกันส่งเสริมการค้า และการลงทุน และการปรับปรุงการคมนาคมขนส่งเพื่อให้ประชาชนที่อยู่ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความเป็นอยู่และชีวิตที่ดีขึ้น รวมไปถึงความร่วมมือระหว่างองค์การความร่วมมือแห่งภูมิภาคและระดับโลกที่มีวัตถุประสงค์คล้ายคลึงกัน</p> <p>2. ยกระดับและรักษามาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้การประกอบการและดำเนินธุรกิจเป็นไปตามมาตรฐานสากล รวมทั้งพัฒนามาตรฐานบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ตลอดจนปรับปรุงการบริการภาครัฐเพื่อให้สามารถดึงดูดและรองรับตลาดนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพได้ อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>3. เร่งรัดพัฒนาผู้ประกอบการด้านบริการให้มีองค์ความรู้เสริมสร้างนวัตกรรมและทักษะทั้งด้านภาษา มาตรฐานการบริการ และการจัดการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งและทันต่อการเปลี่ยนแปลง ของความตกลงระหว่างประเทศด้านการค้าบริการ</p> <p>4. การเสริมสร้างบรรยากาศการลงทุน มาตรฐานธุรกิจ และการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับการขยายตัวของธุรกิจ และส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขัน ของภาคบริการไทย</p>	<p>1. การขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการเปิดเสรีด้านการบริการยังน้อยมาก</p> <p>2. ความไม่แน่นอนทางการเมืองของประเทศไทยส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงและความไม่ต่อเนื่องของโครงการต่างๆ และข้อตกลงต่างๆ ที่มีการทำงานอย่างไม่ต่อเนื่อง</p> <p>3. พัฒนามาตรฐานบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวยังคงดำเนินไปแบบไม่ชัดเจน สามารถพัฒนาไปได้เฉพาะบางกลุ่มและบางหน่วยงานแต่สาขาอาชีพหลัก เช่น อาชีพมัคคุเทศก์ยังไม่มียกระดับการพัฒนาตรงนี้ได้</p> <p>4. เงินใจของการลงทุนจากภาคเอกชนยังไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างเต็มเพราะภาครัฐยังมีเงื่อนไขบางอย่างที่ภาคเอกชนไม่สามารถแสดงความคิดเห็นในเวทีระดับประเทศได้</p> <p>5. โครงการบางของโครงการภาครัฐดำเนินการในรูปแบบของทำให้เสร็จเรียบร้อยแต่ขาดการประเมินโครงการและขาดการตามงานโครงการว่าเกิดขึ้นจริงและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด</p>

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกในองค์ประกอบการวิเคราะห์ตามแนวคิด PESTL Analysis เพื่อวิเคราะห์หาโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) (ต่อ)

ปัจจัย วิเคราะห์	สภาพแวดล้อมภายนอก	
	โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economic)	<p>5.สร้างความสามัคคีและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศอาเซียน เพื่อให้บรรลุ เป้าหมาย ในการจัดตั้งประชาคมอาเซียนและส่งเสริมความร่วมมือกับประเทศอื่นๆ ในเอเชียภายใต้กรอบความร่วมมือด้านต่างๆ และเตรียมความพร้อมของทุกภาคส่วนในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในปีพ.ศ. 2558 ทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม และความมั่นคง</p> <p>6.เสริมสร้างบทบาทที่สร้างสรรค์และส่งเสริมผลประโยชน์ของชาติในองค์การระหว่างประเทศ โดยเฉพาะเวทีสหประชาชาติและองค์การระดับภูมิภาคต่างๆ เพื่อรักษาสันติภาพและความมั่นคง ส่งเสริมกระบวนการประชาธิปไตย สิทธิมนุษยชน มนุษยธรรม สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาที่ยั่งยืน ตลอดจนร่วมมือในการแก้ไขประเด็นปัญหาข้ามชาติทุกด้านที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของ มนุษย์</p> <p>7.สนับสนุนการทูตเพื่อประชาชน คุ้มครองผลประโยชน์ของคนไทย คู่แลคนไทยและแรงงานไทยในต่างประเทศ โดยเฉพาะคนไทยที่ประกอบอาชีพและมีถิ่นฐานในต่างประเทศ ส่งเสริม บทบาทและความแข็งแกร่งของชุมชนชาวไทยในการรักษาเอกลักษณ์และความเป็นไทย</p>	<p>1.เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานอย่างเต็มที่ร่วมกับภาครัฐ</p> <p>2.การสื่อสารของภาครัฐยังไม่มีออกมาในรูปแบบทางการตลาดเท่าที่ควรแต่เป็นการสื่อสารให้ทราบถึงภาครัฐทำอะไรบ้าง ซึ่งไม่ส่งผลทางด้านเศรษฐกิจ</p> <p>3.การเชื่อมโยงการค้ายังคงดำเนินแบบตัวใครตัวมันการส่งเสริมผู้ประกอบการที่มีศักยภาพยังน้อย ภาครัฐไม่มีเวทีให้เกิดการเชื่อมโยงกับต่างชาติ</p> <p>4.โครงการเชื่อมโยงร่วมกับเวทีระดับโลกนั้นสามารถจัดทำให้เกิดขึ้นและเชื่อมโยงมายังกลุ่มอาเซียนได้และเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว นักลงทุนได้</p>

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกในองค์ประกอบการวิเคราะห์ตามแนวคิด PESTL Analysis เพื่อวิเคราะห์หาโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) (ต่อ)

ปัจจัย วิเคราะห์	สภาพแวดล้อมภายนอก	
	โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
ปัจจัยทาง สภาพสังคม (Social)	<p>1.เพิ่มประสิทธิภาพและการแข่งขันของผู้ให้บริการ เพิ่มความหลากหลายด้านความสามารถในการผลิตสินค้าบริการและการกระจายการบริการของผู้ให้บริการทั้งภายในอาเซียนและภายนอกอาเซียน</p> <p>2.การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน</p> <p>3.ความร่วมมือในการจัดทำรายการเดินทางเที่ยวในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้</p>	<p>1.ความไม่สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป และเมื่อพิจารณาจากข้อกำหนดดังกล่าวเหล่านี้จะเป็นอุปสรรคและข้อจำกัดของการเปิดเสรี สาขาบริการในวิชาชีพคุ้มครองเทคโนโลยีในการสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวในอนาคต</p>
เทคโนโลยี และ นวัตกรรม ใหม่ๆ (Technology)	<p>1.จัดแผนอบรม (Studies Plan) และสื่อประสมประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรกลุ่มแผนกแม่บ้าน House Keeping ให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์อาเซียนด้านการท่องเที่ยว ปีพ.ศ. 2554-2558 ที่กำหนด รวมถึงหลักสูตรกลุ่มสาขาการโรงแรมซึ่งเป็นสาขาเร่งด่วน รวมทั้งสิ้น 21 หลักสูตร</p> <p>2.ทำระบบ E-Learning และระบบฐานข้อมูล Online หลักสูตรสมรรถนะ ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals-MRA เพื่อเชื่อมโยงกับ Website ASEAN</p> <p>3.การจัดตั้งเครือข่าย Tourism Professionals Certification Network (TPCN)</p>	<p>1.ขาดนวัตกรรมในการบริการที่ทันสมัย</p> <p>2. การบริการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลข่าวสารกันระหว่างหน่วยงานที่เชื่อมโยงกันยังไม่มี</p> <p>3.การบริการข้อมูลข่าวสารแบบสังคมออนไลน์เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงยังไม่มี เช่น Application</p> <p>3.การสื่อสารในโครงการต่างๆเป็นสารสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐอย่างเดียวไม่สามารถที่จะให้นักท่องเที่ยวหรือภาคเอกชนทำงานต่อจากตรงนั้นได้</p>
ด้านข้อบังคับ และระเบียบ (Legal)	<p>1.การจัดเครือข่าย Tourism Professionals Certification Network (TPCN)</p>	<p>1.กฎข้อบังคับจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีเหตุที่เกิดขึ้นจากการละทลวมของกฎหมาย การละเลยกฎหมายของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ</p>

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกในองค์ประกอบการวิเคราะห์ตามแนวคิด PESTL Analysis เพื่อวิเคราะห์หาโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สภาพปัจจุบันโดยแบ่งเป็นด้าน จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคที่มีผลต่อการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ตามองค์ประกอบการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในตามแนวคิด 7'S Model ของ McKinsey และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกตามองค์ประกอบการวิเคราะห์ PESTL Analysis สรุปและนำเสนอผลการวิเคราะห์ SWOT Analysis

ตารางที่ 12 สรุปการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<p>S1 ในความร่วมมืออีกวีวิชาชีพที่กำลังถูกจับตามองก็คือ วิชาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งมีความสำคัญกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก</p> <p>S2 เพิ่มปริมาณจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน</p> <p>S3 ภาคเอกชนมีความพร้อมและเข้มแข็งสามารถดำเนินธุรกิจและโครงการต่างๆร่วมกับภาครัฐกิจเดียวกันในการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน</p> <p>S4 เสริมสร้างความเข้มแข็งให้สถาบันการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ตลอดจนการยกระดับทักษะฝีมือแรงงานและทักษะด้านภาษาเพื่อเตรียมความพร้อมของแรงงานไทยเข้าสู่ตลาดแรงงานในภูมิภาคอาเซียน โดยไทยมีบทบาทนำในอาเซียนร่วมกับประเทศอื่นที่มีศักยภาพ</p>	<p>W1 ภาคเอกชนหรือประชาชนทั่วไปยังรับรู้ถึงโครงสร้างของความร่วมมือการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน</p> <p>W2 ขาดโครงการสนับสนุนภาคบริการเดินทางไปไปชุมเวที่ต่างประเทศ สนับสนุนเฉพาะหน่วยงานของรัฐบาล</p> <p>W3 โครงการไม่ต่อเนื่องจากนโยบายของการนำเงินลงทุนสำหรับการจัดทำโครงการต่างเนื่องจากความไม่มั่นคงทางการเมืองของประเทศไทย</p> <p>W4 ระมัดระวังในเรื่องของกฎหมายแรงงานที่อาจจะส่งกระทบต่อแรงงานไทย อาชีพมัคคุเทศก์ได้รับผลกระทบจากการมีแรงงานจากการเปิดเสรีด้านการบริการเข้ามาทำงานและอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นตกงาน</p>

ตารางที่ 12 สรุปการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (ต่อ)

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<p>S5 สนับสนุนให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีการคัดเลือกมัคคุเทศก์มาทำงานซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนแรกในการคัดเลือกได้ดี</p> <p>S6 กฎหมายบังคับให้ผู้มีใบอนุญาตมัคคุเทศก์ต้องทำใบอนุญาตการเป็นหัวหน้าทัวร์</p> <p>S7 โครงการจัดทำมาตรฐานวิชาชีพเฉพาะด้านของกลุ่มงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว</p> <p>S8 บุคคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวที่มีความรู้ตามมาตรฐานขั้นต่ำทางด้านการท่องเที่ยวในสาขาวิชาชีพ</p> <p>S9 ความยืดหยุ่นของอาชีพมัคคุเทศก์ในตลาดแรงงานอาเซียน สามารถเลือกที่จะเดินทางไปทำงานยังประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้</p> <p>S10 เพิ่มอำนาจการต่อรองให้ศักยภาพการทำงานส่วนบุคคลสร้างมูลค่าและรายได้จากอาชีพได้</p> <p>S11 มีทักษะในการบริการที่ทันสมัยและมีสิ่งแปลกใหม่มาเสนอให้กับนักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา เพิ่มโอกาสของอาชีพมัคคุเทศก์ที่จะสามารถพัฒนาศักยภาพอาชีพได้</p> <p>S12 มีหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาบุคลากรและหลักสูตรการบริการที่มีความแตกต่างที่เป็นอัตลักษณ์ที่มีความโดดเด่นและน่าสนใจ</p> <p>S13 การพัฒนาระบบคุณวุฒิ วิชาชีพสนับสนุนการเตรียมความพร้อมรองรับการเปิดเสรีด้านแรงงานภายใต้กรอบความร่วมมือ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และเร่งเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้มีการนำคุณวุฒิวิชาชีพไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้แรงงานมีสมรรถนะและมีเส้นทางความก้าวหน้าในวิชาชีพที่ชัดเจน และนำไป ประเมินค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับความรู้ ทักษะอาชีพ และประสบการณ์ตามกลไกตลาด</p>	<p>W5 จัดตั้งสภาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อดูแลและควบคุมการทำงานให้เคร่งครัดและมีมาตรฐานเดียวกันและยังเป็นการควบคุมเมื่อต่างชาติเข้ามาร่วมทำงาน</p> <p>W6 พัฒนาหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ร่วมกับสถาบันการศึกษาและผู้ประกอบการและเน้นหลักสูตรนานาชาติมากขึ้น</p> <p>W7 การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับมัคคุเทศก์เถื่อน หรือ Sitting Guide ไม่มีประสิทธิภาพและยังดำเนินการปิดประเภทและหรือพบแรงงานเถื่อนอยู่มากมาย</p> <p>W8 ระบบสารสนเทศในเรื่องของข้อมูลส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ยังไม่มีการพัฒนาเป็นข้อมูลเก่า และไม่มีบริการซอฟต์แวร์เพื่อการจัดการตารางการเดินทางและวางแผนการเดินทางให้ครบทุกมิติที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาควรได้รับการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว</p> <p>W9 หากร่วมมือกับบริษัทนำเที่ยวเรื่องของการพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของอาชีพมัคคุเทศก์ที่อยู่ในสังกัดของบริษัทนำเที่ยว</p> <p>W10 มัคคุเทศก์ที่มีศักยภาพสูงเดินทางไปทำงานต่างประเทศเพราะเนื่องจากมีค่าตอบแทนที่สูงกว่า</p> <p>W11 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาอังกฤษและภาษาของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน</p> <p>W12 ปรับปรุงหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นโดยจัดทำร่วมมือกันในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนำบุคลากรมาเข้าร่วมอบรมร่วมกันในหลักสูตรและสนับสนุนการเข้าร่วมอบรมโครงการหลักสูตรมัคคุเทศก์ระดับโลก</p>

ตารางที่ 12 สรุปการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (ต่อ)

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<p>S14 ยกระดับทักษะด้านอาชีพและทักษะด้านภาษาควบคู่กับการสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมจากผลกระทบของการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี</p> <p>S15 การสร้างเครือข่ายการประสานงานร่วมกันในกลุ่มอาชีพมัคคุเทศก์ด้วยตนเอง</p>	<p>W13 พัฒนาหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ส่วน มาตรฐานขั้นต่ำที่ทุกสถาบันต้องมีเหมือนกัน และส่วนที่แตกต่างกันที่ทุกสถาบันสามารถเปิดโอกาสเสรีให้ผู้อบรมสามารถเลือกและสร้างอัตลักษณ์ของแต่ละสถาบันในแต่ละท้องถิ่นรวมถึงพัฒนาคุณภาพผู้สอนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับมหาวิทยาลัยและระดับอาชีวะ พัฒนาคุณภาพผู้อบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์และมัคคุเทศก์ยังขาดความรู้แบบลึกจนส่งผลให้เกิดความเสียหายกับแหล่งท่องเที่ยวที่มาจากกรณีนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวจำนวนมาก</p> <p>W14 ผู้ประกอบการมักวางตำแหน่งการแข่งขันด้วยการลดราคาและลดคุณภาพของรายการเดินทางเที่ยวจนทำให้อาชีพมัคคุเทศก์ต้องสร้างรายได้จากทางอื่นจนส่งผลต่อภาพลักษณ์ด้านลบ</p> <p>W15 ขาดการพัฒนาการบริการที่เข้าถึงนักท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะ เนื่องจากอนาคตกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะจะเพิ่มจำนวนมากยิ่งขึ้น</p>

ตารางที่ 12 สรุปการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (ต่อ)

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
<p>O1 ส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือและความช่วยเหลือทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ การบริการและส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคงทางภูมิภาคให้ช่วยเหลือซึ่งกันและกันและเกิดประโยชน์ที่เอื้อต่อกันอย่างสูงสุดในรูปแบบของการฝึกอบรม การวิจัย การศึกษา และร่วมกันส่งเสริมการค้า และการลงทุน และการปรับปรุงการคมนาคมขนส่งเพื่อให้ประชาชนที่อยู่ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความเป็นอยู่และชีวิตที่ดีขึ้นร่วมไปถือความร่วมมือระหว่างองค์การความร่วมมือแห่งภูมิภาคและระดับโลกที่มีวัตถุประสงค์คล้ายคลึงกัน</p> <p>O2 ยกกระดับและรักษามาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้การประกอบการและดำเนินธุรกิจเป็นไปตามมาตรฐานสากล รวมทั้งพัฒนามาตรฐานบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ตลอดจนปรับปรุงการบริการภาครัฐเพื่อให้สามารถดึงดูดและรองรับตลาดนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพได้ อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>O3 เร่งรัดพัฒนาผู้ประกอบการด้านบริการให้มีความรู้เสริมสร้างนวัตกรรมและทักษะทั้งด้านภาษา มาตรฐานการบริการ และการจัดการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งและทันต่อการเปลี่ยนแปลง ของความตกลงระหว่างประเทศด้านการค้าบริการ</p>	<p>T1 การขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการเปิดเสรีด้านการบริการยังน้อยมาก</p> <p>T2 ความไม่แน่นอนทางการเมืองของประเทศไทยส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงและความไม่ต่อเนื่องของโครงการต่างๆและข้อตกลงต่างๆที่มีการทำงานอย่างไม่ต่อเนื่อง</p> <p>T3 พัฒนามาตรฐานบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวยังดำเนินไปแบบไม่ชัดเจนสามารถพัฒนาไปได้เฉพาะบางกลุ่มและบางหน่วยงาน แต่สาขาอาชีพหลัก เช่น อาชีพมัคคุเทศก์ยังไม่มี การยกระดับการพัฒนาครั้งนี้ได้</p> <p>T4 เงื่อนไขของการลงทุนจากภาคเอกชนยังไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างเต็มเพราะภาครัฐยังมีเงื่อนไขบางอย่างที่ภาคเอกชนไม่สามารถแสดงความคิดเห็นในเวทีระดับประเทศได้</p> <p>T5 โครงการบางของโครงการภาครัฐดำเนินการในรูปแบบของทำให้เสร็จเรียบร้อยแต่ขาดการประเมินโครงการและขาดการตามงานโครงการว่าเกิดขึ้นจริงและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด</p> <p>T6 เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานอย่างเต็มที่ร่วมกับภาครัฐ</p> <p>T7 การสื่อสารของภาครัฐยังไม่ออกมาในรูปแบบทางการตลาดเท่าที่ควรแต่เป็นการสื่อสารให้ทราบถึงภาครัฐทำอะไรบ้าง ซึ่งไม่ส่งผลทางด้านเศรษฐกิจ</p>



## ตารางที่ 12 สรุปการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (ต่อ)

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
<p>O4 การเสริมสร้างบรรยากาศการลงทุน มาตรฐานธุรกิจ และการพัฒนาบุคลากรให้พร้อม รับการขยายตัวของธุรกิจ และส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขัน ของภาคบริการไทย</p> <p>O5 สร้างความสามัคคีและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศอาเซียน เพื่อให้บรรลุ เป้าหมาย ในการจัดตั้งประชาคมอาเซียนและส่งเสริมความร่วมมือกับประเทศอื่นๆ ในเอเชียภายใต้กรอบความร่วมมือด้านต่างๆ และเตรียมความพร้อมของทุกภาคส่วนในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปีพ.ศ. 2558 ทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม และความมั่นคง</p> <p>O6 เสริมสร้างบทบาทที่สร้างสรรค์และส่งเสริมผลประโยชน์ของชาติในองค์การระหว่างประเทศ โดยเฉพาะเวทีสหประชาชาติและองค์การระดับภูมิภาคต่างๆ เพื่อรักษาสันติภาพและความ มั่นคง ส่งเสริมกระบวนการประชาธิปไตย สิทธิมนุษยชน มนุษยธรรม สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาที่ยั่งยืน ตลอดจนร่วมมือในการแก้ไขประเด็นปัญหาข้ามชาติทุกด้านที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของ มนุษย์</p> <p>O7 สนับสนุนการทูตเพื่อประชาชน คุ่มครองผลประโยชน์ของคนไทย ดูแลคนไทยและแรงงานไทยในต่างประเทศโดยเฉพาะคนไทยที่ประกอบอาชีพและมีถิ่นฐานในต่างประเทศ ส่งเสริม บทบาทและความแข็งแกร่งของชุมชนชาวไทยในการรักษาเอกลักษณ์และความเป็นไทย</p>	<p>T8 การเชื่อมโยงการค้ายังคงดำเนินแบบตัวใครตัวมันการส่งเสริมผู้ประกอบการที่มีศักยภาพยังน้อย ภาครัฐไม่มีเวทีให้เกิดการเชื่อมโยงกับต่างชาติ</p> <p>T9 โครงการเชื่อมโยงร่วมกับเวทีระดับโลกนั้นสามารถจัดทำให้เกิดขึ้นและเชื่อมโยงมายังกลุ่มอาเซียนได้และเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวลงทุนได้</p> <p>T10 ความไม่สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป และเมื่อพิจารณาจากข้อกำหนดดังกล่าวเหล่านี้จะเป็นอุปสรรคและข้อจำกัดของการเปิดเสรี สาขาบริการในวิชาชีพ มัคคุเทศก์ในการสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวในอนาคต</p> <p>T11 ขาดนวัตกรรมในการบริการที่ทันสมัย</p> <p>T12 การบริการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลข่าวสารกันระหว่างหน่วยงานที่เชื่อมโยงกันยังไม่มี</p> <p>T13 การบริการข้อมูลข่าวสารแบบสังคมออนไลน์เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงยังไม่มี เช่น Application</p> <p>T14 การสื่อสารในโครงการต่างๆเป็นสารสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐอย่างเดียวไม่สามารถที่จะให้นักท่องเที่ยวหรือภาคเอกชนทำงานต่อจากตรงนั้นได้</p> <p>T15 กฎข้อบังคับจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีเหตุที่เกิดขึ้นจากการละหลวมของกฎหมาย การละเลยกฎหมายของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ</p>

ตารางที่ 12 สรุปการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (ต่อ)

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
<p>O8 เพิ่มประสิทธิภาพและการแข่งขันของผู้ให้บริการ เพิ่มความหลากหลายด้านความสามารถในการผลิตสินค้าบริการและการกระจายการบริการของผู้ให้บริการทั้งภายในอาเซียนและภายนอกอาเซียน</p> <p>O9 การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน</p> <p>O10 ความร่วมมือในการจัดทำรายการเดินทางเที่ยวในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้</p> <p>O11 จัดแผนอบรม (Studies Plan) และสื่อประสมประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรกลุ่มแผนก แม่บ้าน House Keeping ให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์อาเซียนด้านการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2554-2558 ที่กำหนด รวมถึงหลักสูตรกลุ่มสาขาการโรงแรมซึ่งเป็นสาขาเร่งด่วน รวมทั้งสิ้น 21 หลักสูตร</p> <p>O12 ทำระบบ E-Learning และระบบฐานข้อมูล Online หลักสูตรสมรรถนะ ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals-MRA เพื่อเชื่อมโยงกับ Website ASEAN</p> <p>O13 การจัดตั้งเครือข่าย Tourism Professionals Certification Network (TPCN)</p>	

ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์จากภายใน จุดแข็ง จุดอ่อน และวิเคราะห์จากสภาพแวดล้อมภายนอก โอกาสและอุปสรรค ด้วยการวิเคราะห์ SWOT Analysis ของสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว มากำหนดทิศทางในการร่างคู่มือพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ดังนี้

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์โดยการหาความสัมพันธ์ด้วยเทคนิค TOWS Matrix

### ผลการให้ค่าน้ำหนักและจัดอันดับความสำคัญ (SWOT Analysis)

ปัจจัยภายใน (Inter Factor )	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับคะแนน (Rating) 1-5	คะแนนถ่วงน้ำหนัก	ลำดับ
<b>จุดแข็ง (Strengths)</b>				
S1 ในความร่วมมืออภิวชิชาชีพที่กำลังถูกจับตามองก็คือ อภิวชิชาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งมีความสำคัญกับ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก	0.024	5	0.12	S12
S2 เพิ่มปริมาณจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และเพิ่มปริมาณจำนวนนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	0.03	5	0.15	S9
S3 ภาคเอกชนมีความพร้อมและเข้มแข็งสามารถดำเนินธุรกิจและโครงการต่างๆร่วมกับภาครัฐกิจเดียวกันในการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	0.029	5	0.145	S11

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์โดยการหาความสัมพันธ์ด้วยเทคนิค TOWS Matrix (ต่อ)

ปัจจัยภายใน (Inter Factor )	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับ คะแนน (Rating) 1-5	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	ลำดับ
S4 เสริมสร้างความเข้มแข็งให้สถาบันการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนให้มีมาตรฐานเป็นที่ ยอมรับในระดับสากล ตลอดจนการยกระดับทักษะฝีมือแรงงาน และทักษะด้านภาษาเพื่อเตรียมความพร้อมของแรงงานไทยเข้าสู่ตลาดแรงงานในภูมิภาคอาเซียน โดยไทยมีบทบาทนำในอาเซียนร่วมกับประเทศอื่นที่มีศักยภาพ	0.04	5	0.2	S4
S5 สนับสนุนให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีการคัดเลือกมัคคุเทศก์มาทำงานซึ่งถือว่าเป็น ขั้นตอนแรกในการคัดเลือกได้ดี	0.031	5	0.155	S8
S6 กฎหมายบังคับให้ผู้มีใบอนุญาตมัคคุเทศก์ต้องทำใบอนุญาตการเป็นหัวหน้าทัวร์	0.022	4	0.088	S13
S7 โครงการจัดทำมาตรฐานวิชาชีพเฉพาะด้านของกลุ่มงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	0.028	5	0.014	S14
S8 บุคคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวที่มีความรู้ตามมาตรฐานขั้นต่ำทางด้านการท่องเที่ยวในสาขาวิชาชีพ	0.027	5	0.0135	S15
S9 ความยืดหยุ่น ของอาชีพมัคคุเทศก์ในตลาดแรงงานอาเซียน สามารถเลือกที่จะเดินทางไปทำงานยังประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้	0.0295	5	0.1475	S10
S10 เพิ่มอำนาจการต่อรองให้ศักยภาพการทำงานส่วนบุคคลสร้างมูลค่าและรายได้จากอาชีพได้	0.034	5	0.17	S7
S11 มีทักษะในการบริการที่ทันสมัยและมีสิ่งแปลกใหม่มานำเสนอให้กับนักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา เพิ่มโอกาสของอาชีพมัคคุเทศก์ที่จะสามารถพัฒนาศักยภาพของอาชีพได้	0.041	5	0.205	S3

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์โดยการหาความสัมพันธ์ด้วยเทคนิค TOWS Matrix (ต่อ)

ปัจจัยภายใน (Inter Factor )	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับ คะแนน (Rating) 1-5	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	ลำดับ
S12 มีหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาบุคลากรและหลักสูตรการบริการที่มีความแตกต่างที่เป็นอัตลักษณ์ที่มีความโดดเด่นและน่าสนใจ	0.044	5	0.22	S2
S13 การพัฒนาระบบคุณวุฒิ วิชาชีพสนับสนุนการเตรียมความพร้อมรองรับการเปิดเสรีด้านแรงงานภายใต้กรอบความร่วมมือ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และเร่งเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้มีการนำคุณวุฒิวิชาชีพไปใช้อย่าง เป็นรูปธรรม เพื่อให้แรงงานมีสมรรถนะและมีเส้นทางความก้าวหน้าในวิชาชีพที่ชัดเจน และนำไป ประเมินค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับความรู้ ทักษะอาชีพ และประสบการณ์ตามกลไกตลาด	0.037	5	0.185	S6
S14 ยกกระดับทักษะด้านอาชีพและทักษะด้านภาษาควบคู่กับการสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมจาก ผลกระทบของการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี	0.038	5	0.19	S5
S15 การสร้างเครือข่ายการประสานงานร่วมกันในกลุ่มอาชีพภาคอุตสาหกรรมด้วยตนเอง	0.045	5	0.225	S1
<b>รวมจุดแข็ง</b>	<b>0.5</b>		<b>2.447</b>	

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์โดยการหาความสัมพันธ์ด้วยเทคนิค TOWS Matrix (ต่อ)

ปัจจัยภายใน (Inter Factor )	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับ คะแนน (Rating) 1-5	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	ลำดับ
<b>จุดอ่อน (Weaknesses)</b>				
W1 ภาคเอกชนหรือประชาชนทั่วไปยังรับรู้ถึงโครงสร้างของความร่วมมือการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	0.025	5	0.125	W11
W2 ขาดโครงการสนับสนุนภาคบริการเดินทางไปไปชุมเวที่ต่างประเทศสนับสนุนเฉพาะหน่วยงานของรัฐบาล และควรให้ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจเรื่องการเปิดเสรีด้านการบริการท่องเที่ยวอย่างแท้จริง รวมไปถึงการสร้างเป้าหมายจากโอกาสของการเปิดเสรีด้านการบริการร่วมกัน	0.03	5	0.15	W6
W3 โครงการไม่ต่อเนื่องจากนโยบายของการนำเงินลงทุนสำหรับการจัดทำโครงการต่างเนื่องจากความไม่มั่นคงทางการเมืองของประเทศไทย และภาครัฐต้องเปลี่ยนแปลงการทำงานเพื่อให้ครบตามกระบวนการเพียงเท่านั้นแต่ให้เกิดภาคปฏิบัติเกิดขึ้นได้จริง รวมไปถึงการโฆษณาในเชิงธุรกิจให้มากกว่าการโฆษณาถึงการทำงานของภาครัฐ	0.023	4	0.115	W12
W4 ระมัดระวังในเรื่องของกฎหมายแรงงานที่อาจจะส่งกระทบต่อแรงงานไทย อาชีพมัคคุเทศก์ได้รับผลกระทบจากการที่มีแรงงานจากการเปิดเสรีด้านการบริการเข้ามาทำงานและอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับการมัคคุเทศก์ท้องถิ่นตกงานได้	0.026	5	0.13	W10
W5 จัดตั้งสภาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อดูแลและควบคุมการทำงานให้เคร่งครัดและมีมาตรฐานเดียวกันและยังเป็นการควบคุมเมื่อต่างชาติเข้ามาร่วมทำงาน	0.028	5	0.14	W18

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์โดยการหาความสัมพันธ์ด้วยเทคนิค TOWS Matrix (ต่อ)

ปัจจัยภายใน (Inter Factor )	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับ คะแนน (Rating) 1-5	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	ลำดับ
W6 พัฒนาหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ร่วมกับสถาบันการศึกษาและผู้ประกอบการและเน้นหลักสูตรนานาชาติมากขึ้น และจัดตั้งรางวัลระดับมาตรฐานมัคคุเทศก์แบบจริงจังให้เกิดขึ้น	0.055	5	0.22	W3
W7 การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับมัคคุเทศก์เถื่อน หรือ Sitting Guide ไม่มีประสิทธิภาพ และยังดำเนินการปิดประเภทและหรือพบแรงงานเถื่อนอยู่มากมาย	0.036	5	0.18	W4
W8 ระบบสารสนเทศในเรื่องของข้อมูลส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ยังไม่มีการพัฒนายังเป็นข้อมูลเก่า และไม่มีบริการซอฟต์แวร์เพื่อการจัดการตารางการเดินทางและวางแผนการเดินทางให้ครบทุกมิติที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาควรจะได้รับ การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว	0.06	5	0.3	W1
W9 หารือร่วมมือกับบริษัทนำเที่ยวเรื่องของการพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของอาชีพมัคคุเทศก์ที่อยู่ในสังกัดของบริษัทนำเที่ยว	0.05	5	0.25	W2
W10 มัคคุเทศก์ที่มีศักยภาพสูงเดินทางไปทำงานต่างประเทศเพราะเนื่องจากมีค่าตอบแทนที่สูงกว่า	0.02	4	0.1	W13
W11 เข้าใจเกี่ยวกับภาษาอังกฤษและภาษาของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับประตต่างๆในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	0.02	4	0.135	W9

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์โดยการหาความสัมพันธ์ด้วยเทคนิค TOWS Matrix (ต่อ)

ปัจจัยภายใน (Inter Factor )	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับ คะแนน (Rating) 1-5	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	ลำดับ
W12 ปรับปรุงหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นโดยจัดทำ ร่วมมือกันในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนำ บุคคลกรมาเข้าร่วมอบรมร่วมกันในหลักสูตร และ สนับสนุนการเข้าร่วมอบรมโครงการหลักสูตรมัคคุเทศก์ ระดับโลก	0.033	5	0.165	W5
W13 พัฒนาหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ส่วน มาตรฐานขั้นต่ำที่ทุกสถาบันต้องมีเหมือนกัน และส่วนที่แตกต่างกันที่ทุกสถาบันสามารถเปิด โอกาสเสรีให้ผู้อบรมสามารถเลือกและสร้างอัตลักษณ์ ของแต่ละสถาบันในแต่ละท้องถิ่น รวมไปถึงการ พัฒนาคุณภาพผู้สอนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน ระดับมหาวิทยาลัยและอาชีววะ พัฒนาคุณภาพผู้ อบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ และมัคคุเทศก์ยังขาด ความรู้แบบลึกจนส่งผลให้เกิดความเสียหายกับแหล่ง ท่องเที่ยวที่มาจากการที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางไป ท่องเที่ยวจำนวนมาก	0.03	5	0.15	W6
W14 ผู้ประกอบการมีกวางตำแหน่งการแข่งขันด้วย การลดราคาและลดคุณภาพของรายการเดินทาง เที่ยวจนทำให้อาชีพมัคคุเทศก์ต้องสร้างรายได้จาก ทางอื่นจนส่งผลต่อภาพลักษณ์ด้านลบ	0.028	5	0.14	W8
W15 ขาดการพัฒนาการบริการที่เข้าถึงนักท่องเที่ยว กลุ่มเฉพาะ เนื่องจากอนาคตกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่ม เฉพาะจะเพิ่มจำนวนมากยิ่งขึ้น	0.029	5	0.145	W7
<b>รวมจุดอ่อน</b>	<b>0.5</b>		<b>2.445</b>	
<b>รวมสภาพแวดล้อมภายในทั้งหมด</b>	<b>1.0</b>		<b>4.892</b>	



ตารางที่ 14 ผลการให้น้ำหนักและจัดอันดับความสำคัญสภาพแวดล้อม (SWOT Analysis)

ปัจจัยภายนอก (External Factor)	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับ คะแนน (Rating) 1-5	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	ลำดับ
<b>โอกาส (Opportunities)</b>				
<p>○1 ส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือและความช่วยเหลือทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ การบริการและส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคงทางภูมิภาคให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและเกิดประโยชน์ที่เอื้อต่อกันอย่างสูงสุดในรูปแบบของการฝึกอบรม การวิจัย การศึกษา และร่วมกันส่งเสริมการค้าและการลงทุน และการปรับปรุงการคมนาคมขนส่งเพื่อให้ประชาชนที่อยู่ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความเป็นอยู่และชีวิตที่ดีขึ้น ร่วมไปถึงความร่วมมือระหว่างองค์การความร่วมมือแห่งภูมิภาคและระดับโลก ที่มีวัตถุประสงค์คล้ายคลึงกัน</p>	0.028	5	0.14	○10
<p>○2 ยกระดับและรักษามาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้การประกอบการและดำเนินธุรกิจเป็นไปตามมาตรฐานสากล รวมทั้งพัฒนามาตรฐานบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ตลอดจนปรับปรุงการบริการภาครัฐเพื่อให้สามารถดึงดูดและรองรับตลาดนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพได้ อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	0.039	5	0.195	○5
<p>○3 เร่งรัดพัฒนาผู้ประกอบการด้านบริการให้มีความรู้เสริมสร้างนวัตกรรมและทักษะทั้งด้านภาษามาตรฐานการบริการ และการจัดการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งและทันต่อการเปลี่ยนแปลง ของความตกลงระหว่างประเทศด้านการค้าบริการ</p>	0.04	5	0.2	○4

ตารางที่ 14 ผลการให้น้ำหนักและจัดอันดับความสำคัญสภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) (ต่อ)

ปัจจัยภายนอก (External Factor)	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับ คะแนน (Rating) 1-5	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	ลำดับ
<p>O4 การเสริมสร้างบรรยากาศการลงทุน มาตรฐานธุรกิจ และการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับการขยายตัวของธุรกิจ และส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขัน ของภาคบริการไทย โดยส่งเสริมการขยายความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจการค้า การลงทุน และการเงิน ภายใต้ประโยชน์ร่วมกันของกรอบความร่วมมือและข้อตกลงทางการค้าหลายฝ่าย โดยจัดมาตรการเตรียมพร้อมให้ธุรกิจและประชาชนไทยสามารถปรับตัวเพื่อแสวงหาโอกาสใหม่ และมีความ พร้อมรองรับผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ในทุกภาคส่วน เร่งส่งเสริมและพัฒนาความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน โดยส่งเสริมความร่วมมือทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชน และสื่อมวลชน เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและความใกล้ชิดระหว่างกันอัน จะนำไปสู่การขยายความร่วมมือทางเศรษฐกิจการค้า การลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การขยาย การคมนาคมขนส่ง และความร่วมมือด้านอื่นๆ ภายใต้กรอบความร่วมมืออนุภูมิภาคเพื่อส่งเสริมความเป็นเพื่อนบ้านที่ดีต่อกัน</p>	0.036	5	0.18	O7
<p>O5 สร้างความสามัคคีและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศอาเซียน เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายในการจัดตั้งประชาคมอาเซียนและส่งเสริมความร่วมมือกับประเทศอื่นๆ ในเอเชียภายใต้กรอบ ความร่วมมือด้านต่างๆ และเตรียมความพร้อมของทุกภาคส่วนในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปีพ.ศ. 2558 ทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม และความมั่นคง</p>	0.029	5	0.145	O9

ตารางที่ 14 ผลการให้น้ำหนักและจัดอันดับความสำคัญสภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) (ต่อ)

ปัจจัยภายนอก (External Factor)	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับ คะแนน (Rating) 1-5	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	ลำดับ
06 เสริมสร้างบทบาทที่สร้างสรรค์และส่งเสริมผลประโยชน์ของชาติในองค์การระหว่าง ประเทศ โดยเฉพาะเวทีสหประชาชาติและองค์การระดับภูมิภาคต่างๆ เพื่อรักษาสันติภาพและความ มั่นคง ส่งเสริมกระบวนการประชาธิปไตย สิทธิมนุษยชน มนุษยธรรม สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาที่ยั่งยืน ตลอดจนร่วมมือในการแก้ไขประเด็นปัญหาข้ามชาติ ทุกด้านที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของมนุษย์	0.038	5	0.19	06
07 สนับสนุนการทูตเพื่อประชาชน คุ่มครองผลประโยชน์ของคนไทย ดูแลคนไทยและ แรงงาน ไทยในต่างประเทศ โดยเฉพาะคนไทยที่ประกอบ อาชีพและมีถิ่นฐานในต่างประเทศ ส่งเสริม บทบาท และความแข็งแกร่งของชุมชนชาวไทยในการรักษา เอกลักษณ์และความเป็นไทย	0.042	5	0.21	03
08 เพิ่มประสิทธิภาพและการแข่งขันของผู้ให้บริการ เพิ่มความหลากหลายด้านความสามารถในการผลิต สินค้าบริการและการกระจายการบริการของผู้ ให้บริการทั้งภายในอาเซียนและภายนอกอาเซียน	0.042	5	0.21	03
09 การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศใน กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	0.042	5	0.21	03
010 ความร่วมมือในการจัดทำรายการเดินทางเที่ยว ในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านฝนกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียนได้	0.045	5	0.225	01

ตารางที่ 14 ผลการให้น้ำหนักและจัดอันดับความสำคัญสภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) (ต่อ)

ปัจจัยภายนอก (External Factor)	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับ คะแนน (Rating) 1-5	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	ลำดับ
O11 จัดแผนอบรม (Studies Plan) และสื่อประสม ประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรกลุ่มแผนก แม่บ้าน House Keeping ให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ อาเซียนด้านการท่องเที่ยว ปีพ.ศ. 2554-2558 ที่ กำหนด รวมถึงหลักสูตรกลุ่มสาขาการโรงแรมซึ่งเป็น สาขาเร่งด่วน รวมทั้งสิ้น 21 หลักสูตร	0.031	5	0.155	O8
O12 ทำระบบ E-Learning และระบบฐานข้อมูล Online หลักสูตรสมรรถนะ ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals-MRA เพื่อเชื่อมโยงกับ Website ASEAN	0.043	5	0.215	O2
O13 การจัดตั้งเครือข่าย Tourism Professionals Certification Network (TPCN)	0.045	5	0.225	O1
<b>รวมโอกาส</b>	<b>0.5</b>		<b>2.5</b>	
<b>อุปสรรค (Threats)</b>				
T1 การขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการเปิดเสรีด้านการบริการยังน้อยมาก	0.022	4	0.088	T14
T2 ความไม่แน่นอนทางการเมืองของประเทศไทย ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงและความไม่ต่อเนื่องของ โครงการต่างๆ และข้อตกลงต่างๆ ที่มีการทำงานอย่าง ไม่ต่อเนื่อง	0.02	4	0.08	T15

ตารางที่ 14 ผลการให้น้ำหนักและจัดอันดับความสำคัญสภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) (ต่อ)

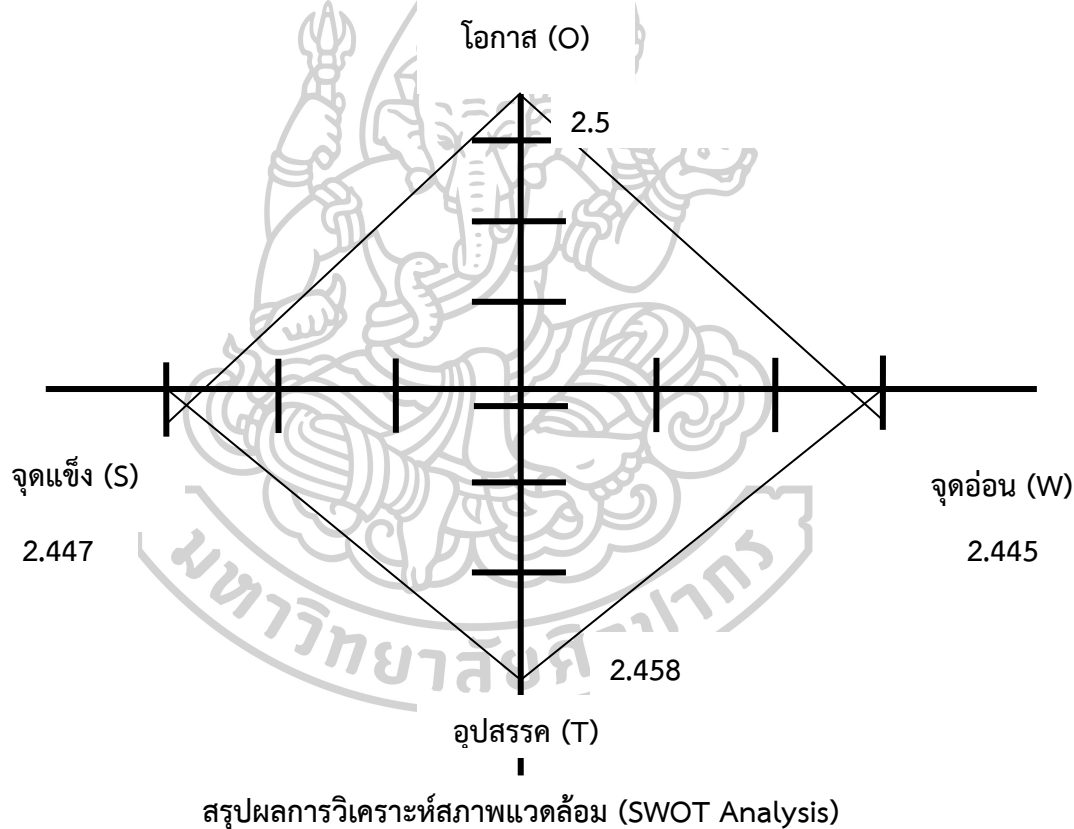
ปัจจัยภายนอก (External Factor)	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับ คะแนน (Rating) 1-5	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	ลำดับ
T3 พัฒนามาตรฐานบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวยังดำเนินไปแบบไม่ชัดเจนสามารถพัฒนาไปได้เฉพาะบางกลุ่มและบางหน่วยงานแต่สาขาอาชีพหลัก เช่น อาชีพมัคคุเทศก์ยังไม่มีการยกระดับการพัฒนาตรงนี้ได้	0.027	5	0.135	T12
T4 เงื่อนไขของการลงทุนจากภาคเอกชนยังไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างเต็มเพราะภาครัฐยังมีเงื่อนไขบางอย่างที่ภาคเอกชนไม่สามารถแสดงความคิดเห็นในเวทีระดับประเทศได้	0.042	5	0.21	T3
T5 โครงการบางของโครงการรัฐดำเนินการในรูปแบบของทำให้เสร็จเรียบร้อยแต่ขาดการประเมินโครงการและขาดการตามงานโครงการว่าเกิดขึ้นจริงและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด	0.04	5	0.2	T5
T6 เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานอย่างเต็มที่ร่วมกับภาครัฐ	0.41	5	0.205	T4
T7 การสื่อสารของภาครัฐยังไม่มีออกมาในรูปแบบทางการตลาดเท่าที่ควรแต่เป็นการสื่อสารให้ทราบถึงภาครัฐทำอะไรบ้าง ซึ่งไม่ส่งผลทางด้านเศรษฐกิจ	0.029	5	0.145	T10
T8 การเชื่อมโยงการค้ายังคงดำเนินแบบตัวใครตัวมัน การส่งเสริมผู้ประกอบการที่มีศักยภาพยังน้อยภาครัฐไม่มีเวทีให้เกิดการเชื่อมโยงกับต่างชาติ	0.028	5	0.14	T11
T9 โครงการเชื่อมโยงร่วมกับเวทีระดับโลกนั้นสามารถจัดทำให้เกิดขึ้นและเชื่อมโยงมายังกลุ่มอาเซียนได้และเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวได้	0.031	5	0.155	T9

ตารางที่ 14 ผลการให้น้ำหนักและจัดอันดับความสำคัญสภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) (ต่อ)

ปัจจัยภายนอก (External Factor)	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับ คะแนน (Rating) 1-5	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	ลำดับ
T10 ความไม่สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป และเมื่อพิจารณาจากข้อกำหนดดังกล่าวเหล่านี้จะเป็นอุปสรรคและข้อจำกัดของการเปิดเสรี สาขาบริการในวิชาชีพภาคเอกชนในการสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวในอนาคต	0.032	5	0.16	T8
T11 ขาดนวัตกรรมในการบริการที่ทันสมัย	0.043	5	0.215	T2
T12 การบริการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลข่าวสารกันระหว่างหน่วยงานที่เชื่อมโยงกันยังไม่มี	0.044	5	0.22	T1
T13 การบริการข้อมูลข่าวสารแบบสังคมออนไลน์เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงยังไม่มี เช่น Application	0.038	5	0.19	T6
T14 การสื่อสารในโครงการต่างๆเป็นสารสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐอย่างเดียวไม่สามารถที่จะให้นักท่องเที่ยวหรือภาคเอกชนทำงานต่อจากตรงนั้นได้	0.026	5	0.13	T13
T15 กฎข้อบังคับจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีเหตุที่เกิดขึ้นจากการหลวมของกฎหมาย การละเลยกฎหมายของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ	0.037	5	0.185	T7
<b>รวมอุปสรรค</b>	<b>0.5</b>		<b>2.458</b>	
<b>รวมสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งหมด</b>	<b>1.0</b>		<b>4.958</b>	

ตารางที่ 15 ตำแหน่งแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย

สภาพแวดล้อมภายใน	จุดแข็ง (Strengths)	S	2.447
	จุดอ่อน (Weaknesses)	W	2.445
สภาพแวดล้อมภายนอก	โอกาส (Opportunities)	O	2.5
	อุปสรรค (Threats)	T	2.458



แผนภูมิที่ 10 สรุปผลวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย

ผลการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT) ผู้วิจัยได้นำผลทั้งหมด มาจัดทำรูปในแบบแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการ บริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ใช้แนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ด้วยวิธีการ TOW Matrix โดยมีการนำเอาแนวกลยุทธ์ทั้งหมด 4 ด้านดังนี้ 1) กลยุทธ์เชิงรุก SO (SO Strategy) จัดทำกลยุทธ์โดยใช้จุดแข็งเพื่อสร้างความได้เปรียบจากโอกาส 2) กลยุทธ์เชิงแก้ไข WO (WO Strategy) จัดทำกลยุทธ์โดยเอาชนะจุดอ่อนเพื่อใช้ประโยชน์จากโอกาส 3) กลยุทธ์เชิงป้องกัน ST (ST Strategy) จัดทำกลยุทธ์โดยใช้จุดแข็งเพื่อหลีกเลี่ยงอุปสรรค 4) กลยุทธ์เชิงรับ WT (WT Strategy) จัดทำกลยุทธ์เพื่อลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงอุปสรรค

ตารางที่ 16 สรุปผลการวิเคราะห์กลยุทธ์จาก TOWS Matrix

กลยุทธ์เชิงรุก SO (SO Strategy)	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
S1O2 วิชาชีวมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีความสำคัญ เป็นอย่างมากต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนั้นควรมีการยกระดับมาตรฐานด้านการ บริการด้านการบริการท่องเที่ยวเป็นไปตาม มาตรฐานสากลรวมทั้งพัฒนาบุคลากรที่ เกี่ยวข้องตลอดจนปรับปรุงการบริการภาครัฐ เพื่อสามารถดึงดูดและรองรับตลาดนักท่องเที่ยว กลุ่มคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ	อาชีพมัคคุเทศก์มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาระดับ มาตรฐานการบริการรวมไปถึงบุคคลกรใน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อที่จะสามารถ พัฒนาให้เหมาะสมและรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม ที่มีคุณภาพได้
S5O3 สนับสนุนให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวมีการคัดเลือกมัคคุเทศก์มาทำงานซึ่ง ถือว่าเป็นขั้นตอนแรกในการคัดเลือกได้ดี เร่งรัด พัฒนาผู้ประกอบการด้านบริการให้มีองค์ความรู้ เสริมสร้างนวัตกรรมและทักษะทั้งด้านภาษา มาตรฐานการบริการ และการจัดการเพื่อสร้าง ความเข้มแข็งและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของ ความตกลงระหว่างประเทศด้านการค้าบริการ	เพิ่มมาตรการให้ผู้ประกอบการด้านการ ท่องเที่ยวมีการคัดเลือกมัคคุเทศก์เข้ามาทำงาน รวมไปถึงให้มีการพัฒนาผู้ประกอบการด้านการ บริการให้มีองค์ความรู้และเสริมสร้างนวัตกรรม และทักษะการบริการจัดการต่างๆเพื่อสร้าง ความเข้มแข็งและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของ ความตกลงระหว่างประเทศด้านการค้าบริการ



ตารางที่ 16 สรุปผลการวิเคราะห์กลยุทธ์จาก TOWS Matrix (ต่อ)

กลยุทธ์เชิงรุก SO (SO Strategy)	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
S6O8 กฎหมายบังคับให้ผู้มีใบอนุญาตมัคคุเทศก์ต้องทำใบอนุญาตการเป็นหัวหน้าทัวร์ เพิ่มประสิทธิภาพและการแข่งขันของผู้ให้บริการ เพิ่มความหลากหลายด้านความสามารถในการผลิตสินค้าบริการและการกระจายการบริการของผู้ให้บริการทั้งภายในอาเซียนและภายนอกอาเซียน	บังคับนำกฎหมายให้ผู้มีใบอนุญาตมัคคุเทศก์ต้องมีใบอนุญาตการเป็นหัวหน้าทัวร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการแข่งขันของผู้ให้บริการเพิ่มความหลากหลายด้านความสามารถในการผลิตสินค้าบริการและการกระจายการบริการของผู้ให้บริการทั้งภายในอาเซียนและภายนอกอาเซียน
S10O8 เพิ่มอำนาจการต่อรองให้ศักยภาพการทำงานส่วนบุคคลสร้างมูลค่าและรายได้จากอาชีพได้ เพิ่มประสิทธิภาพและการแข่งขันของผู้ให้บริการ เพิ่มความหลากหลายด้านความสามารถในการผลิตสินค้าบริการและการกระจายการบริการของผู้ให้บริการทั้งภายในอาเซียนและภายนอกอาเซียน	พัฒนาศักยภาพของการทำงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อเพิ่มมูลค่าการสร้างรายได้จากอาชีพและเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันความหลากหลายด้านความสามารถในการผลิตสินค้าบริการและการกระจายการบริการของผู้ให้บริการทั้งภายในอาเซียนและภายนอกอาเซียน
S11O12 มีทักษะในการบริการที่ทันสมัยและมีสิ่งแปลกใหม่มานำเสนอให้กับนักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา เพิ่มโอกาสของอาชีพมัคคุเทศก์ที่จะสามารถพัฒนาศักยภาพของอาชีพได้ ทำระบบ E-Learning และระบบฐานข้อมูล Online หลักสูตรสมรรถนะ ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals-MRA เพื่อเชื่อมโยงกับ Website ASEAN	จัดทำระบบ E-Learning และระบบฐานข้อมูล Online หลักสูตรสมรรถนะ ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals-MRA เพื่อเชื่อมโยงและเป็นเครือข่ายช่องทางสำหรับการเรียนรู้พัฒนาทักษะบริการที่ทันสมัยและมีสิ่งแปลกใหม่มานำเสนอให้กับนักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา เพิ่มโอกาสของอาชีพมัคคุเทศก์ที่จะสามารถพัฒนาศักยภาพของอาชีพได้
S9O10 ความยืดหยุ่นของอาชีพมัคคุเทศก์ในตลาดแรงงานอาเซียน สามารถเลือกที่จะเดินทางไปทำงานยังประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ ความร่วมมือในการจัดทำรายการเดินทางเที่ยวในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้	เพิ่มมาตรการการยืดหยุ่นของอาชีพมัคคุเทศก์ในตลาดแรงงานอาเซียนเพื่อการแลกเปลี่ยนบทบาทการทำงานระหว่างประเทศเชื่อมโยงไปถึงความร่วมมือในการจัดทำรายการนำเที่ยวเชื่อมโยงถึงกันในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ตารางที่ 16 สรุปผลการวิเคราะห์กลยุทธ์จาก TOWS Matrix (ต่อ)

กลยุทธ์เชิงรุก SO (SO Strategy)	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
S12O13 มีหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาบุคลากร และหลักสูตรการบริการที่มีความแตกต่างที่เป็นอัตลักษณ์ที่มีความโดดเด่นและน่าสนใจ การจัดตั้งเครือข่าย Tourism Professionals Certification Network (TPCN)	มีการจัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อการสร้างความเป็นอัตลักษณ์ทางการบริการให้มีความโดดเด่นผ่านระบบเครือข่าย Tourism Professionals Certification Network (TPCN)
กลยุทธ์เชิงแก้ไข WO (WO Strategy)	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
W4O7 รมัถระวังในรื่องของกฎหมายแรงงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อแรงงานไทย อาชีพมัคคุเทศก์ได้รับผลกระทบจากการที่มีแรงงานจากการเปิดเสรีด้านการบริการเข้ามาทำงานและอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับการมัคคุเทศก์ท้องถิ่นตกงานได้ สนับสนุนการทูตเพื่อประชาชนคุ้มครองผลประโยชน์ของคนไทย ดูแลคนไทยและแรงงานไทยในต่างประเทศโดยเฉพาะคนไทยที่ประกอบอาชีพและมีถิ่นฐานในต่างประเทศ ส่งเสริม บทบาทและความแข็งแกร่งของชุมชนชาวไทยในการรักษาเอกลักษณ์และความเป็นไทย	ควบคุมกฎหมายแรงงานที่อาจส่งผลกระทบต่ออาชีพมัคคุเทศก์ไทยและมัคคุเทศก์ท้องถิ่น
W5O9 จัดตั้งสภาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อดูแลและควบคุมการทำงานให้เคร่งครัดและมีมาตรฐานเดียวกันและยังเป็นการควบคุมเมื่อต่างชาติเข้ามาร่วมทำงาน การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	จัดตั้งสภาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อดูแลและควบคุมการทำงานอย่างเคร่งครัดและมีมาตรฐานเดียวกันและยังเป็นการควบคุมเมื่อมีการแลกเปลี่ยนการทำงานร่วมกันเกิดขึ้นของกลุ่มประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ตารางที่ 16 สรุปผลการวิเคราะห์กลยุทธ์จาก TOWS Matrix (ต่อ)

กลยุทธ์เชิงรุก SO (SO Strategy)	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
<p>W6O11 พัฒนาหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ร่วมกับสถาบันการศึกษาและผู้ประกอบการและเน้นหลักสูตรนานาชาติมากขึ้น และจัดตั้งรางวัลวัดระดับมาตรฐาน</p> <p>มัคคุเทศก์แบบจริงจังให้เกิดขึ้น จัดแผนอบรม (Studies Plan) และสื่อประสมประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรกลุ่มแผนก แม่บ้าน House Keeping ให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์อาเซียนด้านการท่องเที่ยว ปีพ.ศ. 2554-2558 ที่กำหนดรวมถึงหลักสูตรกลุ่มสาขาการโรงแรมซึ่งเป็นสาขาเร่งด่วน รวมทั้งสิ้น 21 หลักสูตร</p>	<p>พัฒนาหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ร่วมกับและผู้ประกอบการและเน้นนานาชาติมากขึ้น และจัดตั้งรางวัลวัดระดับมาตรฐานมัคคุเทศก์แบบจริงจังให้เกิดขึ้น โดยใช้มาตรการการบังคับมัคคุเทศก์อาชีพให้มีการอบรมผ่านหลักสูตรยุทธศาสตร์อาเซียนด้านการท่องเที่ยว</p>
<p>W14O8 ผู้ประกอบการมีกวางตำแหน่งการแข่งขันด้วยการลดราคาและลดคุณภาพของรายการเดินทางเที่ยวจนทำให้อาชีพมัคคุเทศก์ต้องสร้างรายได้จากทางอื่นจนส่งผลต่อภาพลักษณ์ด้านลบ เพิ่มประสิทธิภาพและการแข่งขันของผู้ให้บริการ เพิ่มความหลากหลายด้านความสามารถในการผลิตสินค้าบริการและการกระจายการบริการของผู้ให้บริการทั้งภายในอาเซียนและภายนอกอาเซียน</p>	<p>มาตรการการกำหนดคุณภาพสินค้าการบริการจากผู้ประกอบการเพิ่มประสิทธิภาพของสินค้าการบริการให้เกิดมูลค่าและไม่สร้างกีดกันให้กับอาชีพมัคคุเทศก์ในการหาผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยว</p>
<p>W15O8 ขาดการพัฒนาการบริการที่เข้าถึงนักท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะ เนื่องจากอนาคตกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะจะเพิ่มจำนวนมากยิ่งขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพและการแข่งขันของผู้ให้บริการ เพิ่มความหลากหลายด้านความสามารถในการผลิตสินค้าบริการและการกระจายการบริการของผู้ให้บริการทั้งภายในอาเซียนและภายนอกอาเซียน</p>	<p>เพิ่มประสิทธิภาพและการแข่งขันของผู้ให้บริการ สร้างนวัตกรรมใหม่เพิ่มมูลค่าให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะ</p>

ตารางที่ 16 สรุปผลการวิเคราะห์กลยุทธ์จาก TOWS Matrix (ต่อ)

กลยุทธ์เชิงป้องกัน ST (ST Strategy)	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
<p>S1T3 ในความร่วมมืออีกวิชาชีพที่กำลังถูกจับตามองก็คือ วิชาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งมีความสำคัญกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก พัฒนามาตรฐานบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวยังดำเนินไปแบบไม่ชัดเจนสามารถพัฒนาไปได้เฉพาะบางกลุ่มและบางหน่วยงานแต่สาขาอาชีพหลัก เช่น อาชีพมัคคุเทศก์ยังไม่มีการยกระดับการพัฒนาตรงนี้ได้</p>	<p>จัดทำหลักสูตรการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์ให้มีความเข้มแข็งและเป็นต้นแบบการพัฒนาในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและสามารถพัฒนาวิชาชีพได้อย่างแท้จริง</p>
<p>S5T6 สนับสนุนให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีการคัดเลือกมัคคุเทศก์มาทำงานซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนแรกในการคัดเลือกได้ดี เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานอย่างเต็มที่ร่วมกับภาครัฐ</p>	<p>สนับสนุนให้ผู้ประกอบการเข้ามามีบทบาทในการกำหนดมาตรฐานการคัดเลือกมัคคุเทศก์ในการทำงาน โดยการสร้างกฎหมายในการรับรองการทำงานของมัคคุเทศก์โดยให้ผู้ประกอบการเป็นผู้รับรองในคุณสมบัติผู้ที่จะขอใบอนุญาตผู้ประกอบการวิชาชีพมัคคุเทศก์</p>
<p>S6T5 กฎหมายบังคับให้ผู้มีใบอนุญาตมัคคุเทศก์ต้องทำใบอนุญาตการเป็นหัวหน้าทัวร์ โครงการบางของโครงการรัฐดำเนินการในรูปแบบของทำให้เสร็จเรียบร้อยแต่ขาดการประเมินโครงการและขาดการตามงานโครงการว่าเกิดขึ้นจริงและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด</p>	<p>บังคับใช้กฎหมายเรื่องผู้มีใบอนุญาตมัคคุเทศก์ต้องทำใบอนุญาตการเป็นหัวหน้าทัวร์อย่างเคร่งครัด</p>
<p>S9T9 ความยืดหยุ่นของอาชีพมัคคุเทศก์ในตลาดแรงงานอาเซียน สามารถเลือกที่จะเดินทางไปทำงานยังประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ โครงการเชื่อมโยงร่วมกับเวทีระดับโลกนั้นสามารถจัดทำให้เกิดขึ้นและเชื่อมโยงมายังกลุ่มอาเซียนได้และเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยววันกลงทุนได้</p>	<p>เชื่อมโยงการทำงานของมัคคุเทศก์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและเชื่อมโยงถึงเครือข่ายระดับโลก</p>

ตารางที่ 16 สรุปผลการวิเคราะห์กลยุทธ์จาก TOWS Matrix (ต่อ)

กลยุทธ์เชิงป้องกัน ST (ST Strategy)	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
S15T12 การสร้างเครือข่ายการประสานงานร่วมกันในกลุ่มอาชีพมัคคุเทศก์ด้วยตนเอง การบริการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลข่าวสารกันระหว่างหน่วยงานที่เชื่อมโยงกันยังไม่มี	การสร้างเครือข่ายการประสานงานร่วมกันในกลุ่มอาชีพมัคคุเทศก์และการเชื่อมโยงการบูรณาการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสร้างนวัตกรรมของการบริการและสินค้าการบริการทางการท่องเที่ยว
กลยุทธ์เชิงรับ WT (WT Strategy)	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
W5T15 จัดตั้งสภาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อดูแลและควบคุมการทำงานให้เคร่งครัดและมีมาตรฐานเดียวกันและยังเป็นการควบคุมเมื่อต่างชาติเข้ามาร่วมทำงาน กฎข้อบังคับจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีเหตุที่เกิดขึ้นจากการละหลวมของกฎหมาย การละเลยกฎหมายของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ	จัดตั้งสภาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อดูแลและควบคุมการทำงานให้ถูกต้องตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดและมีมาตรฐานเดียวกันและยังเป็นการควบคุมเมื่อต่างชาติเข้ามาร่วมทำงาน
W6T11 พัฒนาหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ร่วมกับสถาบันการศึกษาและผู้ประกอบการและเน้นหลักสูตรนานาชาติมากขึ้น และจัดตั้งรางวัลวัดระดับมาตรฐานมัคคุเทศก์แบบจริงจังให้เกิดขึ้นชาदनวัตกรรมในการบริการที่ทันสมัย	สร้างนวัตกรรมการบริการเพิ่มในหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ร่วมกับสถาบันการศึกษาและผู้ประกอบการและเน้นหลักสูตรนานาชาติมากขึ้น และจัดตั้งรางวัลวัดระดับมาตรฐานมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานสากล
W8T13 ระบบสารสนเทศในเรื่องของข้อมูลส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ยังไม่มีการพัฒนายังเป็นข้อมูลเก่า และไม่มีบริการซอฟต์แวร์เพื่อการจัดการตารางการเดินทางและวางแผนการเดินทางให้ครบทุกมิติที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาควรจะได้รับการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว การบริการข้อมูลข่าวสารแบบสังคมออนไลน์เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงยังไม่มี เช่น Application	จัดการระบบสารสนเทศข้อมูลส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ให้มีความทันสมัยและอัปเดตตลอดเวลา รวมไปถึงการบริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว การจัดรายการเดินทางท่องเที่ยวแนะนำในรูปแบบที่ทันสมัย เช่น Application

ตารางที่ 16 สรุปผลการวิเคราะห์กลยุทธ์จาก TOWS Matrix (ต่อ)

กลยุทธ์เชิงรับ WT (WT Strategy)	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
<p>W13T3 พัฒนาหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ ออกเป็น 2 ส่วน มาตรฐานขั้นต่ำที่ทุกสถาบันต้องมีเหมือนกัน และส่วนที่แตกต่างกันที่ทุกสถาบันสามารถเปิดโอกาสเสรีให้ผู้อบรมสามารถเลือกและสร้างอัตลักษณ์ของแต่ละสถาบันในแต่ละท้องถิ่น รวมไปถึงการพัฒนาคุณภาพผู้สอนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับมหาวิทยาลัยและอาชีวศึกษา พัฒนาคุณภาพผู้อบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ และมัคคุเทศก์ยังขาดความรู้แบบลึกจนส่งผลให้เกิดความเสียหายกับแหล่งท่องเที่ยวที่มาจากนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวจำนวนมาก พัฒนามาตรฐานบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวยังดำเนินไปแบบไม่ชัดเจนสามารถพัฒนาไปได้เฉพาะบางกลุ่มและบางหน่วยงานแต่สาขาอาชีพหลัก เช่น อาชีพมัคคุเทศก์ยังไม่มีกรยกระดับการพัฒนาตรงนี้ได้</p>	<p>พัฒนาหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ส่วน มาตรฐานขั้นต่ำที่ทุกสถาบันต้องมีเหมือนกัน และส่วนที่แตกต่างกันที่ทุกสถาบันสามารถเปิดโอกาสเสรีให้ผู้อบรมสามารถเลือกและสร้างอัตลักษณ์ที่โดดเด่น และให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผู้สอนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับมหาวิทยาลัยและอาชีวศึกษา พัฒนาคุณภาพผู้อบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์</p>

จากตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ด้วยการหาความสัมพันธ์ด้วยเทคนิค TOWS Matrix โดยสรุปการผลวิเคราะห์ได้ว่า แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ควรเน้นกลยุทธ์เชิงรุก SO (SO Strategy) จัดทำกลยุทธ์โดยใช้จุดแข็ง เพื่อสร้างความได้เปรียบจากโอกาสกลยุทธ์เชิงแก้ไข WO (WO Strategy) จัดทำกลยุทธ์โดยเอาชนะจุดอ่อน เพื่อใช้ประโยชน์จากโอกาสกลยุทธ์เชิงป้องกัน ST (ST Strategy) จัดทำกลยุทธ์โดยใช้จุดแข็งเพื่อหลีกเลี่ยงอุปสรรคกลยุทธ์เชิงรับ WT (WT Strategy) จัดทำกลยุทธ์เพื่อลดจุดอ่อน และหลีกเลี่ยงอุปสรรคในการกำหนดทิศทางการร่างข้อเสนอแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ซึ่งผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดจากขั้นตอนที่ 1 โดยผลการวิเคราะห์ที่ได้ นั้นนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อกำหนดยกเป็นทิศทางการร่างข้อเสนอการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคม

เศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งผู้วิจัยนำเทคนิคกระบวนการวิจัย EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาเป็นร่างข้อเสนอการแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

## ขั้นตอนที่ 2 ร่างแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

จากการเก็บข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 จากการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 17 คน ในลักษณะการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาเพื่อให้ตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อเป็นข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์เพื่อจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ด้วยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT) และวิธีการ TOW Matrix ดังที่กล่าวไปข้างต้น ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาทั้งหมดมาจัดทำเป็นร่างแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ได้ดังนี้

วิสัยทัศน์ คือ “ต้นแบบของแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)”

พันธกิจ คือ มัคคุเทศก์ไทยเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศทางการบริการและเป็นต้นแบบผู้นำในการให้บริการทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

### ยุทธศาสตร์ที่ 1 ความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนตัวของมัคคุเทศก์

#### เป้าประสงค์

1. มัคคุเทศก์มีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนตัวที่เหมาะสม ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านวิชาชีพ

2. มีคุณลักษณะที่โดดเด่นสร้างความเป็นอัตลักษณ์ส่วนตัวของมัคคุเทศก์ที่ดี

### กลยุทธ์ที่ 1 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วนตัวด้านบุคลิกภาพ

#### แนวทางการดำเนินการ

1. อารมณ์ร่าเริงเบิกบาน
2. การแต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย
3. กิริยามารยาท การมีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม
4. ความคิดสร้างสรรค์
5. มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
6. ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน
7. ความกระฉับกระเฉงว่องไวในการปฏิบัติหน้าที่

8. ความซื่อสัตย์สุจริต
9. ความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน
10. มีความอดทนและขยันในการทำงาน

### **กลยุทธ์ที่ 2 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วนตัวด้านมนุษยสัมพันธ์**

#### **แนวทางการดำเนินการ**

1. สามารถปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี
2. มีทักษะในการติดต่อประสานงาน
3. สามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกเมื่ออยู่ในภาวะกดดัน
4. เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี
5. รับฟังความเห็นของนักท่องเที่ยว
6. มีความจริงใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว

### **กลยุทธ์ที่ 3 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วนตัวด้านวิชาชีพ**

#### **แนวทางการดำเนินการ**

1. ความรู้พื้นฐานภาษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ
2. ความเข้าใจในหลักของการนันทนาการในรูปแบบต่างๆ
3. หลักทางจิตวิทยาในการทำงาน
4. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน
5. เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่งที่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
6. การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ
7. เข้าใจในลักษณะของธรรมชาติที่เกิดขึ้นในขณะเดินทางท่องเที่ยว

### **ยุทธศาสตร์ที่ 2 มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์**

#### **เป้าประสงค์**

1. ต้องมีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนตัวด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านวิชาชีพ
2. มีมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

3. เป็นนักบริการจัดการ นักวิชาการ นักสันนทาการได้ในเวลาเดียวกัน

### **กลยุทธ์ที่ 1 มาตรฐานด้านความรู้**

#### **แนวทางการดำเนินการ**

1. ความรู้และองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
2. ความรู้และความสามารถในด้านภาษาไทย



3. ความรู้และความสามารถในด้านภาษาต่างประเทศ (ถ้ามีภาษาที่สามในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC)

4. ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

5. ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทยศิลปะ และวัฒนธรรมไทย

6. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

7. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆและการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

8. ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว

9. ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

**กลยุทธ์ที่ 2 มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ**

#### แนวทางการดำเนินการ

1. การปฏิบัติงาน รับ-ส่งนักท่องเที่ยว

1.1 เข้าใจระเบียบวิธีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนในการรับ-ส่ง นักท่องเที่ยวของหน่วยงานและเจ้าของพื้นที่เกี่ยวข้อง

1.2 ติดต่อรถ นัดหมายเวลาในการรับ-ส่ง

1.3 จัดเตรียมป้ายชื่อรับนักท่องเที่ยว

1.4 นัดหมายก่อนเวลา และมัคคุเทศก์ทำเวลาในการนัดหมาย

1.5 เดินทางถึงจุดหมายตรงเวลา

1.6 การดูแลและต้อนรับนักท่องเที่ยวและดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ

1.7 ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวเมื่อเดินทางมาถึง

1.8 ดูแลและการเช็คอินเข้าที่พักให้นักท่องเที่ยว

2. การปฏิบัติระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

2.1 การตรวจสอบรายชื่อ จำนวน นักท่องเที่ยว

2.2 ความพร้อมในการจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่มให้กับนักท่องเที่ยว

2.3 การกล่าวต้อนรับและแนะนำตัว แนะนำทีมงาน

2.4 แจงรายละเอียดของการเดินทางท่องเที่ยวให้ทราบ

2.5 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย วัฒนธรรม เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเตรียมความพร้อม

2.6 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งของมีค่าแก่นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวัง เช่น ไม่วางไว้บน

รถขณะลงจากรถไปเที่ยว

2.7 เดินนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวในจุดต่างๆ

2.8 แจงข้อมูลเกี่ยวกับมารยาทการเข้าชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ สถานที่สำคัญ

2.9 กรณีไปสถานที่ผลิตสินค้าและของที่ระลึกให้คำแนะนำที่ไม่เกินความเป็นจริง และไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว

- 2.10 เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อถึงเวลานัดหมาย
  - 2.11 สร้างบรรยากาศความสนุกสนานอย่างสร้างสรรค์ระหว่างการเดินทางบนรถ
  - 2.12 แจ้งข้อมูลที่พัก ร้านอาหารล่วงหน้าก่อนเดินทางถึง
  - 2.13 นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนด
  - 2.14 นัดหมายเวลาของรายการนำเที่ยวในวันถัดไป
  - 2.15 มัคคุเทศก์มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว
  - 2.16 มัคคุเทศก์ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ
3. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง
- 3.1 กล่าวคำอำลาและกล่าวขอบคุณนักท่องเที่ยว
  - 3.2 ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในยานพาหนะอีกครั้งเพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลืมสิ่งของ
4. อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและบริการด้วยความเต็มใจ
  5. ดูแลสวัสดิการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางท่องเที่ยว
  6. ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
  7. มีกริยามารยาทและการแต่งกายที่เหมาะสม

### กลยุทธ์ที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ

#### แนวทางการดำเนินการ

1. การเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
2. เลื่อนใสการปกครองระบบประชาธิปไตย
3. ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาที่ตนนับถือและศาสนาอื่นๆ
4. ตระหนักหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง
5. ทำหน้าที่ด้วยความสุจริต
6. รักและศรัทธาในหน้าที่ที่ตัวเองได้รับมอบหมาย

### ยุทธศาสตร์ที่ 3 มาตรฐานการเพิ่มศักยภาพด้านความรู้

#### เป้าประสงค์

1. มัคคุเทศก์มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการ
2. มัคคุเทศก์มีความรู้ด้านภาษาไทยอังกฤษเป็นอย่างดีและภาษาที่สามในกลุ่มประชาคม

เศรษฐกิจอาเซียน

3. มัคคุเทศก์มีความรู้และความเข้าใจในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
4. การยกระดับการพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ของประเทศไทยให้เป็นสากล

## กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ในวิชาชีพ

### แนวทางการดำเนินการ

1. การจัดการระบบการฝึกอบรมวิชาชีพภาคีโดยเน้นที่การพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและการเพิ่มนวัตกรรมของการปฏิบัติงาน
2. สนับสนุนการพัฒนาภาษาที่สามและบังคับให้มีการทดสอบภาษาเพื่อทดสอบมาตรฐานภาคี
3. จัดเครือข่ายความร่วมมือในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานในวิชาชีพภาคีร่วมกัน
4. พัฒนาทักษะด้านความรู้เฉพาะด้านทางด้านการท่องเที่ยวให้กับภาคีไทยเพื่อสร้างความโดดเด่นและตรงกับกลุ่มนักท่องเที่ยวเฉพาะด้านที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต
5. จัดอบรมความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการประกอบวิชาชีพอยู่เสมอ ความรู้แบบลึกซึ้ง รอบด้าน และถูกต้อง
6. จัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาวิชาชีพภาคีเพื่อการสร้างความเป็นอัตลักษณ์ทางการให้บริการ
7. แก้ไขหลักสูตรอบรมสำหรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกสถาบันที่ได้รับอนุญาตในให้อบรมผู้ที่สนใจ
8. การพัฒนาหลักสูตรอบรมขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพภาคีออกเป็น 2 ส่วน มาตรฐานขั้นต่ำที่ทุกสถาบันต้องมี และมาตรฐานแตกต่างในการเลือกการสร้างอัตลักษณ์ความชำนาญของตนเอง

## กลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาศักยภาพด้านความรู้เฉพาะด้าน

### แนวทางการดำเนินการ

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นอย่างดีเพื่อเป็นต้นแบบของภาคีในอาเซียน
2. การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคด้านการแพทย์ การดูแลสุขภาพ การรักษาผู้ป่วยในเบื้องต้น ความรู้เกี่ยวกับแพทย์ทางเลือก
3. การเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการตลาด แหล่งผลิตวัตถุดิบ และความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบการจัดตั้งกิจการและดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เพื่อสามารถแนะนำและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเชิงธุรกิจได้

## ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการด้านเทคโนโลยีและกฎหมาย

### เป้าประสงค์

1. การบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นรูปธรรม
2. การนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

3. การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนข้อมูลการท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
4. การพัฒนาการระบบรายงานรายการนำเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวต่อกรมการท่องเที่ยว

### **กลยุทธ์ที่ 1 ความรู้ด้านกฎหมายและการบังคับใช้**

#### **แนวทางการดำเนินการ**

1. การนำกฎหมายเข้ามาบังคับใช้อย่างเคร่งครัดอย่างแท้จริง
2. การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการท่องเที่ยวที่ถูกต้องกับนักท่องเที่ยว
3. การให้ความรู้ที่ถูกต้องต่อมีคคุเทศก์ต่างชาติที่เป็นผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน

### **กลยุทธ์ที่ 2 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้**

#### **แนวทางการดำเนินการ**

1. มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลความพึงพอใจของมีคคุเทศก์ผ่านระบบสารสนเทศ
2. มีระบบติดตามในการเดินทางในเส้นทางท่องเที่ยวต่างๆ
3. ปรับปรุงใช้ระบบการรายงานการเดินทางผ่านเว็บของกรมการท่องเที่ยวให้เป็นระบบลงทะเบียนผ่าน Application Online และนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดขึ้นจริง

4. จัดทำ Application Online ที่ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวที่ทันสมัย

### **ยุทธศาสตร์ที่ 5 แนวทางการจัดการในการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป้าประสงค์**

1. เพิ่มกระบวนการในการขออนุญาตใบประกอบวิชาชีพมีคคุเทศก์ให้มีมาตรฐาน
2. หน่วยงานเอกชนเข้ามามีบทบาทในความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ
3. พัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวบนฐานนวัตกรรม

### **กลยุทธ์ที่ 1 การส่งเสริมศักยภาพของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุน**

#### **แนวทางการดำเนินการ**

1. ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการเป็นผู้คัดเลือกผู้ขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพมีคคุเทศก์
2. บังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบวิชาชีพมีคคุเทศก์และหัวหน้าทัวร์อย่างเคร่งครัด
3. ภาครัฐและเอกชนร่วมมือกันสร้างเครือข่ายประสานงานร่วมกันและการเชื่อมโยงการบูรณาการข้อมูลข่าวสารเพื่อการสร้างนวัตกรรมบริการที่เป็นต้นแบบ
4. จัดตั้งสภาวิชาชีพมีคคุเทศก์เพื่อดูแลและควบคุมการทำงานให้ถูกต้องตามกฎหมายและมีมาตรฐานเดียวกัน
5. จัดทำระบบการเรียนรู้แบบ E-Learning ให้เป็นฐานข้อมูลออนไลน์และมีการอัปเดตข้อมูลตลอดเวลา

### **กลยุทธ์ที่ 2 การจัดการส่งเสริมศักยภาพสำหรับนักท่องเที่ยว**

#### **แนวทางการดำเนินการ**

1. จัดทำ Application Online สำหรับการหาข้อมูลของมีคคุเทศก์นำเที่ยว

2. จัดทำรายการเดินทางท่องเที่ยวแนะนำผ่านระบบ Application Online ที่นักท่องเที่ยวสามารถศึกษาหาข้อมูลที่น่าสนใจ
3. อำนวยความสะดวกในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบเฉพาะที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
4. การจัดการการท่องเที่ยวยุค 4.0

### ขั้นตอนที่ 3 การรับรองยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธี EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) วิเคราะห์คำตอบของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน ในรอบที่ 2 ความคิดเห็นจากแบบสอบถามในรอบที่ 1 เป็นการวิเคราะห์คำตอบของผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ผลการศึกษาคำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 17 แสดงความคิดเห็นรอบที่ 2 เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของการร่างแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

(n=17)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
<b>วิสัยทัศน์</b>			
ต้นแบบของแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	4.31	1.05	เหมาะสม
<b>พันธกิจ</b>			
มัคคุเทศก์ไทยเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศทางการบริการและเป็นต้นแบบผู้นำในการให้บริการทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	4.85	0.82	เหมาะสม

จากตารางที่ 17 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 2 พบว่า ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ค่าตอบของผู้เชี่ยวชาญ เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของยุทธศาสตร์มีโอกาสเป็นไปได้ โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) เกินกว่า 3.5) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)  $(Q3-Q1) \leq 1.5$  ถือว่าทุกข้อมีความเหมาะสม

ตารางที่ 18 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1  
เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ความพร้อมด้านคุณลักษณะ ส่วนตัวของมัคคุเทศก์	4.83	1.06	เหมาะสม
<b>เป้าประสงค์</b>			
1.มัคคุเทศก์มีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนตัวที่ เหมาะสม ด้านบุคลิกภาพ ด้าน มนุษย์สัมพันธ์ และด้านวิชาชีพ	4.85	0.82	เหมาะสม
2.มีคุณลักษณะที่โดดเด่นสร้างความเป็นอัตลักษณ์ ส่วนตัวของมัคคุเทศก์ที่ดี	4.31	1.05	เหมาะสม
กลยุทธ์ที่ 1 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะ ส่วนตัวด้านบุคลิกภาพ	4.53	0.96	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.อารมณ์ร่าเริงเบิกบาน	4.83	1.06	เหมาะสม
2.การแต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย	4.85	0.82	เหมาะสม
3.กิริยามารยาท การมีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม	4.83	1.06	เหมาะสม
4.ความคิดสร้างสรรค์	4.37	1.10	เหมาะสม
5.มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.83	1.06	เหมาะสม
6.ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	4.85	0.82	เหมาะสม
7.ความกระฉับกระเฉงว่องไวในการปฏิบัติหน้าที่	4.85	0.82	เหมาะสม
8.ความซื่อสัตย์สุจริต	4.37	1.10	เหมาะสม

ตารางที่ 18 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1  
เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
9.ความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน	4.65	1.00	เหมาะสม
10.มีความอดทนและขยันในการทำงาน	4.58	1.29	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 2 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะ ส่วนตัวด้านมนุษยสัมพันธ์</b>	4.58	1.29	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.สามารถปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยวดีเป็นอย่างดี	4.85	0.82	เหมาะสม
2.มีทักษะในการติดต่อประสานงาน	4.53	0.96	เหมาะสม
3.สามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกเมื่ออยู่ใน ภาวะกดดัน	4.53	0.96	เหมาะสม
4.เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี	4.65	1.00	เหมาะสม
5.รับฟังความเห็นของนักท่องเที่ยว	4.37	1.10	เหมาะสม
6.มีความจริงใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับ นักท่องเที่ยว	4.53	0.96	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 3 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะ ส่วนตัวด้านวิชาชีพ</b>	4.45	1.18	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.ความรู้พื้นฐานภาษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ	4.85	0.82	เหมาะสม
2.ความเข้าใจในหลักของการนันทนาการในรูปแบบต่างๆ	4.05	0.82	เหมาะสม
3.หลักทางจิตวิทยาในการทำงาน	4.85	0.82	เหมาะสม
4.การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน	4.83	1.06	เหมาะสม
5.เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่งที่สามารถ นำมาปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.85	0.82	เหมาะสม
6.การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ	4.58	1.22	เหมาะสม
7.เข้าใจในลักษณะของธรรมชาติที่เกิดขึ้นในขณะ เดินทางท่องเที่ยว	4.37	1.10	เหมาะสม

จากตารางที่ 18 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 2 พบว่าค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) คำตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 มีโอกาสเป็นไปได้โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) เกินกว่า 3.5) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)  $(Q3-Q1) \leq 1.5$  ถือว่าทุกข้อมีความเหมาะสม

ตารางที่ 19 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ

(n=17)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
ยุทธศาสตร์ที่ 2 มาตรฐานศักยภาพของ มัคคุเทศก์	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>เป้าประสงค์</b>			
1.ต้องมีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนตัวด้าน บุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านวิชาชีพ	4.85	0.82	เหมาะสม
2.มีมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความ รับผิดชอบ	4.85	0.82	เหมาะสม
3.เป็นนักบริการจัดการ นักวิชาการ นักสนทนา การได้ในเวลาเดียวกัน	4.53	0.96	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 1 มาตรฐานด้านความรู้</b>	4.58	1.29	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.ความรู้และองค์ประกอบของอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ	4.37	1.10	เหมาะสม
2.ความรู้และความสามารถในด้านภาษาไทย	4.85	0.82	เหมาะสม
3.ความรู้และความสามารถในด้าน ภาษาต่างประเทศ (ถ้ามีภาษาที่สามในกลุ่ม ประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC)	4.85	0.82	เหมาะสม



ตารางที่ 19 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (ต่อ)

(n=17)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง ควิลไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
4.ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	4.78	1.48	เหมาะสม
5.ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทยศิลปะ และ วัฒนธรรมไทย	4.37	1.03	เหมาะสม
6.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคเทศก์ พ.ศ. 2551	4.45	1.18	เหมาะสม
7.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวใน รูปแบบต่างๆและการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน	4.65	1.00	เหมาะสม
8.ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	4.65	1.00	เหมาะสม
9.ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และจรรยาบรรณของมัคคเทศก์	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 2 มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ</b>	4.37	1.10	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.การปฏิบัติงาน รับ-ส่งนักท่องเที่ยว	4.37	1.10	เหมาะสม
1.1 เข้าใจระเบียบวิธีการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ในการรับ-ส่ง นักท่องเที่ยวของหน่วยงานและ เจ้าของพื้นที่เกี่ยวข้อง	4.53	0.96	เหมาะสม
1.2 ติดต่อรถ นัดหมายเวลาในการรับ-ส่ง	4.65	1.00	เหมาะสม
1.3 จัดเตรียมป้ายชื่อรับนักท่องเที่ยว	4.78	1.48	เหมาะสม
1.4 นัดหมายก่อนเวลา และมัคคเทศก์ทำเวลาใน การนัดหมาย	4.65	1.00	เหมาะสม
1.5 เดินทางถึงจุดหมายตรงเวลา	4.78	1.48	เหมาะสม
1.6 การดูแลและต้อนรับนักท่องเที่ยวและดูแล	4.53	0.96	เหมาะสม

ตารางที่ 19 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (ต่อ)

(n=17)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
1.7 ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวเมื่อเดินทางมาถึง	4.65	1.00	เหมาะสม
1.8 ดูแลการเช็คอินเข้าที่พักให้นักท่องเที่ยว	4.37	1.10	เหมาะสม
2. การปฏิบัติระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว	4.85	0.82	เหมาะสม
2.1 การตรวจสอบรายชื่อ จำนวน นักท่องเที่ยว	4.85	0.82	เหมาะสม
2.2 ความพร้อมในการจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่ม ให้กับนักท่องเที่ยว	4.37	1.10	เหมาะสม
2.3 การกล่าวต้อนรับและแนะนำตัว แนะนำทีมงาน	4.45	1.78	เหมาะสม
2.4 แจ้งรายละเอียดของการเดินทางท่องเที่ยวให้ทราบ	4.65	1.00	เหมาะสม
2.5 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย วัฒนธรรม เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเตรียมความพร้อม	4.85	0.82	เหมาะสม
2.6 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งของมีค่าแก่นักท่องเที่ยว ให้ระมัดระวัง เช่น ไม่วางไว้บนรถขณะลงจากรถ ไปเที่ยว	4.37	1.03	เหมาะสม
2.7 เติมน้ำมันนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวใน จุดต่าง	4.85	0.82	เหมาะสม
2.8 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับमारยาทการเข้าชมสถานที่ ศักดิ์สิทธิ์ สถานที่สำคัญ	4.65	1.00	เหมาะสม
2.9 กรณีไปสถานที่ผลิตสินค้าและของที่ระลึกให้ คำแนะนำที่ไม่เกินความเป็นจริงและไม่เอาเปรียบ นักท่องเที่ยว	4.85	0.82	เหมาะสม
2.10 เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อถึงเวลานัดหมาย	4.37	1.10	เหมาะสม
2.11 สร้างบรรยากาศความสนุกสนานอย่าง สร้างสรรค์ระหว่างการเดินทางบนรถ	4.37	1.10	เหมาะสม

ตารางที่ 19 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (ต่อ)

(n=17)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
2.12แจ้งข้อมูลที่พัก ร้านอาหารล่วงหน้าก่อน เดินทางถึง	4.65	1.00	เหมาะสม
2.13นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนด	4.78	1.48	เหมาะสม
2.14 นัดหมายเวลาของรายการนำเที่ยวล่วงหน้าดีไป	4.85	0.82	เหมาะสม
2.15 มัคคุเทศก์มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว	4.53	0.96	เหมาะสม
2.16 มัคคุเทศก์ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีใน แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ	4.85	0.82	เหมาะสม
3. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง	4.83	1.06	เหมาะสม
3.1 กล่าวคำอำลาและกล่าวขอบคุณนักท่องเที่ยว	4.85	0.82	เหมาะสม
3.2 ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในยานพาหนะ อีกครั้งเพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลืมสิ่งของ	4.85	0.82	เหมาะสม
4. อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วย ความเต็มใจและบริการด้วยความเต็มใจ	4.58	1.29	เหมาะสม
5. ดูแลและสวัสดิการและความปลอดภัยของ นักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางท่องเที่ยว	4.20	1.24	เหมาะสม
6. ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.58	1.29	เหมาะสม
7. มีกิจกรรมนันทนาการและการแต่งกายที่เหมาะสม	4.31	1.05	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ</b>	4.65	1.00	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.การเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	4.83	1.06	เหมาะสม
2.เลื่อนใสการปกครองระบบประชาธิปไตย	4.53	0.96	เหมาะสม
3.ไม่ลบลู่ดูหมิ่นศาสนาที่ตนนับถือและศาสนาอื่นๆ	4.53	0.96	เหมาะสม
4.ตระหนักหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	4.65	1.00	เหมาะสม
5.ทำหน้าที่ด้วยความสุจริต	4.25	1.22	เหมาะสม
6.รักและศรัทธาในหน้าที่ที่ตัวเองได้รับมอบหมาย	4.58	1.29	เหมาะสม

จากตารางที่ 19 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 2 พบว่าค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ค่าตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 มีโอกาสเป็นไปได้โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) เกินกว่า 3.5) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)  $(Q3-Q1) \leq 1.5$  ถือว่าทุกข้อมีความเหมาะสม

ตารางที่ 20 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
ยุทธศาสตร์ที่ 3 มาตรฐานการเพิ่มศักยภาพด้าน ความรู้	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>เป้าประสงค์</b>			
1. มัคคุเทศก์มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และการบริการ	4.02	1.26	เหมาะสม
2. มัคคุเทศก์มีความรู้ด้านภาษาไทยอังกฤษเป็น อย่างดีและภาษาที่สามในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน	4.16	1.16	เหมาะสม
3. มัคคุเทศก์มีความรู้และความเข้าใจในประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน	4.01	1.19	เหมาะสม
4. การยกระดับการพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ของ ประเทศไทยให้เป็นสากล	4.53	0.96	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ใน วิชาชีพ</b>	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1. การจัดการระบบการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยเน้นที่การพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและการเพิ่ม นวัตกรรมของการปฏิบัติงาน	4.85	0.82	เหมาะสม
2. สนับสนุนการพัฒนาภาษาที่สามและบังคับให้มี การทดสอบภาษาเพื่อทดสอบมาตรฐานมัคคุเทศก์	4.53	0.96	เหมาะสม

ตารางที่ 20 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทม์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
3.จัดเครือข่ายความร่วมมือในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์ร่วมกัน	4.45	1.18	เหมาะสม
4.พัฒนาทักษะด้านความรู้เฉพาะด้านทางด้านการท่องเที่ยวให้กับมัคคุเทศก์ไทยเพื่อสร้างความโดดเด่นและตรงกับกลุ่มนักท่องเที่ยวเฉพาะด้านที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต	4.83	1.06	เหมาะสม
5.จัดอบรมความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการประกอบวิชาชีพอยู่เสมอ ความรู้แบบลึกซึ้ง รอบด้าน และถูกต้อง	4.45	1.18	เหมาะสม
6.จัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อการสร้างความเป็นอัตลักษณ์ทางการให้บริการ	4.31	1.05	เหมาะสม
7.แก้ไขหลักสูตรอบรมสำหรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกสถาบันที่ได้รับอนุญาตในให้อบรมผู้ที่สนใจ	4.53	0.96	เหมาะสม
8.การพัฒนาหลักสูตรอบรมขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ส่วน มาตรฐานขั้นต่ำที่ทุกสถาบันต้องมี และมาตรฐานแตกต่างในการเลือกการสร้างอัตลักษณ์ความชำนาญของตนเอง	4.14	1.10	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาศักยภาพด้านความรู้เฉพาะด้าน</b>	4.65	1.00	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นอย่างดีเพื่อเป็นต้นแบบของมัคคุเทศก์ในอาเซียน	4.65	1.00	เหมาะสม

ตารางที่ 20 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร่างแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
2.การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคด้านการแพทย์ การดูแลสุขภาพ การรักษาผู้ป่วยในเบื้องต้น ความรู้เกี่ยวกับแพทย์ทางเลือก	4.83	1.06	เหมาะสม
3.การเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการตลาด แหล่งผลิตภัณฑ์ และความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบการจัดตั้งกิจการและดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เพื่อสามารถแนะนำและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเชิงธุรกิจได้	4.85	0.82	เหมาะสม

ตารางที่ 20 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร่างแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17)

จากตารางที่ 20 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 2 พบว่าค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างคลอไทล์ (Interquartile Range) คำตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 มีโอกาสเป็นไปได้โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) เกินกว่า 3.5) และค่าพิสัยระหว่างคลอไทล์ (Interquartile Range) (Q3-Q1)  $\leq 1.5$  ถือว่าทุกข้อมีความเหมาะสม

ตารางที่ 21 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการร่างแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการด้านเทคโนโลยีและกฎหมาย	4.83	1.06	เหมาะสม
<b>เป้าประสงค์</b>			
1.การบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นรูปธรรม	4.85	0.82	เหมาะสม
2.การนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.58	1.29	เหมาะสม

ตารางที่ 21 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
3.การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนข้อมูลการ ท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา	4.83	1.06	เหมาะสม
4.การพัฒนาการระบบรายงานรายการนำเที่ยว ของบริษัทนำเที่ยวต่อกรมการท่องเที่ยว	4.53	0.96	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 1 ความรู้ด้านกฎหมายและการบังคับใช้</b>	4.20	1.24	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.การนำกฎหมายเข้ามาบังคับใช้อย่างเคร่งครัด อย่างแท้จริง	4.01	1.06	เหมาะสม
2.การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการ ท่องเที่ยวที่ถูกต้องกับนักท่องเที่ยว	4.65	1.00	เหมาะสม
3.การให้ความรู้ที่ถูกต้องต่อมัคคุเทศก์ต่างชาติที่ เป็นผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 2 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ ทันสมัยมาใช้</b>	4.31	1.05	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลความพึง พอใจของมัคคุเทศก์ผ่านระบบสารสนเทศ	4.85	0.82	เหมาะสม
2.มีระบบติดตามในการเดินทางในเส้นทาง ท่องเที่ยวต่างๆ	4.65	1.00	เหมาะสม
3.ปรับปรุงใช้ระบบการรายงานการเดินทางผ่าน เว็บของกรมการท่องเที่ยวให้เป็นระบบลงทะเบียน ผ่าน Application Online และนำไปใช้ ประโยชน์ให้เกิดขึ้นจริง	4.53	0.96	เหมาะสม
4.จัดทำ Application Online ที่ให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการท่องเที่ยวที่ทันสมัย	4.37	1.10	เหมาะสม

จากตารางที่ 21 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 2 พบว่าค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ค่าตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 มีโอกาสเป็นไปได้โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) เกินกว่า 3.5) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)  $(Q3-Q1) \leq 1.5$  ถือว่าทุกข้อมีความเหมาะสม

ตารางที่ 22 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
ยุทธศาสตร์ที่ 5 แนวทางการจัดการในการ ปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.83	1.06	เหมาะสม
<b>เป้าประสงค์</b>			
1.เพิ่มกระบวนการในการขออนุญาตใบประกอบ วิชาชีพมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐาน	4.85	0.82	เหมาะสม
2.หน่วยงานเอกชนเข้ามามีบทบาทในความ ร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ	4.83	1.06	เหมาะสม
3.พัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวบนฐานนวัตกรรม	4.31	1.05	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 1 การส่งเสริมศักยภาพของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุน</b>	4.83	1.06	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการเป็นผู้คัดเลือก ผู้ขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์	4.85	0.82	เหมาะสม
2.บังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ และหัวหน้าทัวร์อย่างเคร่งครัด	4.53	0.96	เหมาะสม
3.ภาครัฐและเอกชนร่วมมือกันสร้างเครือข่าย ประสานงานร่วมกันและการเชื่อมโยงการบูรณ การข้อมูลข่าวสารเพื่อการสร้างนวัตกรรมการ บริการที่เป็นต้นแบบ	4.14	1.10	เหมาะสม



ตารางที่ 22 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 2 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
4.จัดตั้งสภาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อดูแลและควบคุม การทำงานให้ถูกต้องตามกฎหมายและมีมาตรฐาน เดียวกัน	4.53	0.96	เหมาะสม
5.จัดทำระบบการเรียนรู้แบบ E-Learning ให้เป็น ฐานข้อมูลออนไลน์และมีการอัปเดตข้อมูล ตลอดเวลา	4.14	1.10	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 2 การจัดการส่งเสริมศักยภาพสำหรับ นักท่องเที่ยว</b>	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.จัดทำ Application Online สำหรับการหา ข้อมูลของมัคคุเทศก์นำเที่ยว	4.53	0.96	เหมาะสม
2.จัดทำรายการเดินทางท่องเที่ยวแนะนำผ่าน ระบบ Application Online ที่นักท่องเที่ยว สามารถศึกษาหาข้อมูลที่น่าสนใจ	4.53	0.96	เหมาะสม
3.อำนวยความสะดวกในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสาร สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบเฉพาะที่จะเกิดขึ้นใน อนาคต	4.85	0.82	เหมาะสม
4.การจัดการการท่องเที่ยวยุค 4.0	4.31	1.05	เหมาะสม

จากตารางที่ 22 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 2 พบว่า  
ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างคลอไทล์ (Interquartile Range) คำตอบของผู้เชี่ยวชาญ  
เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 มีโอกาสเป็นไปได้ โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) เกินกว่า 3.5 และค่าพิสัย  
ระหว่างคลอไทล์ (Interquartile Range) (Q3-Q1)  $\leq 1.5$  ถือว่าทุกข้อมีความเหมาะสม

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
<b>วิสัยทัศน์</b>	
ต้นแบบของแผนการพัฒนาคูณภาพการบริการของ มัคคุเทศก์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	
<b>พันธกิจ</b>	
มัคคุเทศก์ไทยเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศทางการ บริการและเป็นต้นแบบผู้นำในการให้บริการ ทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน (AEC)	

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ความพร้อมด้านคุณลักษณะ ส่วนตัวของมัคคุเทศก์	ความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของ มัคคุเทศก์
<b>เป้าประสงค์</b>	
1.มัคคุเทศก์มีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนตัวที่ เหมาะสม ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์และ ด้านวิชาชีพ	1.มัคคุเทศก์มีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วน บุคคลที่เหมาะสม ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษย สัมพันธ์และด้านวิชาชีพ
2.มีคุณลักษณะที่โดดเด่นสร้างความเป็นอัตลักษณ์ ส่วนตัวของมัคคุเทศก์ที่ดี	2.มีคุณลักษณะที่โดดเด่นสร้างความเป็นอัตลักษณ์ ส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ที่ดี
กลยุทธ์ที่ 1 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะ ส่วนตัว ด้านบุคลิกภาพ	กลยุทธ์ที่ 1 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>	
1.อารมณฺ์ร่าเริงเบิกบาน	

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
2.การแต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย	
3.กิจกรรมรยาท การมีสัมมาคาราวะ สุภาพ อ่อน น้อม	
4.ความคิดสร้างสรรค์	
5.มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าได้	
6.ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	
7.ความกระฉับกระเฉงว่องไวในการปฏิบัติหน้าที่	
8.ความซื่อสัตย์สุจริต	
9.ความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน	
10.มีความอดทนและขยันในการทำงาน	
กลยุทธ์ที่ 2 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะ ส่วนตัวด้านมนุษยสัมพันธ์	กลยุทธ์ที่ 2 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านมนุษยสัมพันธ์
แนวทางการดำเนินการ	
1.สามารถปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี	
2.มีทักษะในการติดต่อประสานงาน	
3.สามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกเมื่ออยู่ใน ภาวะกดดัน	
4.เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี	
5.รับฟังความเห็นของนักท่องเที่ยว	
6.มีความจริงใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับ นักท่องเที่ยว	

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
กลยุทธ์ที่ 3 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะ ส่วนตัวด้านวิชาชีพ	กลยุทธ์ที่ 3 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านวิชาชีพ
แนวทางการดำเนินการ	
1.ความรู้พื้นฐานด้านภาษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ	
2.ความเข้าใจในหลักของการนันทนาการในรูปแบบ ต่างๆ	
3.หลักทางจิตวิทยาในการทำงาน	
4.การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน	
5.เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่งที่สามารถ นำมาปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	
6.การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ	การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว อื่นๆได้เป็นอย่างดีและข้อมูลที่ถูกต้อง
7.เข้าใจในลักษณะของธรรมชาติที่เกิดขึ้นในขณะ เดินทางท่องเที่ยว	

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
ยุทธศาสตร์ที่ 2 มาตรฐานศักยภาพของ มัคคุเทศก์	
เป้าประสงค์	
1.ต้องมีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนตัวด้าน บุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านวิชาชีพ	ต้องมีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านวิชาชีพ

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
2.มีมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความ รับผิดชอบ	
3.เป็นนักบริการจัดการ นักวิชาการ นักสนทนา การได้ในเวลาเดียวกัน	
<b>กลยุทธ์ที่ 1 มาตรฐานด้านความรู้</b>	
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>	
1.ความรู้และองค์ประกอบของอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ	
2.ความรู้และความสามารถในด้านภาษาไทย	
3.ความรู้และความสามารถในด้าน ภาษาต่างประเทศ (ถ้ามีภาษาที่สามในกลุ่ม ประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC)	ความรู้และความสามารถในด้าน ภาษาต่างประเทศ ภาษาอังกฤษและภาษาใน กลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC)
4.ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เป็นอย่างดี
5.ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทยศิลปะ และ วัฒนธรรมไทย	ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทยศิลปะและ วัฒนธรรมของไทยเป็นอย่างดี
6.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551	
7.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวใน รูปแบบต่างๆและการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน	
8.ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	
9.ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์	

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
กลยุทธ์ที่ 2 มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>	
1.การปฏิบัติงาน รับ-ส่งนักท่องเที่ยว	
1.1 เข้าใจระเบียบวิธีการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ในการรับ-ส่ง นักท่องเที่ยวของหน่วยงานและ เจ้าของพื้นที่เกี่ยวข้อง	
1.2 ติดต่อรถ นัดหมายเวลาในการรับ-ส่ง	
1.3 จัดเตรียมป้ายชื่อรับนักท่องเที่ยว	
1.4 นัดหมายก่อนเวลา และมีคฤศก์ทำเวลาในการ นัดหมาย	
1.5 เดินทางถึงจุดหมายตรงเวลา	
1.6 การดูแลและต้อนรับนักท่องเที่ยวและดูแล สัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ	
1.7 ให้ข้อมูลที่จำเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวเมื่อ เดินทางมาถึง	
1.8 ดูแลและการเช็คอินเข้าที่พักให้นักท่องเที่ยว	
2. การปฏิบัติระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว	
2.1 การตรวจสอบรายชื่อ จำนวน นักท่องเที่ยว	
2.2 ความพร้อมในการจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่ม ให้กับนักท่องเที่ยว	
2.3 การกล่าวต้อนรับและแนะนำตัว แนะนำ ทีมงาน	
2.4 แจ้งรายละเอียดของการเดินทางท่องเที่ยวให้ ทราบ	

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
2.5 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย วัฒนธรรม เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเตรียมความพร้อม	
2.6 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งของมีค่าแก่ นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวัง เช่น ไม่วางไว้บนรถ ขณะลงจากรถไปเที่ยว	
2.7 เดินนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวใน จุดต่าง	
2.8 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับมารยาทการเข้าชมสถานที่ ศักดิ์สิทธิ์ สถานที่สำคัญ	
2.9 กรณีไปสถานที่ผลิตสินค้าและของที่ระลึกให้ คำแนะนำที่ไม่เกินความเป็นจริงและไม่เอาเปรียบ นักท่องเที่ยว	
2.10 เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อถึงเวลานัดหมาย	
2.11 สร้างบรรยากาศความสนุกสนานอย่าง สร้างสรรค์ระหว่างการเดินทางบนรถ	
2.12 แจ้งข้อมูลที่พิก ร้านอาหารล่วงหน้าก่อน เดินทางถึง	
2.13 นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนด	
2.14 นัดหมายเวลาของรายการนำเที่ยวฝนวัน ถัดไป	
2.15 มัคคุเทศก์มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว	
2.16 มัคคุเทศก์ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีใน แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ	

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
3. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง	
3.1 กล่าวคำอำลาและกล่าวขอบคุณนักท่องเที่ยว	
3.2 ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในยานพาหนะ อีกครั้งเพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลี้มสิ่งของ	
4. อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วย ความเต็มใจและบริการด้วยความเต็มใจ	
5. ดูแลสวัสดิการและความปลอดภัยของ นักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางท่องเที่ยว	
6. ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	
7. มีกริยามารยาทและการแต่งกายที่เหมาะสม	
<b>กลยุทธ์ที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ</b>	
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>	
1.การเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	
2.เลื่อนใสการปกครองระบบประชาธิปไตย	
3.ไม่ลบลู่ดูหมิ่นศาสนาที่ตนนับถือและศาสนา อื่นๆ	
4.ตระหนักหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	
5.ทำหน้าที่ด้วยความสุจริต	
6.รักและศรัทธาในหน้าที่ที่ตัวเองได้รับมอบหมาย	



ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
ยุทธศาสตร์ที่ 3 มาตรฐานการเพิ่มศักยภาพด้าน ความรู้	
<b>เป้าประสงค์</b>	
1. มัคคุเทศก์มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และการบริการ	
2. มัคคุเทศก์มีความรู้ด้านภาษาไทยอังกฤษเป็น อย่างดีและภาษาที่สามในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน	
3. มัคคุเทศก์มีความรู้และความเข้าใจในประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน	
4. การยกระดับการพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ของ ประเทศไทยให้เป็นสากล	
กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ใน วิชาชีพ	กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาเพิ่มศักยภาพด้าน ความรู้ในวิชาชีพ
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>	
1. การจัดการระบบการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยเน้นที่การพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและการเพิ่ม นวัตกรรมของการปฏิบัติงาน	
2. สนับสนุนการพัฒนาภาษาที่สามและบังคับให้มี การทดสอบภาษาเพื่อทดสอบมาตรฐานมัคคุเทศก์	
3. จัดเครือข่ายความร่วมมือในกลุ่มประชาคม เศรษฐกิจอาเซียนเพื่อการเชื่อมโยงการปฏิบัติงาน ในวิชาชีพมัคคุเทศก์ร่วมกัน	

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4.พัฒนาทักษะด้านความรู้เฉพาะด้านทางการ ท่องเที่ยวให้กับมัคคุเทศก์ไทยเพื่อสร้างความโดดเด่นและตรงกับกลุ่มนักท่องเที่ยวเฉพาะด้านที่มี แนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต	
5.จัดอบรมความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็น สำหรับการประกอบวิชาชีพอยู่เสมอ ความรู้แบบ ลึกซึ้ง รอบด้าน และถูกต้อง	
6.จัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาวิชาชีพ มัคคุเทศก์เพื่อการสร้างความเป็นอัตลักษณ์ ทางการให้บริการ	
7.แก้ไขหลักสูตรอบรมสำหรับขออนุญาตประกอบ ธุรกิจนำเที่ยวให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุก สถาบันที่ได้รับอนุญาตในให้อบรมผู้ที่สนใจ	
8.การพัฒนาหลักสูตรอบรมขอใบอนุญาตประกอบ วิชาชีพมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ส่วน มาตรฐานขั้นต่ำ ที่ทุกสถาบันต้องมี และมาตรฐานแตกต่างในการ เลือกการสร้างอัตลักษณ์ความชำนาญของตนเอง	
กลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ เฉพาะด้าน	กลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาเพิ่มศักยภาพด้าน ความรู้เฉพาะด้าน
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>	
1.ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียนเป็นอย่างดีเพื่อเป็นต้นแบบของมัคคุเทศก์ ในอาเซียน	
2.การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคด้านการแพทย์ การ ดูแลสุขภาพ การรักษาผู้ป่วยในเบื้องต้น ความรู้ เกี่ยวกับแพทย์ทางเลือก	
3.การเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการตลาด แหล่ง ผลิตภัณฑ์ และความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบการ จัดตั้งกิจการและดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เพื่อ สามารถแนะนำและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเชิง ธุรกิจได้	

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการด้านเทคโนโลยี และกฎหมาย	
เป้าประสงค์	
1.การบังคับใช้กฎหมายอย่าเป็นรูปธรรม	
2.การนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	
3.การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนข้อมูลการ ท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา	
4.การพัฒนาการระบบรายงานรายการนำเที่ยว ของบริษัทนำเที่ยวต่อกรมการท่องเที่ยว	
กลยุทธ์ที่ 1 ความรู้ด้านกฎหมายและการ บังคับใช้	
แนวทางการดำเนินการ	
1.การนำกฎหมายเข้ามาบังคับใช้อย่างเคร่งครัด อย่างแท้จริง	
2.การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการ ท่องเที่ยวที่ถูกต้องกับนักท่องเที่ยว	
3.การให้ความรู้ที่ถูกต้องต่อมัคคุเทศก์ต่างชาติที่ เป็นผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน	
กลยุทธ์ที่ 2 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ ทันสมัยมาใช้	
แนวทางการดำเนินการ	
1.มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลความ พึงพอใจของมัคคุเทศก์ผ่านระบบสารสนเทศ	

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
2.มีระบบติดตามในการเดินทางในเส้นทาง ท่องเที่ยวต่างๆ	
3.ปรับปรุงใช้ระบบการรายงานการเดินทางผ่าน เว็บของกรมการท่องเที่ยวให้เป็นระบบ ลงทะเบียนผ่าน Application Online และ นำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดขึ้นจริง	
4.จัดทำ Application Online ที่ให้ข้อมูล ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวที่ทันสมัย	

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
ยุทธศาสตร์ที่ 5 แนวทางการจัดการในการ ปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การจัดการในการปรับตัวของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
เป้าประสงค์	
1.เพิ่มกระบวนการในการขออนุญาตใบ ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐาน	
2.หน่วยงานเอกชนเข้ามามีบทบาทในความ ร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ	
3.พัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวบนฐาน นวัตกรรม	

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
กลยุทธ์ที่ 1 การส่งเสริมศักยภาพของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุน	กลยุทธ์ที่ 1 การจัดการด้านการส่งเสริม ศักยภาพของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการ สนับสนุน
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>	
1.ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการเป็นผู้ คัดเลือกผู้ขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ มัคคุเทศก์	
2.บังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบวิชาชีพ มัคคุเทศก์และหัวหน้าทัวร์อย่างเคร่งครัด	
3.ภาครัฐและเอกชนร่วมมือกันสร้างเครือข่าย ประสานงานร่วมกันและการเชื่อมโยงการบูรณ การข้อมูลข่าวสารเพื่อการสร้างนวัตกรรมการ บริการที่เป็นต้นแบบ	
4.จัดตั้งสภาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อดูแลและ ควบคุมการทำงานให้ถูกต้องตามกฎหมายและ มีมาตรฐานเดียวกัน	
5.จัดทำระบบการเรียนรู้แบบ E-Learning ให้ เป็นฐานข้อมูลออนไลน์และมีการอัปเดตข้อมูล ตลอดเวลา	
กลยุทธ์ที่ 2 การจัดการส่งเสริมศักยภาพ สำหรับนักท่องเที่ยว	กลยุทธ์ที่ 2 การจัดการด้านการส่งเสริม ศักยภาพสำหรับนักท่องเที่ยว
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>	
1.จัดทำ Application Online สำหรับการหา ข้อมูลของมัคคุเทศก์นำเที่ยว	จัดทำแอปพลิเคชัน ออนไลน์ (Application Online) สำหรับการหาข้อมูลส่วนบุคคลของ มัคคุเทศก์นำเที่ยว

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
2.จัดทำรายการเดินทางท่องเที่ยวแนะนำผ่าน ระบบ Application Online ที่นักท่องเที่ยว สามารถศึกษาหาข้อมูลที่น่าสนใจ	จัดทำรายการเดินทางท่องเที่ยวแนะนำผ่าน ระบบแอปพลิเคชัน ออนไลน์ (Application Online) ที่นักท่องเที่ยวสามารถศึกษาหาข้อมูลที่ น่าสนใจได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็ว
3.อำนวยความสะดวกในเรื่องการให้ข้อมูล ข่าวสารสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบเฉพาะที่ จะเกิดขึ้นในอนาคต	อำนวยความสะดวกในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสาร สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบเฉพาะที่จะเพิ่ม ปริมาณมากยิ่งขึ้นในอนาคต
4.การจัดการการท่องเที่ยวยุค 4.0	การจัดการการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวบน ฐานนวัตกรรม (การท่องเที่ยวยุค 4.0) ที่จะเน้น การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยสนับสนุน และกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว

### ผลการวิเคราะห์คำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3

การวิเคราะห์คำตอบในรอบที่ 3 เป็นการวิเคราะห์คำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ พร้อม  
 ข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ เพื่อหาค่ามัธยฐาน (Median : Md.) และ ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทม์  
 (Interquartile Range: I.R.) อีกครั้ง เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญยืนยันในคำตอบเดิมในแต่ละข้อคำถาม ผล  
 การศึกษาคำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 29 แสดงความคิดเห็นรอบที่ 3 เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของการวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) (n=17)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ แบบสอบถามเต็มรอบที่ 2	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
<b>วิสัยทัศน์</b>			
ต้นแบบของแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>พันธกิจ</b>			
มัคคุเทศก์ไทยเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศทางการบริการและเป็นต้นแบบผู้นำในการให้บริการทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	4.85	0.82	เหมาะสม

จากตารางที่ 29 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 3 พบว่าค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างคลอไทล์ (Interquartile Range) คำตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของยุทธศาสตร์มีโอกาสเป็นไปได้ โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) เกินกว่า 3.5 และค่าพิสัยระหว่างคลอไทล์ (Interquartile Range) (Q3-Q1)  $\leq 1.5$  ถือว่าทุกข้อมีความเหมาะสม

ตารางที่ 30 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่

1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ความพร้อมด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>เป้าประสงค์</b>			
1.มัคคุเทศก์มีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วน บุคคลที่เหมาะสม ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษย สัมพันธ์และด้านวิชาชีพ	4.83	1.06	เหมาะสม
2.มีคุณลักษณะที่โดดเด่นสร้างความเป็นอัตลักษณ์ ส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ที่ดี	4.31	1.05	เหมาะสม
กลยุทธ์ที่ 1 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ	4.53	0.96	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.อารมณ์ร่าเริงเบิกบาน	4.31	1.05	เหมาะสม
2.การแต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย	4.85	0.82	เหมาะสม
3.กิริยามารยาท การมีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม	4.83	1.06	เหมาะสม
4.ความคิดสร้างสรรค์	4.37	1.10	เหมาะสม
5.มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าได้	4.83	1.06	เหมาะสม
6.ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	4.37	1.10	เหมาะสม
7.ความกระฉับกระเฉงว่องไวในการปฏิบัติหน้าที่	4.31	1.05	เหมาะสม
8.ความซื่อสัตย์สุจริต	4.65	1.00	เหมาะสม
9.ความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน	4.85	0.82	เหมาะสม
10.มีความอดทนและขยันในการทำงาน	4.85	1.29	เหมาะสม



ตารางที่ 30 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่

1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการแบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
กลยุทธ์ที่ 2 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านมนุษยสัมพันธ์	4.58	1.29	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.สามารถปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี	4.65	1.00	เหมาะสม
2.มีทักษะในการติดต่อประสานงาน	4.27	0.96	เหมาะสม
3.สามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกเมื่ออยู่ใน ภาวะกดดัน	4.53	0.96	เหมาะสม
4.เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี	4.14	0.97	เหมาะสม
5.รับฟังความเห็นของนักท่องเที่ยว	4.53	0.84	เหมาะสม
6.มีความจริงใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับ นักท่องเที่ยว	4.37	1.03	เหมาะสม
กลยุทธ์ที่ 3 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านวิชาชีพ	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.ความรู้พื้นฐานภาษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ	4.85	0.82	เหมาะสม
2.ความเข้าใจหลักของการนันทนาการในรูปแบบ ต่างๆ	4.65	1.00	เหมาะสม
3.หลักทางจิตวิทยาในการทำงาน	4.02	1.26	เหมาะสม
4.การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน	4.45	1.18	เหมาะสม
5.เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่งที่สามารถ นำมาปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.83	1.06	เหมาะสม
6.การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว นั้นๆ ได้เป็นอย่างดีและข้อมูลที่ถูกต้อง	4.25	1.22	เหมาะสม
7.เข้าใจในลักษณะของธรรมชาติที่เกิดขึ้นในขณะ เดินทางท่องเที่ยว	4.20	1.24	เหมาะสม

จากตารางที่ 30 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 3 พบว่าค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ค่าตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ ยุทธศาสตร์ที่ 1 มีโอกาสเป็นไปได้โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) เกินกว่า 3.5) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)  $(Q3-Q1) \leq 1.5$  ถือว่าทุกข้อมีความเหมาะสม

ตารางที่ 31 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
ยุทธศาสตร์ที่ 2 มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์	4.83	1.06	เหมาะสม
<b>เป้าประสงค์</b>			
1.ต้องมีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านวิชาชีพ	4.25	1.22	เหมาะสม
2.มีมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความ รับผิดชอบ	4.01	1.19	เหมาะสม
3.เป็นนักบริการจัดการ นักวิชาการ นักสันทนา การได้ในเวลาเดียวกัน	4.14	1.10	เหมาะสม
กลยุทธ์ที่ 1 มาตรฐานด้านความรู้	4.83	1.06	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.ความรู้และองค์ประกอบของอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ	4.01	1.06	เหมาะสม
2.ความรู้และความสามารถในด้านภาษาไทย	4.31	1.05	เหมาะสม
3.ความรู้และความสามารถในด้าน ภาษาต่างประเทศ ภาษาอังกฤษและภาษาในกลุ่ม ประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	4.65	1.00	เหมาะสม
4.ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เป็นอย่างดี	4.37	1.10	เหมาะสม

ตารางที่ 31 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ แบบสอบถามเต็มรอบที่ 2	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
5.ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทยศิลปะและ วัฒนธรรมของไทยเป็นอย่างดี	4.58	1.29	เหมาะสม
6.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551	4.31	1.05	เหมาะสม
7.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ในรูปแบบต่างๆและการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน	4.53	0.96	เหมาะสม
8.ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	4.58	1.29	เหมาะสม
9.ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์	4.16	1.16	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 2 มาตรฐานด้านทักษะการ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความ รับผิดชอบ</b>	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.การปฏิบัติงาน รับ-ส่งนักท่องเที่ยว	4.16	1.16	เหมาะสม
1.1 เข้าใจระเบียบวิธีการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ในการรับ-ส่ง นักท่องเที่ยวของหน่วยงานและ เจ้าของพื้นที่เกี่ยวข้อง	4.02	1.26	เหมาะสม
1.3 ติดต่อรถ นัดหมายเวลาในการรับ-ส่ง	4.25	1.22	เหมาะสม
1.3 จัดเตรียมป้ายชื่อรับนักท่องเที่ยว	4.01	1.19	เหมาะสม
1.4 นัดหมายก่อนเวลา และมัคคุเทศก์ทำเวลาใน การนัดหมาย	4.02	1.26	เหมาะสม
1.7 เดินทางถึงจุดหมายตรงเวลา	4.01	1.19	เหมาะสม
1.6 การดูแลและต้อนรับนักท่องเที่ยวและดูแล สัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ	4.14	1.10	เหมาะสม
1.7 ให้ข้อมูลที่จำเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวเมื่อ เดินทางมาถึง	4.14	1.10	เหมาะสม

ตารางที่ 31 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
1.9 ดูแลการเช็คอินเข้าที่พักให้นักท่องเที่ยว	4.31	1.05	เหมาะสม
2. การปฏิบัติระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว	4.31	1.05	เหมาะสม
2.2 การตรวจสอบรายชื่อ จำนวน นักท่องเที่ยว	4.53	0.96	เหมาะสม
2.2 ความพร้อมในการจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่มให้กับนักท่องเที่ยว	4.31	1.05	เหมาะสม
2.5 การกล่าวต้อนรับและแนะนำตัว แนะนำ ทีมงาน	4.20	1.24	เหมาะสม
2.6 แจ้งรายละเอียดของการเดินทางท่องเที่ยว ให้ทราบ	4.83	1.06	เหมาะสม
2.5 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย วัฒนธรรม เพื่อให้นักท่องเที่ยวเตรียมความพร้อม	4.65	1.00	เหมาะสม
2.6 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งของมีค่าแก่ นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวัง เช่น ไม่วางไว้บนรถ ขณะลงจากรถไปเที่ยว	4.20	1.24	เหมาะสม
2.7 เติมน้ำมันนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวใน จุดต่าง	4.65	1.00	เหมาะสม
2.8 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับमारयाทการเข้าชม สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ สถานที่สำคัญ	4.83	1.06	เหมาะสม
2.9 กรณีไปสถานที่ผลิตสินค้าและของที่ระลึกให้ คำแนะนำที่ไม่เกินความเป็นจริงและไม่เอา เปรียบนักท่องเที่ยว	4.53	0.96	เหมาะสม
2.10 เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อถึงเวลานัดหมาย	4.14	1.10	เหมาะสม
2.11 สร้างบรรยากาศความสนุกสนานอย่าง สร้างสรรค์ระหว่างการเดินทางบนรถ	4.20	1.24	เหมาะสม

ตารางที่ 31 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ แบบสอบถามเต็มรอบที่ 2	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
2.12แจ้งข้อมูลที่พัก ร้านอาหารล่วงหน้าก่อน เดินทางถึง	4.14	1.10	เหมาะสม
2.13 นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนด	4.31	1.05	เหมาะสม
2.14 นัดหมายเวลาของรายการนำเที่ยวฝวัน ถัดไป	4.20	1.24	เหมาะสม
2.15 มัคคุเทศก์มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว	4.37	1.10	เหมาะสม
2.16 มัคคุเทศก์ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีใน แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ	4.53	0.96	เหมาะสม
3. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง	4.14	1.10	เหมาะสม
3.1 กล่าวคำอำลาและกล่าวขอบคุณ นักท่องเที่ยว	4.02	1.24	เหมาะสม
3.2 ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในยานพาหนะ อีกครั้งเพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลืมสิ่งของ	4.01	1.16	เหมาะสม
4. อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วย ความเต็มใจและบริการด้วยความเต็มใจ	4.31	1.05	เหมาะสม
5. ดูแลและสวัสดิการและความปลอดภัยของ นักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางท่องเที่ยว	4.37	1.10	เหมาะสม
6. ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.53	0.96	เหมาะสม
7. มีกิจกรรมรยาทและการแต่งกายที่เหมาะสม	4.31	1.05	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ</b>	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.การเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	4.83	1.06	เหมาะสม
2.เลื่อนใสการปกครองระบบประชาธิปไตย	4.01	1.06	เหมาะสม
3.ไม่ลบลู่ดูหมิ่นศาสนาที่ตนนับถือและศาสนา อื่นๆ	4.83	1.06	เหมาะสม

ตารางที่ 31 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
4.ตระหนักหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	4.85	0.82	เหมาะสม
5.ทำหน้าที่ด้วยความสุจริต	4.83	1.06	เหมาะสม
6.รักและศรัทธาในหน้าที่ที่ตัวเองได้รับ มอบหมาย	4.58	1.29	เหมาะสม

จากตารางที่ 31 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 3 พบว่าค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างคลอไทล์ (Interquartile Range) ค่าตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 มีโอกาสเป็นไปได้โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) เกินกว่า 3.5) และค่าพิสัยระหว่างคลอไทล์ (Interquartile Range) (Q3-Q1)  $\leq 1.5$  ถือว่าทุกข้อมีความเหมาะสม

ตารางที่ 32 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
ยุทธศาสตร์ที่ 3 มาตรฐานการเพิ่มศักยภาพ ด้านความรู้	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>เป้าประสงค์</b>			
1.มีคณาจารย์มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และการบริการ	4.53	0.96	เหมาะสม
2.มีคณาจารย์มีความรู้ด้านภาษาไทยอังกฤษเป็น อย่างดีและภาษาที่สามในกลุ่มประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน	4.85	0.82	เหมาะสม
3.มีคณาจารย์มีความรู้และความเข้าใจใน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.65	1.00	เหมาะสม

ตารางที่ 32 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
4.การยกระดับการพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ของ ประเทศไทยให้เป็นสากล	4.31	1.05	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ใน วิชาชีพ</b>	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.การจัดการระบบการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยเน้นที่การพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและการ เพิ่มนวัตกรรมของการปฏิบัติงาน	4.37	1.10	เหมาะสม
2.สนับสนุนการพัฒนาภาษาที่สามและบังคับให้มี การทดสอบภาษาเพื่อทดสอบมาตรฐาน มัคคุเทศก์	4.37	1.10	เหมาะสม
3.จัดเครือข่ายความร่วมมือในกลุ่มประชาคม เศรษฐกิจอาเซียนเพื่อการเชื่อมโยงการ ปฏิบัติงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์ร่วมกัน	4.53	0.96	เหมาะสม
4.พัฒนาทักษะด้านความรู้เฉพาะด้านทางด้าน การท่องเที่ยวให้กับมัคคุเทศก์ไทยเพื่อสร้างความ โดดเด่นและตรงกับกลุ่มนักท่องเที่ยวเฉพาะด้าน ที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต	4.31	1.05	เหมาะสม
5.จัดอบรมความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็น สำหรับการประกอบวิชาชีพอยู่เสมอ ความรู้แบบ ลึกซึ้ง รอบด้าน และถูกต้อง	4.65	1.00	เหมาะสม
6.จัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาวิชาชีพ มัคคุเทศก์เพื่อการสร้างความเป็นอัตลักษณ์ ทางการให้บริการ	4.01	1.06	เหมาะสม

ตารางที่ 32 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
7.แก้ไขหลักสูตรอบรมสำหรับขออนุญาต ประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ในทุกสถาบันที่ได้รับอนุญาตในให้อบรมผู้ที่สนใจ	4.20	1.24	เหมาะสม
8.การพัฒนาหลักสูตรอบรมขอใบอนุญาต ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ส่วน มาตรฐานขั้นต่ำที่ทุกสถาบันต้องมี และ มาตรฐานแตกต่างในการเลือกการสร้างอัต ลักษณ์ความชำนาญของตนเอง	4.58	1.29	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาเพิ่มศักยภาพด้าน ความรู้เฉพาะด้าน</b>	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียนเป็นอย่างดีเพื่อเป็นต้นแบบของ มัคคุเทศก์ในอาเซียน	4.14	1.10	เหมาะสม
2.การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคด้านการแพทย์ การ ดูแลสุขภาพ การรักษาผู้ป่วยในเบื้องต้น ความรู้ เกี่ยวกับแพทย์ทางเลือก	4.53	0.96	เหมาะสม
3.การเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการตลาด แหล่ง ผลิตวัตถุดิบ และความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบการ จัดตั้งกิจการและดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เพื่อสามารถแนะนำและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เชิงธุรกิจได้	4.83	1.06	เหมาะสม



จากตารางที่ 32 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 3 พบว่า ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) คำตอบของผู้เชี่ยวชาญ เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 มีโอกาสเป็นไปได้โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) เกินกว่า 3.5) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)  $(Q3-Q1) \leq 1.5$  ถือว่าทุกข้อมีความเหมาะสม

ตารางที่ 33 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการด้านเทคโนโลยีและ กฎหมาย	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>เป้าประสงค์</b>			
1.การบังคับใช้กฎหมายอย่าเป็นรูปธรรม	4.31	1.05	เหมาะสม
2.การนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.85	0.82	เหมาะสม
3.การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนข้อมูลการ ท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา	4.53	0.96	เหมาะสม
4.การพัฒนาการระบบรายงานรายการนำเที่ยว ของบริษัทนำเที่ยวต่อกรมการท่องเที่ยว	4.53	0.96	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 1 ความรู้ด้านกฎหมายและการบังคับใช้</b>	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.การนำกฎหมายเข้ามาบังคับใช้อย่างเคร่งครัด อย่างแท้จริง	4.53	0.96	เหมาะสม
2.การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการ ท่องเที่ยวที่ถูกต้องกับนักท่องเที่ยว	4.31	1.05	เหมาะสม
3.การให้ความรู้ที่ถูกต้องต่อมัคคุเทศก์ต่างชาติที่ เป็นผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน	4.85	0.82	เหมาะสม

ตารางที่ 33 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
กลยุทธ์ที่ 2 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลความพึงพอใจของภาคีผู้ผ่านระบบสารสนเทศ	4.14	1.10	เหมาะสม
2.มีระบบติดตามในการเดินทางในเส้นทางท่องเที่ยวต่างๆ	4.37	1.10	เหมาะสม
3.ปรับปรุงใช้ระบบการรายงานการเดินทางผ่านเว็บไซต์ของกรมการท่องเที่ยวให้เป็นระบบลงทะเบียนผ่าน Application Online และนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดขึ้นจริง	4.65	1.00	เหมาะสม
4.จัดทำ Application Online ที่ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวที่ทันสมัย	4.85	0.82	เหมาะสม

จากตารางที่ 33 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 3 พบว่าค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างคลอไทล์ (Interquartile Range) คำตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 มีโอกาสเป็นไปได้ โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) เกินกว่า 3.5) และค่าพิสัยระหว่างคลอไทล์ (Interquartile Range) (Q3-Q1)  $\leq 1.5$  ถือว่าทุกข้อมีความเหมาะสม

ตารางที่ 34 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5  
เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การจัดการในการปรับตัวของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>เป้าประสงค์</b>			
1.เพิ่มกระบวนการในการขออนุญาตใบประกอบ วิชาชีพมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐาน	4.53	0.96	เหมาะสม
2.หน่วยงานเอกชนเข้ามามีบทบาทในความ ร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ	4.65	1.00	เหมาะสม
3.พัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวบนฐานนวัตกรรม	4.20	1.24	เหมาะสม
<b>กลยุทธ์ที่ 1 การส่งเสริมศักยภาพของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุน</b>	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการเป็นผู้คัดเลือก ผู้ขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์	4.58	0.85	เหมาะสม
2.บังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ และหัวหน้าทัวร์อย่างเคร่งครัด	4.53	0.96	เหมาะสม
3.ภาครัฐและเอกชนร่วมมือกันสร้างเครือข่าย ประสานงานร่วมกันและการเชื่อมโยงการบูรณ การข้อมูลข่าวสารเพื่อการสร้างนวัตกรรมการ บริการที่เป็นต้นแบบ	4.01	1.06	เหมาะสม
4.จัดตั้งสภาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อดูแลและควบคุม การทำงานให้ถูกต้องตามกฎหมายและมีมาตรฐาน เดียวกัน	4.31	1.05	เหมาะสม

ตารางที่ 34 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาในรอบที่ 3 ประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5  
เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ (n=17) (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัยระหว่าง คลอไทล์ IR. (Q3-Q1)	ความ เหมาะสม
5.จัดทำระบบการเรียนรู้แบบ E-Learning ให้ เป็นฐานข้อมูลออนไลน์และมีการอัปเดตข้อมูล ตลอดเวลา	4.65	1.00	เหมาะสม
กลยุทธ์ที่ 2 การจัดการส่งเสริมศักยภาพ สำหรับนักท่องเที่ยวนำเที่ยว	4.85	0.82	เหมาะสม
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>			
1.จัดทำแอปพลิเคชัน ออนไลน์ (Application Online) สำหรับการหาข้อมูลส่วนบุคคลของ มัคคุเทศก์นำเที่ยว	4.85	0.82	เหมาะสม
2. จัดทำรายการเดินทางท่องเที่ยวแนะนำผ่าน ระบบแอปพลิเคชัน ออนไลน์ (Application Online) ที่นักท่องเที่ยวสามารถศึกษาหาข้อมูลที่ น่าสนใจได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็ว	4.65	1.00	เหมาะสม
3. อำนวยความสะดวกในเรื่องการให้ข้อมูล ข่าวสารสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบเฉพาะที่จะ เพิ่มปริมาณมากยิ่งขึ้นในอนาคต	4.31	1.05	เหมาะสม
4. การจัดการการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว บนฐานนวัตกรรม (การท่องเที่ยวยุค 4.0) ที่จะ เน้นการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วย สนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดการเดินทาง ท่องเที่ยว	4.65	1.00	เหมาะสม

จากตารางที่ 34 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 3 พบว่าค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ค่าตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 มีโอกาสเป็นไปได้ โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) เกินกว่า 3.5) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)  $(Q3-Q1) \leq 1.5$  ถือว่าทุกข้อมีความเหมาะสม

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจในการทำ EDFR รอบที่ 3

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจแบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
วิสัยทัศน์	
ต้นแบบของแผนการพัฒนาคณาภาพการบริการของมัครุเทศก์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	
พันธกิจ	
มัครุเทศก์ไทยเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศทางการบริการและเป็นต้นแบบผู้นำในการให้บริการทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 ในการทำ EDFR รอบที่ 3

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการแบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของมัครุเทศก์	
เป้าประสงค์	
1.มัครุเทศก์มีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านวิชาชีพ	

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 ในการทำ EDFR รอบที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
2.มีคุณลักษณะที่โดดเด่นสร้างความเป็นอัตลักษณ์ ส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ที่ดี	
กลยุทธ์ที่ 1 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วน บุคคลด้านบุคลิกภาพ	
แนวทางการดำเนินการ	
1.อารมณ์ร่าเริงเบิกบาน	
2.การแต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย	
3.กิจกรรมรยาท การมีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม	
4.ความคิดสร้างสรรค์	
5.มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าได้	
6.ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	
7.ความกระฉับกระเฉงว่องไวในการปฏิบัติหน้าที่	
8.ความซื่อสัตย์สุจริต	
9.ความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน	
10.มีความอดทนและขยันในการทำงาน	
กลยุทธ์ที่ 2 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วน บุคคลด้านมนุษยสัมพันธ์	
แนวทางการดำเนินการ	
1.สามารถปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี	
2.มีทักษะในการติดต่อประสานงาน	
3.สามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกเมื่ออยู่ใน ภาวะกดดัน	
4.เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี	
5.รับฟังความเห็นของนักท่องเที่ยว	

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 ในการทำ EDRF รอบที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
6.มีความจริงใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับ นักท่องเที่ยว	
กลยุทธ์ที่ 3 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วน บุคคลด้านวิชาชีพ	
แนวทางการดำเนินการ	
1.ความรู้พื้นฐานด้านภาษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ	
2.ความเข้าใจในหลักของการนันทนาการในรูปแบบ ต่างๆ	
3.หลักทางจิตวิทยาในการทำงาน	
4.การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน	
5.เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่งที่สามารถ นำมาปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	
6. การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว นั้นๆ ได้เป็นอย่างดีและข้อมูลที่ถูกต้อง	
7.เข้าใจในลักษณะของธรรมชาติที่เกิดขึ้นในขณะ เดินทางท่องเที่ยว	

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 ในการทำ EDFR รอบที่ 3

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
ยุทธศาสตร์ที่ 2 มาตรฐานศักยภาพของ มัคคุเทศก์	
เป้าประสงค์	
1. ต้องมีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านวิชาชีพ	
2. มีมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความ รับผิดชอบ	
3. เป็นนักบริการจัดการ นักวิชาการ นักสนทนา การได้ในเวลาเดียวกัน	
กลยุทธ์ที่ 1 มาตรฐานด้านความรู้	
แนวทางการดำเนินการ	
1. ความรู้และองค์ประกอบของอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ	
2. ความรู้และความสามารถในด้านภาษาไทย	
3. ความรู้และความสามารถในด้าน ภาษาต่างประเทศ ภาษาอังกฤษและภาษาในกลุ่ม ประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	
4. ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เป็นอย่างดี	
5. ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทยศิลปะและ วัฒนธรรมของไทยเป็นอย่างดี	
6. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551	



ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 ในการทำ EDFR รอบที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
7. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวใน รูปแบบต่างๆ และการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน	
8. ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	
9. ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์	
<b>กลยุทธ์ที่ 2 มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ</b>	
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>	
1. การปฏิบัติงาน รับ-ส่งนักท่องเที่ยว	
1.1 เข้าใจระเบียบวิธีการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ในการรับ-ส่ง นักท่องเที่ยวของหน่วยงานและ เจ้าของพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง	
1.2 ติดต่อรถ นัดหมายเวลาในการรับ-ส่ง	
1.3 จัดเตรียมป้ายชื่อรับนักท่องเที่ยว	
1.4 นัดหมายก่อนเวลา และมัคคุเทศก์ทำเวลาใน การนัดหมาย	
1.5 เดินทางถึงจุดหมายตรงเวลา	
1.6 การดูแลและต้อนรับนักท่องเที่ยวและดูแล สัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ	
1.7 ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวเมื่อ เดินทางมาถึง	
1.8 ดูแลการเช็คอินเข้าที่พักให้นักท่องเที่ยว	
2. การปฏิบัติระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว	
2.1 การตรวจสอบรายชื่อ จำนวน นักท่องเที่ยว	

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 ในการทำ EDFR รอบที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
2.2 ความพร้อมในการจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่ม ให้กับนักท่องเที่ยว	
2.3 การกล่าวต้อนรับและแนะนำตัว แนะนำ ทีมงาน	
2.4 แจ้งรายละเอียดของการเดินทางท่องเที่ยวให้ ทราบ	
2.5 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย วัฒนธรรม เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเตรียมความพร้อม	
2.6 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งของมีค่าแก่ นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวัง เช่น ไม่วางไว้บนรถ ขณะลงจากรถไปเที่ยว	
2.7 เดินนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวใน จุดต่าง	
2.8 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับमारयाทการเข้าชมสถานที่ ศักดิ์สิทธิ์ สถานที่สำคัญ	
2.9 กรณีไปสถานที่ผลิตสินค้าและของที่ระลึกให้ คำแนะนำที่ไม่เกินความเป็นจริงและไม่เอาเปรียบ นักท่องเที่ยว	
2.10 เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อถึงเวลานัดหมาย	
2.11 สร้างบรรยากาศความสนุกสนานอย่าง สร้างสรรค์ระหว่างการเดินทางบนรถ	
2.12 แจ้งข้อมูลที่พิก ร้านอาหารล่วงหน้าก่อน เดินทางถึง	
2.13 นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนด	

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 ในการทำ EDFR รอบที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
2.14 นัดหมายเวลาของรายการนำเที่ยวฝวัน ถัดไป	
2.15 มัคคุเทศก์มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว	
2.16 มัคคุเทศก์ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีใน แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ	
3. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง	
3.1 กล่าวคำอำลาและกล่าวขอบคุณนักท่องเที่ยว	
3.2 ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในยานพาหนะ อีกครั้งเพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลืมสิ่งของ	
4. อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วย ความเต็มใจและบริการด้วยความเต็มใจ	
5. ดูแลสวัสดิการและความปลอดภัยของ นักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางท่องเที่ยว	
6. ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	
7. มีกริยามารยาทและการแต่งกายที่เหมาะสม	
<b>กลยุทธ์ที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ</b>	
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>	
1. การเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	
2. เลื่อนใสการปกครองระบบประชาธิปไตย	
3. ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาที่ตนนับถือและศาสนาอื่นๆ	
4. ตระหนักหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	
5. ทำหน้าที่ด้วยความสุจริต	
6. รักและศรัทธาในหน้าที่ที่ตัวเองได้รับมอบหมาย	

ตารางที่ 38 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 ในการทำ EDFR รอบที่ 3

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
ยุทธศาสตร์ที่ 3 มาตรฐานการเพิ่มศักยภาพด้าน ความรู้	การเพิ่มศักยภาพมาตรฐานด้านความรู้
<b>เป้าประสงค์</b>	
1. มัคคุเทศก์มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และการบริการ	
2. มัคคุเทศก์มีความรู้ด้านภาษาไทยอังกฤษเป็น อย่างดีและภาษาที่สามในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน	
3. มัคคุเทศก์มีความรู้และความเข้าใจในประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน	
4. การยกระดับการพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ของ ประเทศไทยให้เป็นสากล	
กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ใน วิชาชีพ	การเพิ่มศักยภาพการพัฒนาด้านความรู้ใน วิชาชีพ
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>	
1. การจัดการระบบการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยเน้นที่การพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและการเพิ่ม นวัตกรรมของการปฏิบัติงาน	
2. สนับสนุนการพัฒนาภาษาที่สามและบังคับให้มี การทดสอบภาษาเพื่อทดสอบมาตรฐานมัคคุเทศก์	
3. จัดเครือข่ายความร่วมมือในกลุ่มประชาคม เศรษฐกิจอาเซียนเพื่อการเชื่อมโยงการปฏิบัติงาน ในวิชาชีพมัคคุเทศก์ร่วมกัน	

ตารางที่ 38 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 ในการทำ EDFR รอบที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4.พัฒนาทักษะด้านความรู้เฉพาะด้านทางการ ท่องเที่ยวให้กับมัคคุเทศก์ไทยเพื่อสร้างความโดดเด่นและตรงกับกลุ่มนักท่องเที่ยวเฉพาะด้านที่มี แนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต	
5.จัดอบรมความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็น สำหรับการประกอบวิชาชีพอยู่เสมอ ความรู้แบบ ลึกซึ้ง รอบด้าน และถูกต้อง	
6.จัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาวิชาชีพ มัคคุเทศก์เพื่อการสร้างความเป็นอัตลักษณ์ ทางการให้บริการ	
7.แก้ไขหลักสูตรอบรมสำหรับขอใบอนุญาตประกอบ ธุรกิจนำเที่ยวให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุก สถาบันที่ได้รับอนุญาตในให้อบรมผู้ที่สนใจ	
8.การพัฒนาหลักสูตรอบรมขอใบอนุญาตประกอบ วิชาชีพมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ส่วน มาตรฐานขั้นต่ำ ที่ทุกสถาบันต้องมี และมาตรฐานแตกต่างในการ เลือกการสร้างอัตลักษณ์ความชำนาญของตนเอง	
กลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาเพิ่มศักยภาพด้านความรู้ เฉพาะด้าน	การเพิ่มศักยภาพการพัฒนาด้านความรู้ เฉพาะด้าน
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>	
1.ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียนเป็นอย่างดีเพื่อเป็นต้นแบบของมัคคุเทศก์ ในอาเซียน	

ตารางที่ 38 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 ในการทำ EDFR รอบที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
2.การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคด้านการแพทย์ การ ดูแลสุขภาพ การรักษาผู้ป่วยในเบื้องต้น ความรู้ เกี่ยวกับแพทย์ทางเลือก	
3.การเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการตลาด แหล่ง ผลิตภัณฑ์ และความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบการ จัดตั้งกิจการและดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เพื่อ สามารถแนะนำและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเชิง ธุรกิจได้	

ตารางที่ 39 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 ในการทำ EDFR รอบที่ 3

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการด้านเทคโนโลยีและ กฎหมาย	
เป้าประสงค์	
1.การบังคับใช้กฎหมายอย่าเป็นรูปธรรม	
2.การนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	
3.การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนข้อมูลการ ท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา	
4.การพัฒนาการระบบรายงานรายการนำเที่ยว ของบริษัทนำเที่ยวต่อกรมการท่องเที่ยว	

ตารางที่ 39 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 ในการทำ EDFR รอบที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
กลยุทธ์ที่ 1 ความรู้ด้านกฎหมายและการบังคับใช้	
แนวทางการดำเนินการ	
1.การนำกฎหมายเข้ามาบังคับใช้อย่างเคร่งครัด อย่างแท้จริง	
2.การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการ ท่องเที่ยวที่ถูกต้องกับนักท่องเที่ยว	
3.การให้ความรู้ที่ถูกต้องต่อมีคฤหบดีต่างชาติที่ เป็นผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน	
กลยุทธ์ที่ 2 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ ทันสมัยมาใช้	
แนวทางการดำเนินการ	
1.มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลความพึง พอใจของมีคฤหบดีผ่านระบบสารสนเทศ	
2.มีระบบติดตามในการเดินทางในเส้นทาง ท่องเที่ยวต่างๆ	
3.ปรับปรุงใช้ระบบการรายงานการเดินทางผ่าน เว็บของกรมการท่องเที่ยวให้เป็นระบบลงทะเบียน ผ่าน Application Online และนำไปใช้ ประโยชน์ให้เกิดขึ้นจริง	
4.จัดทำ Application Online ที่ให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการท่องเที่ยวที่ทันสมัย	

ตารางที่ 40 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 ในการทำ EDFR รอบที่ 3

<p>ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5          เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ          แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2</p>	<p>แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม          คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ</p>
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 5 การจัดการในการปรับตัวของ          หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	
<p>เป้าประสงค์</p>	
<p>1.เพิ่มกระบวนการในการขออนุญาตใบประกอบ          วิชาชีพมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐาน</p>	<p>เพิ่มกระบวนการในการขออนุญาตใบประกอบ          วิชาชีพมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐาน โดยการแก้ไข          คู่มือการฝึกอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรม          วิชามัคคุเทศก์ พ.ศ.2556 โดยการให้          ผู้ประกอบการรับรองบุคคลที่มีคุณสมบัติ          การผ่านการทดสอบข้อกฎหมายเกี่ยวกับการ          ท่องเที่ยว การผ่านการอบรมและทดสอบ          วิชาชีพด้วยเทคนิคการแพทย์</p>
<p>2.หน่วยงานเอกชนเข้ามามีบทบาทในความร่วมมือ          ในการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ</p>	
<p>3.พัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวบนฐานนวัตกรรม</p>	
<p>กลยุทธ์ที่ 1 การจัดการด้านการส่งเสริมศักยภาพ          ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุน</p>	
<p>แนวทางการดำเนินการ</p>	
<p>1.ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการเป็นผู้คัดเลือกผู้          ขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์</p>	
<p>2.บังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบวิชาชีวมัคคุเทศก์          และหัวหน้าทัวร์อย่างเคร่งครัด</p>	
<p>3.ภาครัฐและเอกชนร่วมมือกันสร้างเครือข่าย          ประสานงานร่วมกันและการเชื่อมโยงการบูรณาการ          ข้อมูลข่าวสารเพื่อการสร้างนวัตกรรมการบริการที่          เป็นต้นแบบ</p>	



ตารางที่ 40 การเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงประเด็นความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 ในการทำ EDFR รอบที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ แบบสอบถามเดิมรอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4.จัดตั้งสภาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อดูแลและควบคุม การทำงานให้ถูกต้องตามกฎหมายและมีมาตรฐาน เดียวกัน	จัดตั้งสภาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อดูแลและ ควบคุมการทำงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย และมีมาตรฐานเดียวกัน รวมไปถึงการรักษา ผลประโยชน์และการรักษาสิทธิความมั่งคั่ง ให้กับอาชีพมัคคุเทศก์
5.จัดทำระบบการเรียนรู้แบบ E-Learning ให้เป็น ฐานข้อมูลออนไลน์และมีการอัปเดตข้อมูล ตลอดเวลา	
กลยุทธ์ที่ 2 การจัดการด้านการส่งเสริม ศักยภาพสำหรับนักท่องเที่ยว	
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>	
1.จัดทำแอปพลิเคชัน ออนไลน์ (Application Online) สำหรับการหาข้อมูลส่วนบุคคลของ มัคคุเทศก์นำเที่ยว	
2.จัดทำรายการเดินทางท่องเที่ยวแนะนำผ่าน ระบบแอปพลิเคชัน ออนไลน์ (Application Online) ที่นักท่องเที่ยวสามารถศึกษาหาข้อมูลที่ น่าสนใจได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็ว	
3.อำนวยความสะดวกในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสาร สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบเฉพาะที่จะเพิ่ม ปริมาณมากยิ่งขึ้นในอนาคต	
4.การจัดการการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวบน ฐานนวัตกรรม (การท่องเที่ยวยุค 4.0) ที่จะเน้น การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยสนับสนุน และกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว	

ตารางที่ 41 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไثل์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 วิสัยทัศน์ พันธกิจที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์พัฒนา คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการใน กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC)	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับความ เหมาะสม
	รอบที่ 2		รอบ 3			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.	Md.	
<b>วิสัยทัศน์</b>						
ต้นแบบของแผนการพัฒนาคุณภาพการ บริการของมัคคุเทศก์ในกลุ่มประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	4.31	1.05	4.85	0.82	0.54	มากที่สุด
<b>พันธกิจ</b>						
มัคคุเทศก์ไทยเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศ ทางการบริการและเป็นต้นแบบผู้นำในการ ให้บริการทางการท่องเที่ยวในกลุ่ม ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	4.85	0.82	4.85	0.82	0.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 41 แสดงว่าค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไثل์ของ วิสัยทัศน์ พันธกิจและ ข้อเสนอยุทธศาสตร์พัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทยเพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่ได้จากการทำ EDFR พบว่าข้อเสนอเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ทุกข้ออยู่ในระดับที่เหมาะสม

ตารางที่ 42 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทล์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 1  
 เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ  
 จากมากไปหาน้อย

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการใน กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับความ เหมาะสม
	รอบที่ 2		รอบที่ 3			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.	Md.	
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ความพร้อมด้าน คุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์	4.83	1.06	4.85	0.82	0.02	มากที่สุด
<b>เป้าประสงค์</b>						
1.มัคคุเทศก์มีความพร้อมด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคลที่เหมาะสม ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านวิชาชีพ	4.85	0.82	4.83	1.06	0.02	มากที่สุด
2.มีคุณลักษณะที่โดดเด่นสร้างความเป็น อัตลักษณ์ส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ที่ดี	4.31	1.05	4.31	1.05	0.00	มากที่สุด
กลยุทธ์ที่ 1 ความพร้อมในด้าน คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ	4.53	0.96	4.53	0.96	0.00	มากที่สุด
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>						
1.อารมณ์ร่าเริงเบิกบาน	4.83	1.06	4.31	1.05	0.52	มากที่สุด
2.การแต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย	4.85	0.82	4.85	0.82	0.00	มากที่สุด
3.กิจกรรมรยาท การมีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม	4.83	1.06	4.83	1.06	0.00	มากที่สุด
4.ความคิดสร้างสรรค์	4.37	1.10	4.37	1.10	0.00	มากที่สุด
5.มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้	4.83	1.06	4.83	1.06	0.00	มากที่สุด
6.ความละเอียดรอบคอบในการ ปฏิบัติงาน	4.85	0.82	4.37	1.10	0.48	มากที่สุด
7.ความกระฉับกระเฉงว่องไวในการ ปฏิบัติหน้าที่	4.85	0.82	4.31	1.05	0.54	มากที่สุด

ตารางที่ 42 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทล์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 1  
เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ  
จากมากไปหาน้อย (ต่อ)

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมคค.ประเทศไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการใน กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับความ เหมาะสม
	รอบที่ 2		รอบที่ 3			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.	Md.	
8.ความซื่อสัตย์สุจริต	4.37	1.10	4.65	1.00	0.28	มากที่สุด
9.ความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน	4.65	1.00	4.85	0.82	0.2	มากที่สุด
10.มีความอดทนและขยันในการทำงาน	4.58	1.29	4.85	1.29	0.27	มากที่สุด
<b>กลยุทธ์ที่ 2 ความพร้อมในด้าน คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านมนุษยสัมพันธ์</b>	4.85	0.82	4.58	1.29	0.27	มากที่สุด
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>						
1.สามารถปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยวได้ เป็นอย่างดี	4.85	0.82	4.65	1.00	0.2	มากที่สุด
2.มีทักษะในการติดต่อประสานงาน	4.53	0.96	4.27	0.96	0.26	มากที่สุด
3.สามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกเมื่อ อยู่ในภาวะกดดัน	4.53	0.96	4.53	0.96	0.00	มากที่สุด
4.เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี	4.65	1.00	4.14	0.97	0.51	มากที่สุด
5.รับฟังความเห็นของนักท่องเที่ยว	4.37	1.10	4.53	0.84	0.16	มากที่สุด
6.มีความจริงใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับนักท่องเที่ยว	4.53	0.96	4.53	1.03	0.00	มากที่สุด
<b>กลยุทธ์ที่ 3 ความพร้อมในด้าน คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านวิชาชีพ</b>	4.45	1.18	4.85	0.82	0.4	มากที่สุด
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>						
1.ความรู้พื้นฐานภาษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ	4.85	0.82	4.85	0.82	0.00	มากที่สุด
2.ความเข้าใจในหลักของการนันทนาการใน รูปแบบต่างๆ	4.05	0.82	4.65	1.00	0.6	มากที่สุด

ตารางที่ 42 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไท์ล်ข้อเสนอยุทธศาสตร์ที่ 1  
เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ  
จากมากไปหาน้อย (ต่อ)

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมคค.ประเทศไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการใน กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับความ เหมาะสม
	รอบที่ 2		รอบที่ 3			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.	Md.	
3.หลักทางจิตวิทยาในการทำงาน	4.85	0.82	4.02	1.26	0.83	มากที่สุด
4.การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการ ปฏิบัติงาน	4.83	1.06	4.45	1.18	0.38	มากที่สุด
5.เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่งที่ สามารถนำมาปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.85	0.82	4.83	1.06	0.02	มากที่สุด
6.การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ ท่องเที่ยวต่างๆได้เป็นอย่างดีและข้อมูลที่ ถูกต้อง	4.58	1.22	4.25	1.22	0.33	มากที่สุด
7.เข้าใจในลักษณะของธรรมชาติที่เกิดขึ้น ในขณะเดินทางท่องเที่ยว	4.37	1.10	4.20	1.24	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 42 แสดงว่าค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไท์ล်ของ วิสัยทัศน์ พันธกิจและ  
ข้อเสนอ ยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมคค.ประเทศไทยเพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการ  
บริการในกลุ่ม ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่ได้จากการทำ EDFR พบว่าข้อเสนอทาง  
ยุทธศาสตร์ที่ 1 กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ทุกข้ออยู่ในระดับที่  
เหมาะสม

ตารางที่ 43 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทล์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 2  
 เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ  
 จากมากไปหาน้อย

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการใน กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC)	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับความ เหมาะสม
	รอบที่ 1		รอบที่ 2			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.		
ยุทธศาสตร์ที่ 2 มาตรฐานศักยภาพของ มัคคุเทศก์	4.85	0.82	4.83	1.06	0.02	มากที่สุด
<b>เป้าประสงค์</b>						
1.ต้องมีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านวิชาชีพ	4.85	0.82	4.25	1.22	0.6	มากที่สุด
2.มีมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	4.85	0.82	4.01	1.19	0.84	มากที่สุด
3.เป็นนักบริการจัดการ นักวิชาการ นักสันทนการได้ในเวลาเดียวกัน	4.53	0.96	4.14	1.10	0.3	มากที่สุด
<b>กลยุทธ์ที่ 1 มาตรฐานด้านความรู้</b>	4.58	1.29	4.83	1.06	0.25	มากที่สุด
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>						
1.ความรู้และองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	4.37	1.10	4.01	1.06	0.36	มากที่สุด
2.ความรู้และความสามารถในด้านภาษาไทย	4.85	0.82	4.31	1.05	0.54	มากที่สุด
3.ความรู้และความสามารถในด้านภาษาต่างประเทศ ภาษาอังกฤษและภาษาในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC)	4.85	0.82	4.65	1.00	0.2	มากที่สุด

ตารางที่ 43 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทล์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 2  
เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ  
จากมากไปหาน้อย (ต่อ)

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการใน กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC)	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับความ เหมาะสม
	รอบที่ 1		รอบที่ 2			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.		
4.ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เป็น อย่างดี	4.78	1.48	4.37	1.10	0.41	มากที่สุด
5.ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทยศิลปะ และวัฒนธรรมของไทยเป็นอย่างดี	4.37	1.03	4.58	1.29	0.21	มากที่สุด
6.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและ มัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551	4.45	1.18	4.31	1.05	0.14	มากที่สุด
7.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการ ท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆและการ ท่องเที่ยวแบบยั่งยืน	4.65	1.00	4.53	0.96	0.12	มากที่สุด
8.ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการ ท่องเที่ยว	4.65	1.00	4.58	1.29	0.7	มากที่สุด
9.ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความ รับผิดชอบและจรรยาบรรณของ มัคคุเทศก์	4.85	0.82	4.16	1.16	0.69	มากที่สุด
<b>กลยุทธ์ที่ 2 มาตรฐานด้านทักษะการ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความ รับผิดชอบ</b>	4.37	1.10	4.85	0.82	0.48	มากที่สุด
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>						
1.การปฏิบัติงาน รับ-ส่งนักท่องเที่ยว	4.37	1.10	4.16	1.16	0.21	มากที่สุด
1.1 เข้าใจระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนในการรับ-ส่ง นักท่องเที่ยว ของหน่วยงานและเจ้าของพื้นที่เกี่ยวข้อง	4.53	0.96	4.02	1.26	0.51	มากที่สุด

ตารางที่ 43 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทล์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 2  
เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ  
จากมากไปหาน้อย (ต่อ)

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการใน กลุ่มประชาคมคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC)	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับความ เหมาะสม
	รอบที่ 1		รอบที่ 2			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.		
1.2 ติดต่อรถ นัดหมายเวลาในการรับ-ส่ง	4.65	1.00	4.25	1.22	0.4	มากที่สุด
1.3 จัดเตรียมป้ายชื่อนักท่องเที่ยว	4.78	1.48	4.01	1.19	0.77	มากที่สุด
1.4 นัดหมายก่อนเวลา และมัคคุเทศก์ทำ เวลาในการนัดหมาย	4.65	1.00	4.02	1.26	0.63	มากที่สุด
1.5 เดินทางถึงจุดหมายตรงเวลา	4.78	1.48	4.01	1.19	0.77	มากที่สุด
1.6 การดูแลและต้อนรับนักท่องเที่ยว และดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำ ขึ้นรถ	4.53	0.96	4.14	1.10	0.39	มากที่สุด
1.7 ให้ข้อมูลที่เป็ประโยชน์ต่อ นักท่องเที่ยวเมื่อเดินทางมาถึง	4.65	1.00	4.14	1.10	0.51	มากที่สุด
1.8 ดูแลการเช็คอินเข้าที่พักให้ นักท่องเที่ยว	4.37	1.10	4.31	1.05	0.06	มากที่สุด
2. การปฏิบัติระหว่างการเดินทาง ท่องเที่ยว	4.85	0.82	4.31	1.05	4.03	มากที่สุด
2.1 การตรวจสอบรายชื่อ จำนวน นักท่องเที่ยว	4.85	0.82	4.53	0.96	0.32	มากที่สุด
2.2 ความพร้อมในการจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่มให้กับนักท่องเที่ยว	4.37	1.10	4.31	1.05	0.06	มากที่สุด
2.3 การกล่าวต้อนรับและแนะนำตัว แนะนำทีมงาน	4.45	1.78	4.20	1.24	0.25	มากที่สุด
2.4 แจ็งรายละเอียดของการเดินทาง ท่องเที่ยวให้ทราบ	4.65	1.00	4.83	1.06	0.18	มากที่สุด



ตารางที่ 43 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทล์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 2  
เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ  
จากมากไปหาน้อย (ต่อ)

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการใน กลุ่มประชาคมคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC)	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับความ เหมาะสม
	รอบที่ 1		รอบที่ 2			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.		
2.5 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย วัฒนธรรม เพื่อให้นักท่องเที่ยวเตรียมความพร้อม	4.85	0.82	4.65	1.00	0.2	มากที่สุด
2.6 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งของมีค่าแก่นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวัง เช่น ไม่วางไว้บนรถขณะลงจากรถไปเที่ยว	4.37	1.03	4.20	1.24	0.17	มากที่สุด
2.7 เดินนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวในจุดต่าง	4.85	0.82	4.65	1.00	0.2	มากที่สุด
2.8 แจกข้อมูลเกี่ยวกับमारยาการเข้าชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ สถานที่สำคัญ	4.65	1.00	4.83	1.06	0.18	มากที่สุด
2.9 กรณีไปสถานที่ผลิตสินค้าและของที่ระลึกให้คำแนะนำที่ไม่เกินความเป็นจริงและไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว	4.85	0.82	4.53	0.96	0.32	มากที่สุด
2.10 เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อถึงเวลานัดหมาย	4.37	1.10	4.14	1.10	0.23	มากที่สุด
2.11 สร้างบรรยากาศความสนุกสนานอย่างสร้างสรรค์ระหว่างการเดินทางบนรถ	4.37	1.10	4.20	1.24	0.17	มากที่สุด
2.12 แจกข้อมูลที่พิก ร้านอาหารล่วงหน้าก่อนเดินทางถึง	4.65	1.00	4.14	1.10	0.51	มากที่สุด
2.13 นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนด	4.78	1.48	4.31	1.05	0.47	มากที่สุด
2.14 นัดหมายเวลาของรายการนำเที่ยว ผนวันถัดไป	4.85	0.82	4.20	1.24	0.65	มากที่สุด
2.16 มัคคุเทศก์ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ	4.85	0.82	4.37	1.05	0.48	มากที่สุด

ตารางที่ 43 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทล์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 2  
เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ  
จากมากไปหาน้อย (ต่อ)

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการใน กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC)	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับความ เหมาะสม
	รอบที่ 1		รอบที่ 2			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.		
3. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง	4.83	1.06	4.14	1.10	0.69	มากที่สุด
3.1 กล่าวคำอำลาและกล่าวขอบคุณ นักท่องเที่ยว	4.85	0.82	4.02	1.24	0.83	มากที่สุด
3.2 ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในยาน พานหะอีกครั้งเพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลืม สิ่งของ	4.85	0.82	4.01	1.16	0.84	มากที่สุด
4. อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ด้วยความเต็มใจและบริการด้วยความเต็มใจ	4.58	1.29	4.31	1.05	0.27	มากที่สุด
5. ดูแลและสวัสดิการและความปลอดภัยของ นักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางท่องเที่ยว	4.20	1.24	4.37	1.10	0.17	มากที่สุด
6. ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.58	1.29	4.53	0.96	0.05	มากที่สุด
7. มีกิริยามารยาทและการแต่งกายที่ เหมาะสม	4.31	1.05	4.31	1.05	0.00	มากที่สุด
<b>กลยุทธ์ที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ</b>	4.65	1.00	4.85	0.82	0.2	มากที่สุด
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>						
1.การเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	4.83	1.06	4.83	1.06	0.00	มากที่สุด
2.เลื่อนใสการปกครองระบบประชาธิปไตย	4.53	0.96	4.01	1.06	0.52	มากที่สุด
3.ไม่ลบลู่ดูหมิ่นศาสนาที่ตนนับถือและ ศาสนาอื่นๆ	4.53	0.96	4.83	1.06	0.3	มากที่สุด
4.ตระหนักหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	4.65	1.00	4.85	0.82	0.2	มากที่สุด
5.ทำหน้าที่ด้วยความสุจริต	4.25	1.22	4.83	1.06	0.58	มากที่สุด
6.รักและศรัทธาในหน้าที่ที่ตัวเองได้รับ มอบหมาย	4.58	1.29	4.58	1.29	0.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 43 แสดงว่าค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไถล์ของ วิสัยทัศน์ พันธกิจและ ข้อเสนอยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทยเพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่ได้จากการทำ EDFR พบว่าข้อเสนอทาง ยุทธศาสตร์ที่ 2 กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ทุกข้ออยู่ในระดับที่เหมาะสม

ตารางที่ 44 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไถล์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการใน กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC)	EDFR		EDFR		ผล ต่าง	ระดับ ความ เหมาะสม
	รอบที่ 2		รอบที่ 3			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.	Md.	
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มศักยภาพมาตรฐาน ด้านความรู้	4.85	0.82	4.85	0.82	0.00	มากที่สุด
<b>เป้าประสงค์</b>						
1.มัคคุเทศก์มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการ ท่องเที่ยวและการบริการ	4.02	1.26	4.53	0.96	0.51	มากที่สุด
2.มัคคุเทศก์มีความรู้ด้านภาษาไทยอังกฤษเป็น อย่างดีและภาษาที่สามในกลุ่มประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน	4.16	1.16	4.85	0.82	0.69	มากที่สุด
3.มัคคุเทศก์มีความรู้และความเข้าใจใน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.01	1.19	4.65	1.00	0.64	มากที่สุด
4.การยกระดับการพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ของ ประเทศไทยให้เป็นสากล	4.53	0.96	4.31	1.05	0.22	มากที่สุด
กลยุทธ์ที่ 1 การเพิ่มศักยภาพการพัฒนาด้าน ความรู้ในวิชาชีพ	4.85	0.82	4.85	0.82	0.00	มากที่สุด
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>						
1.การจัดการระบบการฝึกอบรมวิชาชีพ มัคคุเทศก์โดยเน้นที่การพัฒนามาตรฐาน วิชาชีพและการเพิ่มนวัตกรรมของการ ปฏิบัติงาน	4.85	0.82	4.37	1.10	0.48	มากที่สุด

ตารางที่ 44 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทล์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 3  
เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ  
จากมากไปหาน้อย (ต่อ)

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการใน กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC)	EDFR		EDFR		ผลต าง	ระดับ ความ เหมาะสม
	รอบที่ 2		รอบที่ 3			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.	Md.	
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มศักยภาพมาตรฐาน ด้านความรู้	4.85	0.82	4.85	0.82	0.00	มาก ที่สุด
2.สนับสนุนการพัฒนาภาษาที่สามและบังคับให้ มีการทดสอบภาษาเพื่อทดสอบมาตรฐาน มัคคุเทศก์	4.53	0.96	4.37	1.10	0.16	มาก ที่สุด
3.จัดเครือข่ายความร่วมมือในกลุ่มประชาคม เศรษฐกิจอาเซียนเพื่อการเชื่อมโยงการ ปฏิบัติงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์ร่วมกัน	4.45	1.18	4.53	0.96	0.08	มาก ที่สุด
4.พัฒนาทักษะด้านความรู้เฉพาะด้านทางด้าน การท่องเที่ยวให้กับมัคคุเทศก์ไทยเพื่อสร้าง ความโดดเด่นและตรงกับกลุ่มนักท่องเที่ยว เฉพาะด้านที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต	4.83	1.06	4.31	1.05	0.52	มาก ที่สุด
5.จัดอบรมความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็น สำหรับการประกอบวิชาชีพอยู่เสมอ ความรู้ แบบลึกซึ้ง รอบด้าน และถูกต้อง	4.45	1.18	4.65	1.00	0.2	มาก ที่สุด
6.จัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาวิชาชีพ มัคคุเทศก์เพื่อการสร้างความเป็นอัตลักษณ์ ทางการให้บริการ	4.31	1.05	4.01	1.06	0.3	มาก ที่สุด
7.แก้ไขหลักสูตรอบรมสำหรับขออนุญาต ประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้เป็นมาตรฐาน เดียวกันในทุกสถาบันที่ได้รับอนุญาตในให้ อบรมผู้ที่สนใจ	4.53	0.96	4.20	1.24	0.33	มาก ที่สุด

ตารางที่ 44 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทล์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 3  
เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ  
จากมากไปหาน้อย (ต่อ)

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมคคประเทศไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการใน กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC)	EDFR		EDFR		ผลต าง	ระดับ ความ เหมาะสม
	รอบที่ 2		รอบที่ 3			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.	Md.	
8.การพัฒนาหลักสูตรอบรมขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพมคคเทศก์ออกเป็น 2 ส่วนมาตรฐานขั้นต่ำที่ทุกสถาบันต้องมี และมาตรฐานแตกต่างในการเลือกการสร้างอัตลักษณ์ความชำนาญของตนเอง	4.14	1.10	4.58	1.29	0.44	มากที่สุด
กลยุทธ์ที่ 2 การเพิ่มศักยภาพการพัฒนาด้าน ความรู้เฉพาะด้าน	4.65	1.00	4.85	0.82	0.2	มากที่สุด
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>						
1.ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นอย่างดีเพื่อเป็นต้นแบบของมคคเทศก์ในอาเซียน	4.65	1.00	4.14	1.10	0.51	มากที่สุด
2.การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคด้านการแพทย์ การดูแลสุขภาพ การรักษาผู้ป่วยในเบื้องต้น ความรู้เกี่ยวกับแพทย์ทางเลือก	4.83	1.06	4.53	0.96	0.3	มากที่สุด
3.การเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการตลาด แหล่งผลิตวัตถุดิบ และความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบการจัดตั้งกิจการและดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เพื่อสามารถแนะนำและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเชิงธุรกิจได้	4.85	0.82	4.83	1.06	0.02	มากที่สุด

จากตารางที่ 44 แสดงว่าค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไธล์ของ วิสัยทัศน์ พันธกิจและ ข้อเสนอยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทยเพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่ได้จากการทำ EDFR พบว่าข้อเสนอทาง ยุทธศาสตร์ที่ 3 กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ทุกข้ออยู่ในระดับที่ เหมาะสม

ตารางที่ 45 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไธล์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการใน กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC)	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับความ เหมาะสม
	รอบที่ 2		รอบที่ 3			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.	Md.	
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการด้าน เทคโนโลยีและกฎหมาย	4.83	1.06	4.85	0.82	0.02	มากที่สุด
<b>เป้าประสงค์</b>						
1.การบังคับใช้กฎหมายอย่าเป็นรูปธรรม	4.85	0.82	4.31	1.05	0.54	มากที่สุด
2.การนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.58	1.29	4.85	0.82	0.27	มากที่สุด
3.การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนข้อมูล การท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลง ตลอดเวลา	4.83	1.06	4.53	0.96	0.3	มากที่สุด
4.การพัฒนาการระบบรายงานรายการนำ เที่ยวของบริษัทนำเที่ยวต่อกรมการ ท่องเที่ยว	4.53	0.96	4.53	0.96	0.00	มากที่สุด
<b>กลยุทธ์ที่ 1 ความรู้ด้านกฎหมายและการ บังคับใช้</b>	4.20	1.24	4.85	0.82	0.65	มากที่สุด
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>						
1.การนำกฎหมายเข้ามาบังคับใช้อย่าง เคร่งครัดอย่างแท้จริง	4.01	1.06	4.53	0.96	0.52	มากที่สุด

ตารางที่ 45 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไธล์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 4  
เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ  
จากมากไปหาน้อย (ต่อ)

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการใน กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC)	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับความ เหมาะสม
	รอบที่ 2		รอบที่ 3			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.	Md.	
2.การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการ ท่องเที่ยวที่ถูกต้องกับนักท่องเที่ยว	4.65	1.00	4.31	1.05	0.34	มากที่สุด
3.การให้ความรู้ที่ถูกต้องต่อมัคคุเทศก์ ต่างชาติที่เป็นผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน	4.85	0.82	4.85	0.82	0.00	มากที่สุด
<b>กลยุทธ์ที่ 2 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัยมาใช้</b>	4.31	1.05	4.85	0.82	0.54	มากที่สุด
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>						
1.มีระบบการตรวจสอบและประเมินผล ความพึงพอใจของมัคคุเทศก์ผ่านระบบ สารสนเทศ	4.85	0.82	4.14	1.10	0.71	มากที่สุด
2.มีระบบติดตามในการเดินทางในเส้นทาง ท่องเที่ยวต่างๆ	4.65	1.00	4.37	1.10	0.28	มากที่สุด
3.ปรับปรุงใช้ระบบการรายงานการเดินทาง ผ่านเว็บกรรมการท่องเที่ยวให้เป็น ระบบลงทะเบียนผ่าน Application Online และนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดขึ้นจริง	4.53	0.96	4.65	1.00	0.12	มากที่สุด
4.จัดทำ Application Online ที่ให้ข้อมูล ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวที่ทันสมัย	4.37	1.10	4.85	0.82	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 45 แสดงว่าค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไธล์ของ วิสัยทัศน์ พันธกิจและข้อ  
เสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทยเพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการ  
บริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่ได้จากการทำ EDFR พบว่าข้อเสนอทาง  
ยุทธศาสตร์ที่ 4 กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ทุกข้ออยู่ในระดับที่เหมาะสม

ตารางที่ 46 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทล์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 5  
 เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียบลำดับ  
 จากมากไปหาน้อย

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการ บริการในกลุ่มประชาคมคม เศรษฐกิจอาเซียน(AEC)	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับ ความ เหมาะสม
	รอบที่ 2		รอบที่ 3			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.	Md.	
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การจัดการในการ ปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.83	1.06	4.85	0.82	0.02	มากที่สุด
<b>เป้าประสงค์</b>						
1.เพิ่มกระบวนการในการขออนุญาต ใบประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ให้มี มาตรฐาน โดยการแก้ไขคู่มือการ ฝึกอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรม วิชามัคคุเทศก์ พ.ศ.2556 โดยการให้ ผู้ประกอบการรับรองบุคคลที่ที่มี คุณสมบัติ การผ่านการทดสอบข้อ กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การ ผ่านการอบรมและทดสอบวิชาชีพ ด้วยเทคนิคการแพทย์	4.85	0.82	4.53	0.96	0.27	มากที่สุด
2.หน่วยงานเอกชนเข้ามามีบทบาทใน ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพ ด้านต่างๆ	4.83	1.06	4.65	1.00	0.18	มากที่สุด
3.พัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวบน ฐานนวัตกรรม	4.31	1.05	4.20	1.24		มากที่สุด



ตารางที่ 46 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทล์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 5  
เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ  
จากมากไปหาน้อย (ต่อ)

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการ บริการในกลุ่มประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน(AEC)	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับ ความ เหมาะสม
	รอบที่ 2		รอบที่ 3			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.	Md.	
กลยุทธ์ที่ 1 การส่งเสริมศักยภาพ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการ สนับสนุน	4.83	1.06	4.85	0.82	0.02	มากที่สุด
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>						
1.ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการ เป็นผู้คัดเลือกผู้ขอใบอนุญาตประกอบ วิชาชีพมัคคุเทศก์	4.85	0.82	4.58	0.85	0.27	มากที่สุด
2.บังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบวิชา ชีมัคคุเทศก์และหัวหน้าทัวร์อย่าง เคร่งครัด	4.53	0.96	4.53	0.96	0.00	มากที่สุด
3.ภาครัฐและเอกชนร่วมมือกันสร้าง เครือข่ายประสานงานร่วมกันและการ เชื่อมโยงการบูรณาการข้อมูลข่าวสาร เพื่อการสร้างนวัตกรรมบริการที่ เป็นต้นแบบ	4.14	1.10	4.01	1.06	0.13	มากที่สุด
4. จัดตั้งสภาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อ ดูแลและควบคุมการทำงานให้ถูกต้อง ตามกฎหมายและมีมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงถึงการรักษาผลประโยชน์และ การรักษาสิทธิความมั่นคงให้กับอาชีพ มัคคุเทศก์	4.53	0.96	4.31	1.05	0.22	มากที่สุด

ตารางที่ 46 การเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไทล์ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์ที่ 5  
เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR ปรับปรุงเรียงลำดับ  
จากมากไปหาน้อย (ต่อ)

ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์แผนพัฒนา คุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการ บริการในกลุ่มประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน(AEC)	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับ ความ เหมาะสม
	รอบที่ 2		รอบที่ 3			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.	Md.	
5.จัดทำระบบการเรียนรู้แบบ E-Learning ให้เป็นฐานข้อมูลออนไลน์ และมีการอัปเดตข้อมูลตลอดเวลา	4.14	1.10	4.65	1.00	0.51	มากที่สุด
<b>กลยุทธ์ที่ 2 การจัดการส่งเสริม ศักยภาพสำหรับนักท่องเที่ยว</b>	4.85	0.82	4.85	0.82	0.00	มากที่สุด
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>						
1.จัดทำแอปพลิเคชัน ออนไลน์ (Application Online) สำหรับการหา ข้อมูลส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์นำเที่ยว	4.53	0.96	4.85	0.82	0.32	มากที่สุด
2. จัดทำรายการเดินทางท่องเที่ยว แนะนำผ่านระบบแอปพลิเคชัน ออนไลน์ (Application Online) ที่นักท่องเที่ยว สามารถศึกษาหาข้อมูลที่นำเสนอได้ อย่างสะดวกสบายและรวดเร็ว	4.53	0.96	4.65	1.00	0.12	มากที่สุด
3. อำนวยความสะดวกในเรื่องการให้ ข้อมูลข่าวสารสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว แบบเฉพาะที่จะเพิ่มปริมาณมากยิ่งขึ้น ในอนาคต	4.85	0.82	4.31	1.05	0.54	มากที่สุด
4. การจัดการการพัฒนาอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวบนฐานนวัตกรรม (การ ท่องเที่ยวยุค 4.0) ที่จะเน้นการใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วย สนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดการ เดินทางท่องเที่ยว	4.31	1.05	4.65	1.00	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 46 แสดงว่าค่ามัธยฐานและค่าพิสัยคลอไพล์ของ วิสัยทัศน์ พันธกิจและ ข้อเสนอยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทยเพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่ได้จากกาทำ EDFR พบว่าข้อเสนอทาง ยุทธศาสตร์ที่ 5 กลยุทธ์ แนวทางการดำเนินการเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ทุกข้ออยู่ในระดับที่ เหมาะสม

#### ขั้นตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะนโยบายแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับ การเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

จากการจัดการศึกษาการจัดแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อ รองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เพื่อนำแผนที่ได้มีการ เสนอกำหนดยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ยุทธศาสตร์ในช่วงต้น การอภิปราย ชักถาม ความคิดเห็นใน ประเด็นต่างๆที่เกี่ยวกับแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรี ด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ได้พิจารณาซึ่งมีการเชื่อมโยงกับการเก็บข้อมูลด้วยเทคนิค EDFR และความเห็นฉันทามติ (Consensus) ยอมรับในประเด็นต่างๆ ทั้งภาพรวมของแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ผู้วิจัยจึงได้ ทำการสรุปไว้ดังนี้

##### 4.1 ความเหมาะสมของแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับ การเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัย “ต้นแบบของแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการ ของมัคคุเทศก์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)” และพันธกิจ “มัคคุเทศก์ไทยเพื่อก้าวสู่ ความเป็นเลิศทางการบริการและเป็นต้นแบบผู้นำในการให้บริการทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC)” ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมประชุมเห็นด้วยทุกข้อและเห็น ว่ามีความเป็นไปได้และมีความเหมาะสม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ ที่ประกอบไปด้วยเป้าประสงค์ดังนี้ 1) มัคคุเทศก์มีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านวิชาชีพ 2) มีคุณลักษณะที่โดดเด่นสร้างความเป็นอัตลักษณ์ ส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ที่ดี โดยมีกลยุทธ์ที่ 1 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน บุคลิกภาพ กลยุทธ์ที่ 2 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านมนุษยสัมพันธ์ และกลยุทธ์ที่ 3 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านวิชาชีพ เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการ ดำเนินการ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมประชุมเห็นด้วยทุกข้อและเห็นว่ามีเป็นไปได้และมีความเหมาะสม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ ที่ประกอบไปด้วย เป้าประสงค์ดังนี้ 1) ต้องมีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านวิชาชีพ 2) มีมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ 3) เป็นนักบริการจัดการ นักวิชาการ นักสันตนาการได้ในเวลาเดียวกัน โดยมีกลยุทธ์ที่ 1 มาตรฐานด้านความรู้ กลยุทธ์ที่ 2 มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ กลยุทธ์ที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมประชุมเห็นด้วยทุกข้อและเห็นว่ามีความเป็นไปได้และมีความเหมาะสม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มศักยภาพมาตรฐานด้านความรู้ ที่ประกอบไปด้วย เป้าประสงค์ดังนี้ 1) มัคคุเทศก์มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการ 2) มัคคุเทศก์มีความรู้ด้านภาษาไทยอังกฤษเป็นอย่างดีและภาษาที่สามในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 3) มัคคุเทศก์มีความรู้และความเข้าใจในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 4) การยกระดับการพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ของประเทศไทยให้เป็นสากล โดยมีกลยุทธ์ที่ 1 การเพิ่มศักยภาพการพัฒนาความรู้ในวิชาชีพ กลยุทธ์ที่ 2 การเพิ่มศักยภาพการพัฒนาความรู้เฉพาะด้าน เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมประชุมเห็นด้วยทุกข้อและเห็นว่ามีความเป็นไปได้และมีความเหมาะสม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการด้านเทคโนโลยีและกฎหมาย ที่ประกอบไปด้วย เป้าประสงค์ดังนี้ 1) การบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นรูปธรรม 2) การนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน 3) การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนข้อมูลการท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา 4) การพัฒนาการระบบรายงานรายการนำเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวต่อกรมการท่องเที่ยว โดยมีกลยุทธ์ที่ 1 ความรู้ด้านกฎหมายและการบังคับใช้ กลยุทธ์ที่ 2 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมประชุมเห็นด้วยทุกข้อและเห็นว่ามีความเป็นไปได้และมีความเหมาะสม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การจัดการในการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ประกอบไปด้วย เป้าประสงค์ดังนี้ 1) เพิ่มกระบวนการในการขออนุญาตใบประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐาน โดยการแก้ไขคู่มือการฝึกอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ พ.ศ.2556 โดยการให้ผู้ประกอบการรับรองบุคคลที่มีคุณสมบัติ การผ่านการทดสอบข้อกฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การผ่านการอบรมและทดสอบวิชาชีพด้วยเทคนิคการแพทย์ 2) หน่วยงานเอกชนเข้ามามีบทบาทในความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ 3) พัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวบนฐานนวัตกรรม โดยมีกลยุทธ์ที่ 1 การส่งเสริมศักยภาพของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุน กลยุทธ์ที่ 2 การจัดการส่งเสริมศักยภาพสำหรับนักท่องเที่ยว เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมประชุมเห็นด้วยทุกข้อและเห็นว่ามีความเป็นไปได้และมีความเหมาะสม

จากการจัดประชุมเพื่อหาข้อสรุปเชิงนโยบาย (Policy Meeting) ผู้เข้าร่วมประชุม 31 ท่าน

ลงความเห็นว่าจะพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการกำหนดข้อเสนอเพื่อจัดทำพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

4.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เข้าร่วมประชุมมีความเห็นว่าพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) หากมีการนำยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางดำเนินการไปหากจะมีการนำไปใช้ปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จริงนั้นได้นั้นผู้ทรงคุณวุฒิจากที่ประชุมสัมมนา กล่าวว่า “...เรื่องการบังคับใช้แผนพัฒนาต้องเริ่มที่หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบการอบรมหลักสูตรเบื้องต้นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะกรมการท่องเที่ยว สถาบันการศึกษา ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่จะเข้ามามีบทบาทแบบเต็มในการจัดทำแผนและนำไปใช้ให้เกิดขึ้นได้จริงส่วนหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องควรเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและขับเคลื่อนแผนไปด้วยกัน” และในเรื่องของการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย ผู้ทรงคุณวุฒิจากที่ประชุมสัมมนา กล่าวว่า “...การเพิ่มศักยภาพการแข่งขันต้องดำเนินการบนฐานความเป็นไทยการสร้างนวัตกรรมและต่อยอดความรู้ให้เกิดอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน” และในเรื่องการนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ผู้ทรงคุณวุฒิจากที่ประชุมสัมมนา กล่าวว่า “...เรื่องการนำแผนไปใช้ใน Tourism Knowledge Management Center เพื่อดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลคลังข้อมูลให้กับผู้ที่สนใจในการสืบค้นได้และเป็นข้อมูลที่โปร่งใส โดยผ่านช่องทางเว็บไซต์ การจัดงานอีเวนต์ต่างๆ (industry event) จัดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ การใช้โซเชียลมีเดีย (social media) หรืออื่นๆ เพื่อให้เกิดการกระจายข้อมูลในวงกว้าง” นอกจากนี้สิ่งที่หยุดไม่ได้ในเรื่ององค์ความรู้และการนำไปใช้ในการแข่งขันผู้ทรงคุณวุฒิจากที่ประชุมสัมมนา กล่าวว่า “...ควรเข้มงวดกับการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะในการทำงานของมัคคุเทศก์ไทยในการทำงานต่างประเทศภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่างให้เกิดขึ้นให้ได้” และสุดท้ายที่ขาดไม่ได้คือเรื่องการรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามแผนรวมถึงปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต

แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)



แผนภูมิที่ 11 แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัลดีฟส์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการ  
 ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงในการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว 2) เพื่อจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย และ 3) เพื่อนำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มาพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทยในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

โดยดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ออกมาเป็นงานวิจัยแบบ (Policy Meeting) โดยประยุกต์ใช้เทคนิคการวิจัยอนาคต (EDFR: Ethnographic Delphi Future Research โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาอย่างเป็นขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงในการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Document Analysis) เพื่อให้ได้ข้อมูลและเชิงเนื้อหา และทำการศึกษาความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวโดยการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (Yamane Taro, 1973) และเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยที่เดินทางมาจากประเทศที่อยู่ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) การสุ่มตัวอย่างแบ่งเจาะจงและใช้การแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูล

(Convenience sampling) การนำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 400 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาทำการวิเคราะห์โดยผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อ ความหมายที่ตรงกันโดยการนำเนื้อหาวิเคราะห์ข้อมูลศึกษารอบความตกลง การเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการนำข้อมูลไป การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยผู้ให้ข้อมูลเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 17 คน (Macmillan, 1971) และนำข้อมูลที่ได้มา ทำการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร Documentary Analysis และบริบทที่เกี่ยวข้องนำมาวิเคราะห์ร่วมกับการวิเคราะห์ SWOT Analysis และ TOWS Matrix (Wheelen and Hunger, 2006) McKinsey's 7-S Model (Robert Waterman & Tom Peter & Julien Phillips, 1980) และ PESLTEL Analysis (Michael E. Porter, 2008)

ขั้นตอนที่ 2 ร่างแผนการพัฒนาคูณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยการนำผลวิเคราะห์จากกระบวนการวิจัยขั้นตอนที่ 1 เพื่อจัดทำร่างแผนพัฒนาคูณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย ซึ่งประกอบไปด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินการ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำร่างยุทธศาสตร์ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยการนำแบบสอบถามร่างยุทธศาสตร์ไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา ภาษาและการวัดประเมินผลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ แล้วนำมาหาค่า IOC ของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence :IOC) (Rovinelli & Hambleton, 1977)

ขั้นตอนที่ 3 รับรองยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคูณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย วิธีดำเนินการในการวิจัยในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) โดยเก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน ตามขั้นตอนของเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ที่กำหนดในแผนดำเนินการ วิจัยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยวิธีการเลือกผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจง (Purposive Selection) ผู้เชี่ยวชาญจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จำนวน 17 คนและมัคคุเทศก์อาชีพจำนวน 17 คน



(Macmillan, 1971) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาคุณสมบัติตามเกณฑ์ดังนี้ผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์โดยตรงในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยตรง

ขั้นตอนที่ 4 ข้อเสนอเสนอเชิงนโยบายแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ผู้วิจัยดำเนินการ ตรวจสอบความเหมาะสมและความสำคัญโดยการจัดประชุมเพื่อหาข้อสรุปเชิงนโยบาย (Policy Meeting) ประกอบด้วย กลุ่มผู้กำหนดยุทธศาสตร์ กลุ่มมีบทบาทสนับสนุน กลุ่มผู้รับประโยชน์ยุทธศาสตร์กลุ่ม นักวิชาการ เพื่อร่วมกันคิด วิพากษ์ วิจารณ์ และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผลการวิจัยที่ดำเนินการ แล้วในขั้นตอนที่ผ่านมามีกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องจำนวน 31 คน ได้แก่ 1) ภาครัฐ 2) นักวิชาการ จากสถาบันการศึกษาที่เปิดอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ 3) ผู้ทรงคุณวุฒิในวิชาชีพมัคคุเทศก์ และ 4) ภาคเอกชนและผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภาคสนามของวิชาชีพมัคคุเทศก์

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยผลกระทบที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน-จุดแข็ง ของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ วิเคราะห์จากบริบทที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์เอกสารและเนื้อหาถึงผลกระทบจุดแข็งจุดอ่อนจากการ เข้าร่วมเข้าร่วมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีผลต่ออาชีพมัคคุเทศก์ไทย ในการทำงานด้านการบริการ ในขณะที่มีการเพิ่มจำนวนของนักท่องเที่ยวและการขยายตัว การแข่งขัน ด้านการท่องเที่ยวที่มีความรุนแรงขึ้น การบริการท่องเที่ยวในภูมิภาคที่มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น วัตถุประสงค์และรูปแบบการท่องเที่ยวมีความหลากหลายมากขึ้น การท่องเที่ยวส่วนบุคคลขยายตัว มากขึ้น รวมทั้งการพัฒนาขึ้นของเส้นทางและแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ และการพัฒนาของ มาตรฐานสากลของบริการท่องเที่ยวในภูมิภาค จากผลกระทบดังกล่าวทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับภาคการ ท่องเที่ยวต้องเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ในส่วนนี้ผู้วิจัยเสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวของมัคคุเทศก์ไทยซึ่งควรเตรียมความพร้อมและปรับตัวดังต่อไปนี้

1) มัคคุเทศก์ไทยต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้มีความรู้มากยิ่งขึ้นและ ทำความเข้าใจในรายละเอียดกฎข้อบังคับต่าง ๆ และมีความรู้และความตื่นตัวเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน ซึ่งเห็นได้จากผลการทำแบบสอบถามเชิงปริมาณกับกลุ่มนักท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคม เศรษฐกิจอาเซียนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และจากผลการสำรวจของมหาวิทยาลัย หอการค้าไทย (อ้างอิง ) พบว่าผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งรวมถึงพนักงานและมัคคุเทศก์ ร้อยละ 79.5 มีความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนน้อยมาก ซึ่งผลเสียที่เกิดขึ้นตามมาคือทำให้ผู้ประกอบการทำให้เสียโอกาสหรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์จาก

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มที่ รวมทั้งทำให้ขาดความตระหนักถึงความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมรองรับผลกระทบ ทำให้อาจได้รับผลกระทบรุนแรงหรือไม่สามารถปรับตัวเพื่อรองรับผลกระทบได้ ด้วยเหตุนี้สมาคมมัคคุเทศก์อาจมีส่วนช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจแก่สมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งโดยการให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รวมทั้งความรู้ที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับข้อตกลงและกฎระเบียบล่าสุดที่เกี่ยวกับอาเซียนมัคคุเทศก์ ความรู้เชิงวิเคราะห์เกี่ยวกับผลกระทบต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญในแต่ละเรื่องมาให้ความรู้ มีการตั้งคำถามอย่างเฉพาะเจาะจงให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยตอบคำถาม 2) ทำความรู้จักประเทศที่อยู่ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้มากยิ่งขึ้น เพราะเดิมในระบบของการศึกษาไทยไม่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ประเทศเพื่อนบ้านประวัติศาสตร์ไทยที่เกี่ยวกับเพื่อนบ้าน ที่มีเป้าหมายเพื่อสร้างความเป็นชาตินิยม คนไทยจำนวนมากมีทัศนคติที่ไม่เป็นมิตรหรือดูหมิ่นประเทศเพื่อนบ้าน ทำให้คนไทยไม่รู้จักประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพสังคม วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ของประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างแท้จริงสมาคมมัคคุเทศก์ควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้จักประเทศในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมากขึ้น โดยให้ข้อมูลและความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างสม่ำเสมอ เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม ประวัติศาสตร์ของประเทศเพื่อนบ้าน วัฒนธรรม ค่านิยมและความเชื่อของนักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แหล่งท่องเที่ยวและผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สร้างโอกาสปฏิสัมพันธ์กับคนของประเทศในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การดูงานหรือแลกเปลี่ยนความเห็นกับมัคคุเทศก์ในในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สร้างความร่วมมือกับสมาคมวิชาชีพมัคคุเทศก์ในในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สนับสนุนบริษัทท่องเที่ยวจางบุคลากรของประเทศในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นต้น และประเด็นสำคัญที่มัคคุเทศก์ไทยควรให้ความสำคัญในการเรียนรู้ คือ วัฒนธรรมของชาวมุสลิม เนื่องจากมีประชาชนจำนวนมากในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่นับถือศาสนาอิสลาม เฉพาะอินโดนีเซียประเทศเดียวก็มีมุสลิมสูงถึง 209 ล้านคน (Tourism Economic Review, 2016)) ความไม่เข้าใจอาจปิดกั้นโอกาสขยายตลาดท่องเที่ยวไทยไปยังประเทศมุสลิมได้ 3) เพิ่มทักษะในการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและระบบฝึกอบรมอาชีพมัคคุเทศก์ ปัจจุบันมัคคุเทศก์ไทยกำลังประสบปัญหาทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ ปัญหาในเชิงคุณภาพคือระบบการศึกษาผลิตมัคคุเทศก์ที่ขาดคุณภาพอย่างรุนแรง ทำให้มีบัณฑิตเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่สามารถทำงานได้จริง (Tourism Economic Review, 2016) ส่วนที่เหลือต้องฝึกฝนอบรมกันใหม่ ขณะที่ปัญหาในเชิงปริมาณคือมีการสงวนอาชีพนี้ไว้ให้เฉพาะสำหรับคนไทย แต่ระบบการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ขาดคุณภาพทำให้มัคคุเทศก์มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ขยายตัวสูง ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหามัคคุเทศก์

เดือนรุนแรงขึ้นในอนาคตอาเซียนมัคคุเทศก์ต้องเผชิญการแข่งขันรุนแรงขึ้น ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีการเจรจาเปิดเสรีในวิชาชีพต่าง ๆ เพิ่มขึ้น มัคคุเทศก์เป็นหนึ่งในตำแหน่งงานด้านการท่องเที่ยวที่อยู่ในกรอบการเจรจา สมาคมวิชาชีพมัคคุเทศก์จำเป็นต้องเร่งพัฒนามัคคุเทศก์ทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ เช่น การจัดตั้งสภาวิชาชีพมัคคุเทศก์ การสร้างมาตรฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทย การสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและสถาบันฝึกอบรมในการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต เป็นต้น 4) พัฒนาทักษะภาษาที่สาม โลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้การสื่อสารและรับข่าวสาร การหาข้อมูลการท่องเที่ยวรวดเร็วและทำให้มีนักท่องเที่ยวหลากหลายทั่วโลกเดินทางท่องเที่ยวและการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะทำให้นักท่องเที่ยวมีความหลากหลายมากขึ้นและในปัจจุบันนักท่องเที่ยวชาวจีน เกาหลี ญี่ปุ่น เข้ามาท่องเที่ยวในภูมิภาคมากขึ้นและมีปัญหาขาดแคลนมัคคุเทศก์บางภาษาแล้ว เช่น มัคคุเทศก์ภาษาจีน เป็นต้น ในอนาคตนักท่องเที่ยวในภูมิภาคจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น (Tourism Economic Review,2016) หากไม่เร่งพัฒนามัคคุเทศก์ภาษาประเทศเพื่อนบ้าน ไทยจะเสียโอกาสต้อนรับนักท่องเที่ยวจากเพื่อนบ้าน และหากมีการเปิดเสรีการเคลื่อนย้ายมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ไทยอาจเสียโอกาสออกไปทำงานในประเทศเพื่อนบ้าน เนื่องจากขาดทักษะภาษาของเพื่อนบ้าน ดังนั้นมัคคุเทศก์ไทยจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาที่สามนอกเหนือจากภาษาไทยและอังกฤษ ต้องพัฒนาตนเองให้มีทักษะภาษาที่สามและสี่เพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่หลากหลายขึ้น ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2559 ครั้งปีแรก (Tourism Economic Review,2016) พบว่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับภาพรวมของประเทศไทยและสอดคล้องกับบริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปการเรียนรู้ภาษาที่สามนั้นควรเลือกเรียนภาษาต่างประเทศในสามกลุ่มได้แก่ กลุ่มประเทศภาษามหาอำนาจเก่า เช่น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน กลุ่มประเทศที่สอง คือ ภาษามหาอำนาจใหม่ เช่น จีน อินเดีย บราซิล (โปรตุเกตุ) รัสเซีย กลุ่มประเทศที่สาม คือ ภาษาในภูมิภาคอาเซียน 5) พัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพสมำเสมอ มัคคุเทศก์ไทยควรกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้และพัฒนาศักยภาพของตน แสวงหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาทักษะที่จำเป็นทันการเปลี่ยนแปลงเสมอ เช่น ความรู้ลึกซึ้ง รอบด้าน และความรู้ที่ถูกต้อง เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ทั้งความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ความเป็นอยู่ อาหารการกิน ความเชื่อ นานาศิลป์ ดนตรี และอุปนิสัย หรือวัฒนธรรมประเพณีโดยรวม รวมทั้งแสวงหาความรู้เกี่ยวกับเส้นทางและแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ เพิ่มพูนทักษะทางการสื่อสาร การบรรยาย การนำเสนอข้อมูล การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการให้บริการ เป็นต้น เพื่อให้สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่น่าสนใจ 6) พัฒนาความรู้และทักษะด้านการท่องเที่ยวเฉพาะด้าน ความหลากหลายของนักท่องเที่ยวและรูปแบบการท่องเที่ยว ทำให้มัคคุเทศก์จำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเฉพาะด้านมากขึ้น โดยการเรียนรู้

ความต้องการของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม และสร้างเครือข่ายกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้บริการเฉพาะด้าน เช่น การเรียนรู้เกี่ยวกับบริการด้านการแพทย์ ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การรักษาโรคที่สำคัญๆ ความเชี่ยวชาญของแพทย์และโรงพยาบาล ความรู้เกี่ยวกับการแพทย์ทางเลือก เช่น การนวดแผนไทย สมุนไพร เพื่อให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้ป่วยหรือญาติของผู้ป่วยได้ หรือการเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการตลาด ไม่ว่าจะ เป็นความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมและตลาดสินค้าและบริการบางประเภท ความรู้เกี่ยวกับแหล่งผลิต แหล่งวัตถุดิบ ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบการจัดตั้งกิจการและดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เพื่อสามารถให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวเชิงธุรกิจได้ เป็นต้น

ปัจจุบันอาเซียนมีศักยภาพได้รับการปกป้องจากกฎระเบียบของรัฐบาลประเทศนั้น ๆ แต่กระแสโลกาภิวัตน์และการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้ในอนาคตสาขาอาชีพนี้จะต้องเปิดเสรีมากขึ้น ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่ขาดความตระหนักและไม่เตรียมความพร้อมย่อมต้องเผชิญการแข่งขันที่รุนแรง ไม่สามารถแข่งขันกับมัคคุเทศก์ต่างชาติได้ที่สำคัญยังพลาดโอกาสในการต้อนรับนักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้านและไม่ได้รับโอกาสในการออกไปทำงานในต่างประเทศ ซึ่งถือเป็นการพลาดโอกาสทางอาชีพที่น่าเสียดายอย่างยิ่ง

ผลการวิจัยด้าน จุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวผู้วิจัยผลการวิจัยจากการทำแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คนที่เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยเป็นนักท่องเที่ยวอยู่ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ผลการวิจัยตั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 65.00 เพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อายุส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทยในการบริการนำเที่ยว ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทยในการบริการนำเที่ยวในสัญชาติต่าง ๆ ทั้ง 10 ประเทศ ได้แก่ ประเทศบรูไน กัมพูชา อินโดนีเซีย ลาว มาเลเซีย เมียนมา ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ เวียดนาม และไทย พบว่ามีการใช้บริการมัคคุเทศก์ไทยในการบริการนำเที่ยวในจำนวนที่เท่าๆ กัน คือจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการบริการนำเที่ยวส่วนใหญ่มีสถานะภาพสมรสจำนวน 204 คิดเป็นร้อยละ 51.00 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทยในการบริการนำเที่ยวใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และภาษาที่มัคคุเทศก์ใช้ในปฏิบัติหน้าที่มากที่สุดคือ ภาษาไทย จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 รองลงมาในจำนวนที่ไม่ต่างกันมากคือภาษาอังกฤษ จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ลักษณะการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการบริการนำเที่ยวส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์อิสระ จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ระยะเวลาในการประกอบอาชีพของมัคคุเทศก์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทย ในการ

บริการนำเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการมัคคุเทศก์ไทยที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ อยู่ในช่วง 3-6 ปี จำนวน 168 คน

จากผลการทดสอบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทยในการบริการนำเที่ยว มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์โดยภาพรวมในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านวิชาชีพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09, 4.09 และ 3.67 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายข้อของแต่ละด้าน พบว่า

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ ด้านบุคลิกภาพ ในข้อ 1.อารมณ์ร่าเริงเบิกบาน, ข้อ2.การแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย, ข้อ3.กิริยามารยาท การมีสัมมาคาราวะ สุภาพ อ่อนน้อม และ ข้อ 6.มีความจริงใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.37, 4.51, 4.38 และ 4.29 ตามลำดับ และ คุณลักษณะส่วนตัว ด้านมนุษยสัมพันธ์ ในข้อ 1.สามารถปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี, ข้อ 2.มีทักษะในการติดต่อประสานงาน และ ข้อ6.มีความจริงใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.33, 4.04 และ 4.10 ตามลำดับ

ผลจากการทดสอบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการบริการรายงานโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อและในภาพรวม ของกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.51 ซึ่งตรงกับระดับความคิดเห็น ที่ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผลจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์เมื่อพิจารณาเป็นรายมาตรฐานพบว่า มาตรฐานที่ 2 ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และมาตรฐานที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.23 และ 4.68 ตามลำดับ ส่วนมาตรฐานที่ 1 ด้านความรู้ ในข้อ

1. ความรู้และองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และข้อ2.ความรู้และความสามารถในด้านภาษาไทย มีค่าเฉลี่ยที่ระดับมาก เท่ากับ 4.12 และ 4.07 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบในมาตรฐานที่ 2 ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ในข้อการปฏิบัติงาน รับ-ส่งนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้อการปฏิบัติระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

2. การร่างยุทธศาสตร์จากการศึกษาแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ผู้วิจัยร่างประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้วิสัยทัศน์ คือ ต้นแบบของแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) พันธกิจคือ มัคคุเทศก์ไทยเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศทางการบริการ

และเป็นต้นแบบผู้นำในการให้บริการทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ประเด็นยุทธศาสตร์มี 5 ประเด็น

ตารางที่ 47 สรุปข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

<b>ยุทธศาสตร์ที่ 1 ความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนตัวของมัคคุเทศก์</b>	
เป้าประสงค์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มัคคุเทศก์มีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม ด้านบุคลิกภาพด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านวิชาชีพ</li> <li>2. มีคุณลักษณะที่โดดเด่นสร้างความเป็นอัตลักษณ์ส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ที่ดี</li> </ol>
กลยุทธ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ</li> <li>2. ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านมนุษยสัมพันธ์</li> <li>3. ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านวิชาชีพ เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมประชุมเห็นด้วยทุกข้อและเห็นว่ามีความเป็นไปได้และมีความเหมาะสม</li> </ol>
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 2 มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์</b>	
เป้าประสงค์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ต้องมีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ด้านวิชาชีพ</li> <li>2. มีมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ</li> <li>3. เป็นนักบริการจัดการ นักวิชาการ นักสันทนการได้ในเวลาเดียวกัน</li> </ol>
กลยุทธ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มาตรฐานด้านความรู้</li> <li>2. มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ</li> <li>3. ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ</li> </ol>

ตารางที่ 47 สรุปข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) (ต่อ)

<b>ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มศักยภาพมาตรฐานด้านความรู้</b>	
เป้าประสงค์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มัคคุเทศก์มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการ</li> <li>2. มัคคุเทศก์มีความรู้ด้านภาษาไทยอังกฤษเป็นอย่างดีและภาษาที่สามในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน</li> <li>3. มัคคุเทศก์มีความรู้และความเข้าใจในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน</li> <li>4. การยกระดับการพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ของประเทศไทยให้เป็นสากล</li> </ol>
กลยุทธ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเพิ่มศักยภาพการพัฒนาความรู้ในวิชาชีพ</li> <li>2. การเพิ่มศักยภาพการพัฒนาความรู้เฉพาะด้าน</li> </ol>
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการด้านเทคโนโลยีและกฎหมาย</b>	
เป้าประสงค์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นรูปธรรม</li> <li>2. การนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน</li> <li>3. การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนข้อมูลการท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา</li> <li>4. การพัฒนาระบบรายงานรายการนำเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวต่อกรมการท่องเที่ยว</li> </ol>
กลยุทธ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความรู้ด้านกฎหมายและการบังคับใช้</li> <li>2. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้</li> </ol>
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 5 การจัดการในการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</b>	
เป้าประสงค์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพิ่มกระบวนการในการขออนุญาตใบประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐาน โดยการแก้ไขคู่มือการฝึกอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ พ.ศ.2556 โดยการให้ผู้ประกอบการรับรองบุคคลที่มีคุณสมบัติ การผ่านการทดสอบข้อกฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การผ่านการอบรมและทดสอบวิชาชีพด้วยเทคนิคการแพทย์</li> <li>2. หน่วยงานเอกชนเข้ามามีบทบาทในความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ</li> <li>3. พัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวบนฐานนวัตกรรม</li> </ol>
กลยุทธ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การส่งเสริมศักยภาพของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุน</li> <li>2. การจัดการส่งเสริมศักยภาพสำหรับนักท่องเที่ยว</li> </ol>

3. การรับรองยุทธศาสตร์โดยผลการทำแบบสอบถาม (EDFR) รอบที่ 2 และ 3 ผู้วิจัยนำความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ในรอบที่ 1 ในของขั้นตอนที่ 2 ของแต่ละผู้ให้ข้อมูลหลักนำไปพัฒนาเป็นยุทธศาสตร์ โดยการสร้างเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ร่างยุทธศาสตร์เพื่อนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญอีกกลุ่มหนึ่งจำนวน 17 คน ได้พิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) รอบที่ 2 และ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามปลายเปิด EDFR รอบที่ 2 และ 3 พบว่า ค่ามัธยฐาน(Median) และค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ (Interquartile Range) คำตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของยุทธศาสตร์ที่ประกอบไปด้วยประเด็นยุทธศาสตร์มี 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ ยุทธศาสตร์ที่ 2 มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มศักยภาพมาตรฐานด้านความรู้ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการด้านเทคโนโลยีและกฎหมาย ในแต่ละยุทธศาสตร์ซึ่งประกอบไปด้วย เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และแนวทางดำเนินการ มีโอกาสเป็นไปได้ โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) ที่ได้เกินกว่า 3.5 และค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ (Interquartile Range) (Q3-Q1)  $\leq 1.5$  ถือว่าทุกข้อ มีระดับความเหมาะสม

4. ผลการประชุม Policy Meeting เพื่อสรุปจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ของผู้เข้าร่วมประชุมนโยบายทั้ง 31 คนจากการอภิปรายซักถามและแสดงความคิดเห็นในการประชุมเพื่อหาข้อสรุปเชิงนโยบายในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ผู้เข้าร่วมประชุมลงความเห็นว่ายุทธศาสตร์ทั้ง 5 ยุทธศาสตร์มีความเหมาะสมที่จะเป็นข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมประชุมได้เสนอแนะสิ่งที่สำคัญคือการนำไปใช้ให้เกิดการปฏิบัติจริง รวมทั้งควรมีการติดตามประเมินผลตามสถานการณ์เพื่อให้ทราบถึงผลสรุปที่แสดงออกมาและผลักดันให้เกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นแนวทางที่สำคัญให้ประเทศต่างๆที่อยู่ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้นำไปเป็นต้นแบบของการต้นแบบของแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และที่สำคัญเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ให้ยกระดับมาตรฐานการบริการขึ้นไปสู่สากล ดังนั้นในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จึงมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์



## อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้หลังจากได้ผลการวิจัยตามบทที่ 4 แล้วนั้นผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงในการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ

ผลการวิจัยผลกระทบที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากบริบทที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์เอกสารและเนื้อหาถึงผลกระทบจุดแข็งจุดอ่อนจากการเข้าร่วมเข้าร่วมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีผลต่ออาชีพมัคคุเทศก์ไทยในการทำงานด้านการบริการ ในขณะที่มีการเพิ่มจำนวนของนักท่องเที่ยวและการขยายตัว การแข่งขันด้านการท่องเที่ยวที่มีความรุนแรงขึ้น การบริการท่องเที่ยวในภูมิภาคที่มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น วัตถุประสงค์และรูปแบบการท่องเที่ยวมีความหลากหลายมากขึ้น การท่องเที่ยวส่วนบุคคลขยายตัวมากขึ้น รวมทั้งการพัฒนาขึ้นของเส้นทางและแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ และการพัฒนาของมาตรฐานสากลของบริการท่องเที่ยวในภูมิภาค จากผลกระทบดังกล่าวทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยวต้องเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ในส่วนนี้ผู้วิจัยเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวของมัคคุเทศก์ไทยซึ่งควรเตรียมความพร้อมและปรับตัวดังต่อไปนี้

1) มัคคุเทศก์ไทยต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้มีความรู้มากยิ่งขึ้นและทำความเข้าใจในรายละเอียดกฎข้อบังคับต่างๆ และมีความรู้และความตื่นตัวเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งสอดคล้องกับผลการทำแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการมัคคุเทศก์ไทยในการนำเที่ยวว่า มัคคุเทศก์ไทยมีความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) อยู่ในระดับปานกลาง 2) ทำความรู้จักประเทศที่อยู่ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้มากยิ่งขึ้น เพราะเดิมในระบบของการศึกษาไทยไม่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ประเทศเพื่อนบ้านประวัติศาสตร์ไทยที่เกี่ยวกับเพื่อนบ้าน ที่มีเป้าหมายเพื่อสร้างความเป็นชาตินิยม คนไทยจำนวนมากมีทัศนคติที่ไม่เป็นมิตรหรือดูหมิ่นประเทศเพื่อนบ้าน ทำให้คนไทยไม่รู้จักประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพสังคม วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ของประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างแท้จริง สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่า มัคคุเทศก์ไทยมีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทยศิลปะ และวัฒนธรรมไทยและเกี่ยวกับวัฒนธรรมของอาเซียนในระดับปานกลาง 3) เพิ่มทักษะในการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและระบบฝึกอบรมอาชีพมัคคุเทศก์ ปัจจุบันมัคคุเทศก์ไทยกำลังประสบปัญหาทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ

ปัญหาในเชิงคุณภาพคือระบบการศึกษาผลิตมัคคุเทศก์ที่ขาดคุณภาพอย่างรุนแรง ทำให้มีบัณฑิตเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่สามารถทำงานได้จริง ส่วนที่เหลือต้องฝึกฝนอบรมกันใหม่ ขณะที่ปัญหาในเชิงปริมาณคือมีการสงวนอาชีพนี้ไว้ให้เฉพาะสำหรับคนไทย แต่ระบบการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ขาดคุณภาพทำให้มัคคุเทศก์มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ขยายตัวสูง ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหามัคคุเทศก์เถื่อนรุนแรงขึ้นในอนาคตอาชีพมัคคุเทศก์ต้องเผชิญการแข่งขันรุนแรงขึ้น สอดคล้องกับผลวิจัยที่ว่ามัคคุเทศก์ไทยมีมาตรฐานด้านความรู้ในระดับปานกลางเท่านั้น 4) พัฒนาทักษะภาษาที่สาม โลกาวัดน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้การสื่อสารและรับข่าวสาร การหาข้อมูลการท่องเที่ยวรวดเร็วและทำให้มีนักท่องเที่ยวหลากหลายทั่วโลกเดินทางท่องเที่ยวและการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะทำให้มีนักท่องเที่ยวมีความหลากหลายมากขึ้น ปัจจุบันนักท่องเที่ยวชาวจีน เกาหลี ญี่ปุ่น เข้ามาท่องเที่ยวในภูมิภาคมากขึ้นและมีปัญหาขาดแคลนมัคคุเทศก์บางภาษาแล้ว สอดคล้องกับผลวิจัยที่ว่ามัคคุเทศก์ไทยมีความรู้และความสามารถในด้านภาษาต่างประเทศภาษาที่สามหรือภาษาในกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในระดับปานกลาง 5) พัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพสม่ำเสมอ มัคคุเทศก์ไทยควรกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้และพัฒนาศักยภาพของตน แสวงหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาทักษะที่จำเป็นทันการเปลี่ยนแปลงเสมอ 6) พัฒนาความรู้และทักษะด้านการท่องเที่ยวเฉพาะด้าน ความหลากหลายของนักท่องเที่ยวและรูปแบบการท่องเที่ยว ทำให้มัคคุเทศก์จำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเฉพาะด้านมากขึ้น โดยการเรียนรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม และสร้างเครือข่ายกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้บริการเฉพาะด้าน

## 2. การร่างยุทธศาสตร์จากการศึกษาแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

จากผลการวิจัยพบว่ายุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่มาจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ประกอบไปด้วยจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) (Wheelen and Hunger, 2006) นั้นมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ B.P. Hughesa (2016) ที่ศึกษาเกี่ยวกับกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมด้านกลยุทธ์ การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนที่มีศักยภาพ เพื่อที่จะได้พัฒนากลยุทธ์เป็นไปได้อย่างสมบูรณ์แบบ และการจับคู่จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (TOWS Matrix) (Wheelen and Hunger, 2006) นำไปสู่การร่างยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่ได้ทำการพัฒนาขึ้นประกอบไปด้วย

วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และแนวทางการดำเนินงาน มีผลนโยบายเพื่อ ยืนยันยุทธศาสตร์ ได้มีการเสนอข้อสรุปถึงการกำหนดยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ยุทธศาสตร์ มีความเห็น อย่างฉันทามติ (Consensus) ยอมรับในประเด็นต่าง ๆ ในภาพรวมยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพ การบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน (AEC) มีความเป็นไปได้และเหมาะสม เนื่องจากการศึกษายุทธศาสตร์ที่เหมาะสมต่อการ จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่ม ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) นั้นได้แก่ การศึกษาสถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงในการเปิด เสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลกระทบ ที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย จุดอ่อน-จุดแข็งของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ ความพร้อมของมัคคุเทศก์ต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวและการจัดทำแผนการพัฒนาคูณภาพการ บริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ แผนปฏิบัติการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อนำ แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์มาพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ไทยในการเพิ่ม ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกจากภาพรวม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากข้อมูลที่เกิดรวบรวมจากการวิเคราะห์เอกสาร การทำแบบสอบถามจาก นักท่องเที่ยว การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องแลได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและ เทียงตรง การร่างยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรี ด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ได้ยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับสภาพ ปัญหาและการดำเนินการจัดการโดยมีวิสัยทัศน์เป็นการกำหนดเป้าหมายในระยะยาวต่อการมุ่งมั่น ไปสู่จุดหมายปลายทางเกี่ยวกับบทบาทและส่วนร่วมในการผลักดันเป้าหมายเป็นต้นแบบของของ แผนการพัฒนาคูณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และ มัคคุเทศก์ไทยเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศทางการบริการและเป็นต้นแบบผู้นำในการให้บริการทางการ ท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยสามารถกำหนดทิศทางการยุทธศาสตร์ดังนี้

## 2.1 ความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์

จากผลการวิจัยพบว่ามัคคุเทศก์ไทยมีโอกาสในเรื่องของคุณลักษณะส่วนบุคคลมาก ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบเป็นอย่างมากในเรื่องของการทำงานในอาชีพการบริการนักท่องเที่ยวแต่ทั้งนี้ข้อ ได้เปรียบต้องมีการพัฒนาเพื่อให้เป็นต้นแบบในการพัฒนาที่มีคุณภาพที่ดีเยี่ยม โดยสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Songshan Huang, Cathy H. C. Hsu, Andrew Chan (2010) ที่ได้กล่าวถึงคุณลักษณะ ที่โดดเด่นของมัคคุเทศก์ไทยในเรื่องของการบริการ (Songshan Huang, Cathy H. C. Hsu, Andrew

Chan, 2010) ในส่วนของเป้าประสงค์ในเรื่องของมัคคุเทศก์มีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสมด้านบุคลิกภาพ อารมณ์ร่าเริงเบิกบาน การแต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย กิริยามารยาท การมีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม มีความคิดสร้างสรรค์ มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ความกระฉับกระเฉงว่องไวในการปฏิบัติหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน มีความอดทนและขยันในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์และด้านวิชาชีพสามารถปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี มีทักษะในการติดต่อประสานงานสามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกเมื่ออยู่ในภาวะกดดันได้ เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดีรับความเห็นของนักท่องเที่ยวมีความจริงใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว การให้อภัยและรู้จักกล่าวขอโทษ ส่วนด้านวิชานั้นมีความรู้พื้นฐานภาษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ความเข้าใจหลักการของการนันทนาการในรูปแบบต่างๆ หลักทางจิตวิทยาในการทำงาน การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่งที่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ได้เป็นอย่างดีและเข้าใจในลักษณะของธรรมชาติที่เกิดขึ้นในขณะเดินทางท่องเที่ยว และที่สำคัญควรมีคุณลักษณะที่โดดเด่นสร้างความเป็นอัตลักษณ์ส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ที่ดี (คู่มือการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กรมการท่องเที่ยว, 2555)

## 2.2 มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ควรมีมาตรฐานศักยภาพในอาชีพเบื้องต้นที่เป็นกฎข้อบังคับสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพนี้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Monika Prakash, Nimit Chowdhary and Sunayana (2011) ที่ศึกษาในประเทศอินเดียเกี่ยวกับหลักสูตรเบื้องต้นของการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์นั้นต้องมีความรู้มาตรฐานด้านศักยภาพเบื้องต้น (Monika Prakash, Nimit Chowdhary and Sunayana, 2011) และสอดคล้องกับตัวชี้วัดในการจัดระดับของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานของกรมการท่องเที่ยว (2555) ที่มีเนื้อหาของตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ที่ต้องมีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านวิชาชีพและมีมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และเป็นนักบริการจัดการ นักวิชาการ นักสนทนาการได้ในเวลาเดียวกัน (คู่มือการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กรมการท่องเที่ยว, 2555)

## 2.3 การเพิ่มศักยภาพมาตรฐานด้านความรู้

จากผลการวิจัยพบว่าจากการมีมาตรฐานความรู้ในเบื้องต้นตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว มัคคุเทศก์ควรมีการเพิ่มความรู้เฉพาะด้านในการยกระดับคุณภาพในวิชาชีพและสร้างความเป็นอัตลักษณ์ในการบริการให้เกิดขึ้นโดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว(2555) ที่เป็นหนึ่งในข้อสรุปจากการสำรวจในแผนที่ต้องมีการ

ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเพิ่มศักยภาพด้านความรู้แก่บุคลากรทางด้านท่องเที่ยวและรวมไปถึงอาชีพที่สำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมนั้นคืออาชีพมัคคุเทศก์ ในความรู้ที่ต้องการเพิ่มศักยภาพคือความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการที่ต้องนำเอานวัตกรรมใหม่ๆเข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน ความรู้ด้านภาษาไทยอังกฤษเป็นอย่างดีและภาษาที่สามในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และความรู้ความเข้าใจในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งจะส่งผลให้มีการยกระดับการพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ของประเทศไทยให้เป็นสากล โดยการเพิ่มศักยภาพการพัฒนาด้านความรู้ในวิชาชีพและการเพิ่มศักยภาพการพัฒนาด้านความรู้เฉพาะด้านให้เกิดขึ้น (แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว,2556)

#### 2.4 การจัดการด้านเทคโนโลยีและกฎหมาย

จากผลการวิจัยพบว่าการจัดการด้านเทคโนโลยีถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างมากในปัจจุบันและเชื่อมโยงถึงการพัฒนาการบริการเพื่อให้เป็นแนวทางในอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยและรวมไปถึงการก้าวสู่ความเป็นเลิศทางการบริการและเป็นต้นแบบผู้นำในการให้บริการทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง Corporate Social Responsibility: CSR ในแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์พัฒนาการท่องเที่ยวกรมการท่องเที่ยว พ.ศ. 2557 – 2560 (2557) ที่สนับสนุนให้มีความสำคัญในการนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา,2555) โดยในการสนับสนุนการทำงานการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนข้อมูลการท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาการพัฒนาการระบบรายงานรายการนำเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวต่อกรมการท่องเที่ยว และการสนับสนุนการทำความเข้าใจในเรื่องของกฎหมาย กฎข้อบังคับในวิชาชีพและกฎหมายกฎข้อบังคับของประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว (2555) ที่บังคับให้ผู้ประกอบวิชาชีพต้องรู้เรื่องกฎหมายบังคับใช้ในประเทศและกฎหมายในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการเคลื่อนย้ายเสรีด้วยการบริการเพื่อนำไปใช้ในการประกอบวิชาชีพและมีความรู้ที่เพิ่มศักยภาพในการทำงานเพื่อต้นแบบผู้นำในการให้บริการทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

#### 2.5 การจัดการในการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากผลการวิจัยพบว่ามาตรฐานในการดำเนินการเพื่อขออนุญาตประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ของประเทศไทยนั้นยังมีจุดบกพร่องและช่องว่างจากหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักอยู่ดังนั้นจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนและเพิ่มศักยภาพการจัดการให้มีมาตรฐานเดียวกันและปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อให้เกิดบุคลากรประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพที่มากกว่าความต้องการด้านปริมาณ โดยการจัดการในการเพิ่มกระบวนการในการขออนุญาตประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐาน

โดยการแก้ไขคู่มือการฝึกอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ พ.ศ.2556 (กรมการท่องเที่ยว, 2556) โดยการให้ผู้ประกอบการรับรองบุคคลที่มีคุณสมบัติ การผ่านการทดสอบข้อกฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และเพิ่มกระบวนการในการผ่านการอบรมและทดสอบวิชาชีพร่วมด้วยเทคนิคการแพทย์ และที่สำคัญให้หน่วยงานเอกชนเข้ามามีบทบาทในความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ โดยนำเอาการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวบนฐานนวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ting-Yuan Chang, Shiann-Far Kung, Ding-Bang Luh (2016) ที่เชื่อมโยงรูปแบบบริการโดยการนำเอานวัตกรรมเข้ามาช่วยในการจัดการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไต้หวันซึ่งผลงานวิจัยนั้นได้เล่นเห็นถึงความสำคัญและเชื่อมโยงโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจึงเล่นเห็นความสำคัญในการจัดการในส่วนนี้เป็นอย่างมาก (Ting-Yuan Chang, Shiann-Far Kung, Ding-Bang Luh, 2016)

### 3. การรับรองยุทธศาสตร์จากการศึกษาแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

จากการวิจัยพบว่า ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน ได้พิจารณาการรับรองยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ด้วยวิธี EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรอบที่ 2 และ รอบที่ 3 ผลการทำแบบสอบถามปลายปิด ในรอบที่ 2 และ รอบที่ 3 ผู้วิจัยนำความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ในรอบที่ 1 ของผู้ให้ข้อมูลหลัก นำไปพัฒนาเป็นร่างยุทธศาสตร์โดยการสร้างเป็นแบบสอบถามปลายปิด ร่างยุทธศาสตร์เพื่อนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญอีกกลุ่มหนึ่งจำนวน 17 คน (Macmillan, 1971) ได้พิจารณาเพื่อรับรองยุทธศาสตร์ ในการพัฒนายุทธศาสตร์ผู้วิจัยใช้วิธีตามกระบวนการดังกล่าวข้างต้นที่ได้ทำการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงนโยบาย (Policy Research) ร่วมกับใช้วิธีการเทคนิคการวิจัยแบบอนาคต EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) ตามแนวคิดของจุมพล พูลภัทรชีวิน (2548) เป็นเทคนิควิธีการวิจัยอนาคตที่ตอบสนองจุดมุ่งหมายและความเชื่อ พื้นฐานของการวิจัยอนาคตมากที่สุดวิธีหนึ่งในปัจจุบัน รวมไปถึงการวิเคราะห์ในองค์ความรู้เกี่ยวกับอนาคตของศาสตร์ความรู้ด้านต่าง ๆ การวิจัยโดยใช้เทคนิค EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) ซึ่งเป็นเทคนิคที่แสดงให้เห็นถึงรูปแบบของเป้าหมายที่สามารถตอบสนองจุดมุ่งหมายที่มุ่งเน้นการศึกษาในเชิงลึกต่อความสำคัญในความรู้ด้านต่าง ๆ ในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น (จุมพล พูลภัทรชีวิน, 2548) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) รอบที่ 2 และ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามปลายปิด EDFR รอบที่ 2 และ 3 พบว่า ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอเตอร์ (Interquartile Range) ในการกำหนดแนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พิจารณาเป็นแนวทางปฏิบัติตามความเหมาะสม โดยผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ที่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและ

ยุทธศาสตร์ (Brown and Moberg, 1980) ผู้ปฏิบัติการที่มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การ และนักวิชาการ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ซึ่งวิสัยทัศน์จะเป็นตัวกำหนดแผนงานแนวทางที่กำหนดขึ้นประกอบไปด้วย เป้าหมาย และแนวทางในการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้กระบวนการแนวทางการกระทำโดยมุ่งให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้ (Friedrich, 1963) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องร่วมมือกันกำหนดหลักการ หรือแผนงาน ให้มีแนวทางดำเนินการไปสู่ด้านต่าง ๆ ที่มีความสอดคล้องกับนโยบายที่ได้สร้างขึ้น (Charles Jacop, 1966) ที่มีวิสัยทัศน์และพันธกิจ ยุทธศาสตร์ที่ประกอบไปด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ ประกอบไปด้วยเป้าประสงค์ดังนี้ 1) มัคคุเทศก์มีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านวิชาชีพ 2) มีคุณลักษณะที่โดดเด่นสร้างความเป็นอัตลักษณ์ส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยการจัดทำแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวซึ่ง (แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว, 2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ซึ่งมีข้อเสนอเกี่ยวกับแนวคิดสำคัญ (Main Concepts) ในเรื่องของการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน Increase competitiveness โดยมีเนื้อหาการให้ความสำคัญในเรื่องของความเป็นไทย (Thainess) การสร้างนวัตกรรมของความแตกต่าง ( Innovation Differentiation) ซึ่ง (ASEAN Secretariat, 2011) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิโลบล ปางลิลาศ (2555) ศึกษาเรื่องเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพเข้าสู่ตลาดอาเซียนอย่างเสรี : โอกาสและผลกระทบต่อไทย โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับ 1) การเปิดเสรีตามความตกลง GATS และ AFAS 2) การเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม 3) ข้อตกลงการยอมรับร่วม (MRA) สาขาวิชาชีพสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมของอาเซียน 4) ผลกระทบจากการเปิดเสรีแรงงานวิชาชีพสถาปนิกและวิศวกรรม 5) จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และภัยคุกคาม ของสถาปนิกและวิศวกรไทยในตลาดแรงงานอาเซียน ผลงานวิจัยนี้ได้กล่าวถึงการแข่งขันของอาชีพสถาปนิกและวิศวกรไทยในตลาดแรงงานอาเซียนที่ต้องสร้างนวัตกรรมการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์และการสร้างอัตลักษณ์ของความเป็นวิชาชีพสถาปนิกและวิศวกรไทย เพื่อการแข่งขันและการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (นิโลบล ปางลิลาศ, 2555) และยังคงสอดคล้องกับผลการวิจัยปริมาณที่ได้นักท่องเที่ยวได้ทำแบบสอบถามซึ่งผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัวของมัคคุเทศก์คุณลักษณะส่วนตัวด้านบุคลิกภาพและคุณลักษณะส่วนตัวด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์ไทยอยู่ในระดับที่ดีมาก ยุทธศาสตร์ที่ 2 มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ ประกอบไปด้วยเป้าประสงค์ดังนี้ 1) ต้องมีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านวิชาชีพ 2) มีมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ 3) เป็นนักบริการ

จัดการ นักวิชาการ นักสหนาการได้ในเวลาเดียวกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลของงานวิจัยเรื่อง เรื่องเล่ามัคคุเทศก์ในสายอาชีพ (กล้วยไม้ สุ่มังค์, 2560) ในเรื่องของการเพิ่มส่วนมาตรฐานศักยภาพ ของมัคคุเทศก์ในเรื่องของการเป็นนักบริการจัดการและนักวิชาการนักสหนาการได้ในเวลาเดียวกัน ถึงจะเป็นมัคคุเทศก์มีอาชีพได้ และสอดคล้องกับผู้เชี่ยวชาญได้กว่าไว้ เอกสยาม ชัยสร (2560) มัคคุเทศก์ต้องสามารถเป็นนักบริหารจัดการที่ดีได้ในเวลาเดียวกันได้ถึงจะประสบความสำเร็จในอาชีพ (เอกสยาม ชัยสร, 2560) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มศักยภาพมาตรฐานด้านความรู้ ที่ประกอบไปด้วย เป้าประสงค์ดังนี้ 1) มัคคุเทศก์มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการ 2) มัคคุเทศก์มีความรู้ด้านภาษาไทยอังกฤษเป็นอย่างดีและภาษาที่สามในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 3) มัคคุเทศก์มีความรู้และความเข้าใจในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 4) การยกระดับการพัฒนา วิชาชีวมัคคุเทศก์ของประเทศไทยให้เป็นสากล สอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่องการจัดแผนพัฒนา บริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวที่เน้นในส่วนของการข้อเสนอแนะที่เป็นส่วน สำคัญในการพัฒนาด้านความรู้เกี่ยวกับการบริการและการเพิ่มทักษะด้านภาษา และการเพิ่มความรู้และ ความเข้าใจประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรี บริการท่องเที่ยว, 2555) และสอดคล้องกับผลวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ผู้วิจัยได้ แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยและใช้บริการมัคคุเทศก์ไทยที่ได้ให้ ข้อมูลสรุปผลการวิจัยสอดคล้องในเรื่อง ความรู้และความสามารถในด้านภาษาต่างประเทศของ มัคคุเทศก์ไทยถือว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน (AEC) อยู่ในระดับปานกลาง ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการโดยรวมก็อยู่ใน ระดับปานกลางเช่นกัน ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่าในส่วนของการมาตรฐานด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ไทย จะต้องได้รับการเพิ่มศักยภาพมาตรฐานด้านความรู้โดยเร่งด่วนเพื่อนำไปสู่ความเป็นต้นแบบของ มัคคุเทศก์ที่มีมาตรฐานในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการด้านเทคโนโลยี และกฎหมาย ที่ประกอบไปด้วยเป้าประสงค์ดังนี้ 1) การบังคับใช้กฎหมายอย่าเป็นรูปธรรม 2) การนำ เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน 3) การนำเทคโนโลยีเข้ามา สนับสนุนข้อมูลการท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา 4) การพัฒนาการระบบรายงานรายการ นำเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวต่อกรมการท่องเที่ยว สอดคล้องกับคำกล่าวของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องของการ นำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการทำงานและการประสานงานความร่วมมือที่เกิดขึ้นใน วิชาชีวมัคคุเทศก์ของประเทศไทยและในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (กิตติทัช เขียวฉ้วน, 2560) และสอดคล้องกับคำกล่าวของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องความรู้และความเข้าใจเรื่องกฎหมายก็เป็น สิ่งสำคัญที่มัคคุเทศก์ควรมีและสามารถที่จะอธิบายเชื่อมโยงกับกฎหมายของกลุ่มประชาคมอาเซียนได้ ด้วยเช่นเดียวกัน (ประเสริฐ โยธินทร, 2560) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การจัดการในการปรับตัวของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับผลการวิจัยการจัดทำแผนพัฒนาการบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรี



บริการท่องเที่ยวที่เป็นข้อสำคัญในยุทธศาสตร์ของการพัฒนาในระดับมหภาคที่ทั้งประเทศไทยเอง และประเทศอื่นๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะต้องมีการปรับตัวเพื่อความร่วมมือและเพื่อรองรับการแข่งขันที่เกิดขึ้น (แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว, 2555)

#### 4. การรับรองยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

จากการวิจัยพบว่าดังกล่าวมาแล้วข้างต้นนั้นสอดคล้องกับแนวคิดของกระบวนในการได้มาของการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อศึกษาข้อเสนอเชิงนโยบายตามแนวคิดและทฤษฎีของ Dukeshire and Thurlow (2002) ได้กล่าวถึงการวิจัยเชิงนโยบายเป็นการวิจัยที่มีบทบาทหลักในการวิเคราะห์ตัวนโยบาย วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามนโยบาย และวิจัยเพื่อพัฒนานโยบาย จะเห็นได้ว่าการศึกษาวิจัยเชิงนโยบาย มิใช่แต่เฉพาะการศึกษาสภาพปัจจุบันที่เป็นก่อนการใช้นโยบายหรือหลังการใช้นโยบายเท่านั้น เพราะสิ่งสำคัญของการวิจัยเชิงนโยบายก็คือ ผู้วิจัยจะต้องให้ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติแก่ผู้ใช้ผลการวิจัยเพราะผู้ใช้ผลการวิจัยจะนำมาใช้ในการตัดสินใจต่อไปว่าจะผลักดันหรือขับเคลื่อนนโยบาย ให้เป็นไปในลักษณะใดที่จะสอดคล้องและเหมาะสมกับปัจจุบันและอนาคตในการนำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ผู้กำหนดยุทธศาสตร์จะต้องนำไปปฏิบัติให้ได้ตามยุทธศาสตร์ และร่วมมือกันในหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องมีอำนาจและหน้าที่ที่จะสามารถขับเคลื่อนนโยบาย ดังคำกล่าวของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเห็นสอดคล้องและเป็นฉันทามติร่วมกันจากที่ประชุมสัมมนา ซึ่งสรุปได้สิ่งสำคัญคือการนำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ไปใช้ให้เกิดการปฏิบัติจริงโดยมีข้อเสนอการนำไปใช้จากมติการประชุมร่วมดังนี้ 1) การจัดทำคู่มือเพื่อส่งเสนอให้กับฝ่ายทะเบียนกรมการท่องเที่ยวพิจารณาผ่านกระบวนการเพื่อนำไปจัดทำร่วมกับ คู่มือการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2561 2) การจัดทำแผนเพื่อเสนอพัฒนาคู่มือการอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2556 3) การนำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในเนื้อหาของสถาบันการศึกษาที่เปิดอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ รวมทั้งควรมีการติดตามประเมินผลตามสถานการณ์เพื่อให้ทราบถึงผลสรุปที่แสดงออกมาและผลักดันให้เกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นแนวทางที่สำคัญให้ประเทศต่างๆ ที่อยู่ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้นำไปเป็นต้นแบบของการต้นแบบของแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ให้

ยกระดับมาตรฐานการบริการขึ้นไปสู่สากล ดังนั้นในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของ มัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จึง มีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการ เปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยโดยรวมพบว่า มัคคุเทศก์ไทยต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้มีความรู้มากยิ่งขึ้นและทำความเข้าใจในรายละเอียดกฎข้อบังคับต่างๆ และมีความรู้และความตื่นตัวเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.2 จากผลการวิจัยโดยรวมพบว่า มัคคุเทศก์ไทยต้องทำความรู้จักประเทศที่อยู่ใน กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้มากยิ่งขึ้น เพราะเดิมในระบบของการศึกษาไทยไม่ให้ความสำคัญ กับการเรียนรู้ประเทศเพื่อนบ้านประวัติศาสตร์ไทยที่เกี่ยวกับเพื่อนบ้าน ที่มีเป้าหมายเพื่อสร้างความ เป็นชาตินิยม คนไทยจำนวนมากมีทัศนคติที่ไม่เป็นมิตรหรือคูหมั่นประเทศเพื่อนบ้าน ทำให้คนไทยไม่ รู้จักประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพ สังคม วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ของประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อย่างแท้จริง สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่า มัคคุเทศก์ไทยมีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทยศิลปะ และวัฒนธรรมไทยและเกี่ยวกับวัฒนธรรมของอาเซียน

1.3 จากผลการวิจัยโดยรวมพบว่า มัคคุเทศก์ไทยควรเพิ่มทักษะในการพัฒนา มาตรฐานวิชาชีพ และมาตรฐานความรู้เฉพาะด้านให้มากยิ่งขึ้น เพราะปัจจุบันมัคคุเทศก์ไทยกำลัง ประสบปัญหาทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ ปัญหาในเชิงคุณภาพคือระบบการศึกษาผลิตมัคคุเทศก์ที่ ขาดคุณภาพอย่างรุนแรง ทำให้มีบัณฑิตที่เรียนจบการศึกษาโดยตรงทำงานในจำนวนน้อยมาก และ ส่วนที่ทำงานประกอบวิชาชีพได้จริงมาจากการฝึกฝนอบรมกันใหม่ ขณะที่ปัญหาในเชิงปริมาณคือมี การสงวนอาชีพนี้ไว้ให้เฉพาะสำหรับคนไทย แต่ระบบการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ขาดคุณภาพ ทำให้ มัคคุเทศก์มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ขยายตัวสูง ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหามัคคุเทศก์เถื่อน รุนแรงขึ้นในอนาคตอาชีพมัคคุเทศก์ต้องเผชิญการแข่งขันรุนแรงขึ้น

1.4 พัฒนาทักษะภาษาที่สาม โลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้การสื่อสารและรับข่าวสาร การหาข้อมูลการท่องเที่ยวรวดเร็วและทำให้มีนักท่องเที่ยว หลากหลายทั่วโลกเดินทางท่องเที่ยวและการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะทำให้นักท่องเที่ยวมี

ความหลากหลายมากขึ้น ปัจจุบันนักท่องเที่ยวชาวจีน เกาหลี ญี่ปุ่น เข้ามาท่องเที่ยวในภูมิภาคมากขึ้นและมีปัญหาขาดแคลนมัคคุเทศก์บางภาษาแล้ว สอดคล้องกับผลวิจัยที่ว่ามัคคุเทศก์ไทยมีความรู้และความสามารถในด้านภาษาต่างประเทศภาษาที่สามหรือภาษาในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.5 พัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพสม่ำเสมอ มัคคุเทศก์ไทยควรกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้และพัฒนาศักยภาพของตน แสวงหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาทักษะที่จำเป็นทันการเปลี่ยนแปลงเสมอ

1.6 พัฒนาความรู้และทักษะด้านการท่องเที่ยวเฉพาะด้าน ความหลากหลายของนักท่องเที่ยวและรูปแบบการท่องเที่ยว ทำให้มัคคุเทศก์จำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเฉพาะด้านมากขึ้น โดยการเรียนรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม และสร้างเครือข่ายกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้บริการเฉพาะด้าน

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยต่อไป

ในการศึกษารั้งนี้ เป็นการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ เป็นการจัดการในเชิงนโยบายแบบองค์รวม ดังนั้น เพื่อเป็นการต่อยอดความรู้และเกิดประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพบริการมัคคุเทศก์ให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง ในการศึกษารั้งต่อไป ควรดำเนินการศึกษาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.1 ควรศึกษาความคิดเห็น ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์หลังจากการนำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ไปปฏิบัติ โดยการใช้สถิติเชิงอนุมานมาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมและลุ่มลึกในการบริหารและจัดการการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทยกับกลุ่มประชาคมอาเซียน AEC และประเทศคู่แข่งทางการท่องเที่ยวของไทย เพื่อให้ได้ทราบตำแหน่งของคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทยในระดับสากลและภูมิภาค

## รายการอ้างอิง

- Abella, M. (2006). **Policies and Best Practices for Management of Temporary Migration**. Turin: United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- Abraham, S. C. (2006). **Strategic Planning A Practical Guide for Competitive Success**. California: Thomson South West.
- Achard, P. (2009). "The Regulation of International Air Cargo Services. Sciences Po. Africa Countries 1980." **World Development** 31, 12: 2027-48.
- Akama, J. (1999). "Marginalization of the Maasai in Kenya." **Annals of Tourism Research** 26, 3: 716-718.
- al., B. e. (2009). "Knowledge management and innovation at 3M", Journal of Knowledge Inter-Sectoral Linkages and Monetary Policy." **Journal of Economic Dynamics and Control** 35(5): 730-46.
- Amin, M., & A. Mattoo. (2007). **Migration from Zambia: Ensuring Temporariness through Cooperation, Policy Research Working Paper 4145**. Washington, DC: World Bank.
- Andreea Marin-Pantelescu. (2007). "Diversifying tourist services and personalizing them with the help of travel agencies in The International Conference on Tourism, ASE." Commerce Faculty, Bucharest.
- Andrew Chan, Cathy H. C. Hsu, & Tom Baum. (2013). "The Impact of Tour Service Performance on Tourist Satisfaction and Behavioral Intentions: A Study of Chinese Tourists in Hong Kong." Accepted for publication in the special issue of the Journal of Travel and Tourism Marketing on Chinese Outbound Tourism.
- Anna Blyablina. (2015). "The Contribution of Guides in Developing Tourist experiences during historical theatrical Tours: The Case of Stockholm ghost walk." European Tourism Research Centre (ETOUR) - Department of Social Science Mid-Sweden University.
- Arunanondchai, J., & C. Fink. (2007). "Trade in Health Services in the ASEAN Region." In **World Bank Policy Research Working Paper 4147**. Washington DC: World Bank.

- ASEAN-ANU Migration Research Team. (2005). **Movement of Workers in ASEAN: Health Care and IT Sectors**. REPSF Project No. 04/007. Accessed December 5. Available from <http://www.aseansec.org/16945.htm>.
- ASEAN. (2009). **ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals**. Accessed December 17. Available from <http://www.aseansec.org/19595.html>.
- ASEAN Secretariat. (2010). **ASEAN Tourism Ministers Meeting (M-ATM)**. Accessed December 5. Available from <http://www.aseansec.org/19595.html>.
- ASEAN Secretariat. (2011). **ASEAN Economic Community Facebook**. Jakarta: ASEAN Secretariat.
- Atalay, E. (2014). "How Important are Sectoral Shocks?." Mimeograph, University of Chicago
- Badger, Anne 1993 Why not acknowledge women. *Equations*, 2000.
- Badger, A. (1993). **Why not acknowledge women? Intourism in focus**, 10 (Special issue on Women and Tourism Development), 2-3 and 5.
- Baron, A. (1995). "Going public with studies on culture management." **Personal Management Review** 1, 19: 17-22.
- Barth, J., G. Caprio, & R. Levine. (2001). "Bank Regulation and Supervision: What Works Best?." **Journal of Financial Intermediation** 13: 205-48.
- Best and Kahn James V. (1993). **Research in Education**. 7 th ed. Boston : Allyn and Bacon.
- Bi Fang, Qiang Ye, & Rob Law. (2016). "Effect of sharing economy on tourism industry Employment." **Research Notes and Reports / Annals of Tourism Research** 57: 234-278.
- Blanchard, O. J., & Charles M. Kahn. (1980). "The Solution of Linear Difference Models Booz Allen Hamilton (2007)." **The Economic Impacts of an Open Aviation Area between the EU and the US**. Final Report.
- Camilla Jensen and Jie Zhang. (2013). "Trade liberalization, tourism." Institut for Marketing & Management, University of Southern Denmark, Odense M, Denmark.
- Canoy, M., & Smith., P. (2008). "Service and the Single Market." **Journal of Industry Competition and Trade** 8, 3-4: 319-347.
- Caribbean Development Bank. (1996). "A study to assess the economic impact of

- tourism selected CBD Borrowing Member Countries.” ARA consulting Group Inc/ Systems Caribbean Ltd/lone Marshall/KPMG Barbados.
- Cazès, G. (1972a). "Le rôle du tourisme dans la croissance économique: réflexions à partir de trois exemples antillais." **Revue Touristique** 27, 93-98, 144-148.
- Cazès, G. (1972b). "Le rôle du tourisme dans la croissance économique: réflexions à partir de trois exemples antillais." **Revue Touristique** 27: 93-98, 144-148.
- CCK/IDRC. (2004). "Consultancy report prepared by Total Information CEC (2001)." Working Together for the Future of European Tourism, Commission of the European.
- Chachage, C. S. L. (1999). **Globalization and Transitions in Tourism in Tanzania**. Africa: Nordic Africa Institute 1998/1999.
- Charles, O. J. (1970). **An introduction to the study of public policy**. California: Wadsworth Publishing Co, Inc.
- Christopher, M. (1998). **Logistics & Supply Chain Management, Strategies for Reducing Cost and Improving Service**. 2nd ed. Marshfield, MA: Financial Times, Pitman Publishing.
- Churchill Livingstone. (1999). **Research Methods for Clinical Therapists Applied Project Design and Analysis**. London: WIP-OLP.
- CIEL. (2002). **Centre for International Environmental Law brief for the World Summit on Sustainable Development**. Accessed December 5, 2018. Available from <http://www.ciel.org>.
- Cohen, E. (1979). "A Phenomenology of Tourism Experience." **Sociology** 13: 179-201.
- Cohen, L., & L. Manion. (1989). **Research Method in Education**. 3rd. ED. London: Routledge.
- Communities, C., Brussels. C. Cheung, & R. Law. (1998). "Hospitality service quality and the role of performance appraisal." **Managing Service Quality** 8, 6: Contemporary Hospitality.
- Copeland, B. R. (1991a). "Tourism, Welfare and De-Industrialization in a Small Open Economy." **Economica** 58, 515-529.
- Copeland, B. R. (1991b). "Tourism, Welfare and De-Industrialization in a Small Open

- Economy.” **Economica** 58: 515-529.
- Creech, B. (1994). **The Five Pillars of TQM**. New York, NY: Truman Talley Books/Plume.
- Cristea, A., D. Hummels, & B. Roberson. (2012). “Estimating the Gains from Liberalizing Services Trade: The Case of Passenger Aviation.” University of Oregon.
- Cronin, J. J., & S. A. Taylor. (1992). “Measuring service quality: a re-examination and extension” **Journal of Marketing** 52, 3: 55-68.
- Day, A., & J. Peters. (1994). “Rediscovering standards: static and dynamic quality.” **International Journal of Contemporary Hospitality Management** 1, 2: 81-4.
- DE, C. I. a. C. (2001). **Tourism in Africa. Africa Region Working Paper Series No.12**. Washington, DC: World Bank.
- Dee, P. (2007). **East Asian Economic Integration and its Impact in Future Growth. “The ASEAN.” Mimeo. Crawford School of Economics and Government.** Canberra: Australian National University.
- Dee, P., & H. Dinh. (2009). **“Regulatory Barriers to Trade in Health and Financial Service in ASEAN.” Eria Discussion paper series.** Search from <http://www.eria.org/ERIA-DP-2009-11.pdf>.
- Dee, P., & K. Hanslow. (2000). “Multilateral Liberalization of Services Trade.” Productivity Commission Staff Research Paper, Ausinfo, Canberra. University Library of Munich, Germany.
- Delbecq, A. L., Van De Ven, A.H., & D.H. Gustafson. (1975). **Group Techniques for Program Planning: a guide to Nominal Group and Delphi Processes.** Glenview, Ill: Scott. Foresman and Company.
- Deming, W. E. (1982). “Quality Productivity and Competitive Position.” Cambridge University, MIT Centre for Advanced Engineering Study, Cambridge, MA.
- Denzin, N. K. (1978). **The Research Act: A Theoretical to Sociocultural Method.** Chicago: Aldine Publishing Co.
- Diaz, D. (2001). “The viability and sustainability of international tourism in developing countries.” Paper prepared for the WTO Symposium on Tourism Services, Geneva. 22–23 February.
- Dinh, H. (2008). **“Regulatory Barriers to Trade in Banking Services.” Mimeo. Crawford**

- School of Economics and Government.** Canberra: Australian National University.
- DLR. (2012). "The Impact of Emirates Airline on the German Economy." Final Report, Institute of Air Transport and Airport Research.
- Dodwell, S., & P. Simmons. (1994). "Trials and tribulations in the pursuit of quality improvement." **International Journal of Contemporary Hospitality Management** 1, 2: 14-8.
- Dooley M. (1996). "A survey of academic literature on controls over international capital transactions." **IMF Staff Papers** 43: 639-87.
- Doove, S., O. Gabbitas, D. Nguyen-Hong, & J. Owen. (2001). "Price Effects of Regulation: Telecommunications, Air Passenger Transport and Electricity Supply." Productivity Commission Staff Research Paper.
- Dresner, M., & M. Tretheway. (1992). "Modelling and Testing the Effect of Market Structure on Price: The Case of International Air Transport." **Journal of Transport Economics and Policy** 26, 2: 171-184.
- Dresner, M., & R. Windle. (1992). "Airport Dominance and Yields in the U.S." **Airline Industry. Logistics and Transportation Review** 28, 4: 319.
- Dukeshire and Thurlow. (2002). "Understanding the link between research and policy. Halifax, NS: Rural communities impacting policy project." Atlantic Health Promotion Research Centre at Dalhousie University.
- Dumond, E. J. (2000). "Value management: an underlying framework." **International Journal of Operation & Production Management** 20, 9: 1062-1077.
- EAC Secretariat. (2004). "Preliminary Study on Regional Communication Strategy." Consultancy.
- Egypt. (2001). "Tourism in Figures." Year Book, Information & Computer Center, Ministry of Egypt.
- Eichengreen B, & M. Mussa. (1998). **Capital account liberalization, theoretical and empirical** English PE 1986. "Where does the buck stop? Chapter 2 In **The Great Escape: An Examination of North-South Tourism.**". Ottawa: The North-South Institute.
- Equations. (2000). **Continuing saga of Marginalisation: A Dossier on Women and Tourism.**



- Accessed December 6, 2018. Available from [www.equitabletourism.org](http://www.equitabletourism.org).
- Equations. (2001). "Trade in tourism through the GATS: Interests of Developing Countries at Stake.aspects." **IMF Occasional Paper** 172.
- Eraqi, M. I. (2002). "An introduction to total quality management and the tourism service Egypt." tourists' viewpoint survey, (in Arabic Language), Neda Eljanoub Journal, Appeals from the south, No. 2, January, Center for Developing Countries Studies, CairoUniversity, Egypt.
- ETF. (2001). "The Egyptian tourism industry." annual report, Egyptian Tourism Federation.
- European Commission. (2005). "Rising International Economic." The EU economy, 2005 Report. Tourism, Belmopan.
- Feigenbaum, A. V. (1983). **Total Quality Control**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill, NY. BIJ 13,4490.
- Fink C, M. A., & R. Rathindran. (2002). **Liberalizing basic telecommunications: the Asianexperience**. HWWA Discussion Paper, No. 163. HWWA-Institut fur Wirtschaftsforschung.
- Fitzsimmons, J. A., & M.J. Fitzsimmons. (2001). **Service Management Operations, Strategy, andInformation Technology**, 3rd ed., McGraw-Hill Higher Education, New York, NY.
- Foerster, A. T., P.G. Sarte, & M.W. Watson. (2011). "Sectoral versus Aggregate Shocks: AStructural Factor Analysis of Industrial Production." **Journal of Political Economy** 119: 1-38.
- Fowles, J. (1978). **The Delphi technique: Handbook of future research**. London: Greenwood Place.
- Friedrich, C. J. (1963). **Constitutional Government**. New York: McGraw - Hill.
- Gabaix, X. (2011). "The Granular Origins of Aggregate Fluctuations," **Econometrica** 79: 733-772. American Economic Review.
- Gaynor, M. (2006). **What Do We Know About Competition and Quality in Health CareMarkets?. Working Paper 12301**. Cambridge MA: National Bureau of EconomicResearch.

- GelosoGrosso, M., & B. Shepherd. (2009). "Liberalizing air cargo services in APEC." Sciences Po Working Paper.
- George, C. E. I., & I Sharkansky. (1978). **The Policy Predicament : Making and Implementation Public Policy**. San Francisco: W.H.Freeman and Company.
- Gönenç, R., & G. Nicoletti. (2000). "Regulation, Market Structure and Performance in Air Passenger Transportation." OECD Economics Department Working Papers, No. 254.
- Gopinath, G., & B. Neiman. (2013). "Trade Adjustment and Productivity in Large Crises" Meeting Papers 975, Society for Economic Dynamics. series Search from <https://ideas.repec.org>.
- Government of Kenya. (1995). "The study on the national tourism master plan in the Republic of Kenya." Volume 1. Government of Kenya.
- Grassl, W. (1999). "Tourism and Economic Growth in the Caribbean.Mona School of Business." University of the West Indies, Jamaica.
- Greg, W. M., & W.J. Mark. (2010). **Marketing management**. New York: McGraw-Hill.
- Grimme, W. (2011). "The Growth of Arabian Airlines from a German Perspective: A Study of the Impacts of New Air Services to Asia" **Journal of Air transport Management** 17(6) 333-338.
- Hamel, G., & C.K. Prahalad. (1993). "Strategy as stretch and leverage." **Harvard Business Review (March/April)**: 75-89.
- Hansen, G. D. (1985). "Indivisible Labor and the Business Cycle." **Journal of Monetary Economics** 16 (November): 309-27.
- Hill, C. W., & G.R. Jones. (2004). **Strategic management: An integrated approach**. 6th ed. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Hjalager, A. (2013). "Innovations That Transformed Tourism." **Journal of Travel Research** doi:0047287513516390.
- Honey M. (1999). **Ecotourism and Sustainable Development: Who Owns Paradise**. Washington DC: Island Press.
- Horner, M. (1997). "Leadership theory: past, present and future." **Performance Management Journal**, Vol. 3(4),.270-287.

- Horvath, M. T. K. (2000). "Sectoral Shocks and Aggregate Fluctuations." **Journal of Monetary Economics** 45: 69-106.
- Hulten, C. R. (1978). "Growth Accounting with Intermediate Inputs." **The Review of Economic Studies** 45, 3: 511-8.
- Ikiara MM. (2001). "Policy framework of Kenya's tourism sector since independence and emerging policy concerns." KIPPRA Working Paper No. 2.
- Ikiara MM. (2005). "Tourism in Kenya: Potential as a service export to the European Union under EPAs." First draft of the paper prepared for the Ministry of Trade and Industry through the Trade Negotiations Support Programme Under Kenya-European Union Post-Lome Trade (KEPLOTRADE) project.
- Ikiara MM, & Okech C. (2002). "Impact of tourism on environment in Kenya: status and policy." KIPPRA Discussion Paper No. 19.
- Ingram, H., R. Tear, S. Ridley, & L. Ferrone. (1997). "Strategic competitive advantage through structure, quality and teamwork." in Teare, R., Farber Canziani, B. and Brown, G. (Eds), *Global Directions: New Strategies for Hospitality and Tourism*, Cassell, London: 133-64.
- International Monetary Fund. (2010). "World Economic Outlook Database." April 2010. Nominal GDP List of countries. Data for the year 2009.
- Ivana Mišković. (2012). "Ethics in Providing Tourism Services by Travel Agents in Serbia." **Turizam** 16, 1: 20-28.
- Jones, C. I. (2011a). "Intermediate Goods and Weak Links in the Theory of Economic Development." **American Economic Journal: Macroeconomics** 3, 2: 1-28.
- Jones, C. I. (2011b). "Misallocation, Economic Growth, and Input-Output Economics." NBER Working Papers No. 16742, National Bureau of Economic Research, Inc.
- Jong-Il Kim and June-Dong Kim. (2003). "Liberalization of Trade in Services and Productivity Growth in Korea." National Bureau of Economic Research University of Chicago Press.
- Juran, J. M. (1964). **Managerial Breakthrough**. New York, NY: McGraw-Hill.
- Juran, J. M. (1980). **Quality Planning and Analysis**. New York, NY: McGraw-Hill.
- Juran, J. M. (2013). "Trade in Tourism Services: Explaining Tourism Trade and the Impact

- of the General Agreement on Trade in Services on the Gains from Trade.” **The Journal of International Trade and Economic Development** 22: 398-429.
- Kakabadse, M. A. (1995). **The WTO and the commodification of cultural products : implications for Asia.** In AMIC FES ABU Conference on The Impact of New Information Technology on Broadcasting, National Economies and Social Structures, Kuala Lumpur, Feb 22-24, 1995. Singapore: Asian Media Information and Communication Centre. Available from <http://hdl.handle.net/10220/1229>.
- Kotler, E. L., & H. L. Armstrong. (2002). **Citizen evaluation and urban management: Services delivery in an era of protest.** New York: Harper & Row.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium).** New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2003). **Marketing management.** New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & G. Armstrong. (2001). **Principles of marketing.** 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lenon, C. (2008). “Trade in services and trade in goods: Differences and complementarities, UN-World Tourism Organization (2000).” *Tourism 2020 Vision-Volume 3 East Asia and the Pacific.* Madrid: World Tourism Organization.
- Leonard L. Berry. (1983). “Relationship marketing of Services Perspectives from 1983 and 2000.” Published online 20 Oct 2008: 59-77.
- Macmillan, T. T. (1971). “The Delphi Technique.” Paper Presented at the annual meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development, Monterey, California, May: 3-5.
- Massimiliano Cali, Karen Ellis, & Dirk Willem te Velde. (2008). “The contribution of services to development, the role of regulation and trade liberalization.” ODI, 18 December 2008.
- Matin Grancay. (2009). **The Economic Impact of Air transport liberalization.** Available from: <https://mpa.ub.uni-muenchen.de/16590>.
- Michael E. Porter. (2008). “The Five Competitive Forces That Shape Strategy.” **Harvard Business Review** (January) : 79-93.
- MM, I. (2001). Vision and long-term development strategy for Kenya’s tourism industry.

- KIPPRA Discussion Paper No. 7. Nairobi: KIPPRA.
- Mohammed I. Eraqi. (2006). "Tourism services quality (TourServQual) in Egypt The viewpoints of external and internal Customers." *Benchmarking: An International Journal* Vol. 13 No. 4, 2006 pp. 469-492 The current issue and full text archive of this journal is available search from [www.emeraldinsight.com/1463-5771.htm](http://www.emeraldinsight.com/1463-5771.htm).
- Monika Prakash, Nimit Chowdhary, & Sunayana. (2011). "Tour Guiding : Interpreting The Challenges." *Tourismos : an International Multidisciplinary Journal of Tourism* 6, 2 (Autumn): 65-81.
- Murry, J. W., & J. O. Hammons. (1995). "Delphi: A versatile methodology for conducting qualitative research." *The Review of Higher Education* 18, 4: 423-436.
- Norman H. Nie, Dale H. Bent, & C. Hadlai Hull. (1970). "SPSS: statistical package for the social sciences." University of Michigan McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., V. Zeithaml, & L. Berry. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research." *Journal of Marketing* 49: 41-50.
- Parker, P., & L. Roller. (1997). "Collusive conduct in duopolies: Multimarket contact and cross-ownership in the mobile telephone Industry." *The Rand Journal of Economics* 28, 2: 304-322.
- Philippa Dee. (2009). "Service Trade Reform Marketing sense of it." *World Scientific Studies in International Economics (Book 28)*, World Scientific Pub Co Inc (November 14, 2013).
- Pond, K. L. (1993). *The Professional Guide: Dynamics of Tour Guiding*. USA, New Jersey: Prentice-Hall.
- Porter, T. (1980). *1980 Manual of Graphic Techniques 1*. London: Astragal Books.
- Queensland, U. o. (2015). Mutual Recognition Arrangements (MRA) Concepts. Accessed April 15. Available from <http://www.uq.edu.au/cbamt/index.html> UK 2007.
- Robert Waterman, Tom Peter, & Julien Phillips. (1980). *McKinsey 7-S Framework*. Accessed April 15, 2015. Available from <http://www.geocities.com/cyberdol007/McKinsey.htm>.
- Rovinelli, R. J., & R. K. Hambleton. (1977). "On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity." *Dutch Journal of*

**Educational Research 2: 49-60.**

- Songshan Huang, Cathy H. C. Hsu, & Andrew Chan. (2009). "Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: a Study of the Package Tours in Shanghai." *International Chrie Council on Hotel Restaurant, and Institutional education, The Hospitality & Tourism Educators*. Article first published online: October 19, 2009 ; Issue published: February 1, 2010.
- Stevens, L. (1990). **Guide to Starting and Operating a Successful Travel Agency**. 3rd ed. USA, New York Merton House Travel and Tourism.
- Ting-Yuan Chang, Shiann-Far Kung, & Ding-Bang Luh. (2012). "The Innovative Services Model : A Study on Tour Guide Service design in Taiwan by ICT Application." *Academic Research International*.
- University of Queensland. (2010). **The University of Queensland Enterprise Agreement 2010 – 2013. Fair work Australia Melbourne 15 February 2011 ASEAN Secretariat. (2009). Roadmap for an ASEAN Community 2009 – 2015**. Jakarta: ASEAN Secretariat.
- Valarie A., A. Parasuraman, & Leonard L. Berry. (1985). "Problems and strategies in Services marketing." *Journal of Marketing* 49: 33-46.
- Wheelen, T. L., & David J. Hunger. (2002). **Strategic Management and Business Policy**. 8th ed. New Jersey: Prentice – Hall.
- Woodroffe, J., and Clare Joy,.. (2002). "Out of Service: The Development Dangers of the General Agreement on Trade in Services." *World Development Movement (WDM), London*.
- WTO. (2001). "GATS: Fact and Fiction." In **World Trade Organization**. Geneva: Zenithal.
- WTO/OMC. (1994). **General Agreement on Trade in Services**. Geneva: World Trade Organization.
- Yamane Tro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. Third editio. Newyork: Harper and Row Publication.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, & Berry L. L. (1985). "Problem and Strategic in Services Marketing." *Journal of Marketing* 49, 2: 33-46.
- กงกฤช หิรัญกิจ. (2556). **การท่องเที่ยวหวังให้ไทยเป็น Gateway สู่ AEC**. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยว

แห่งประเทศไทย.

กรมการท่องเที่ยว. (2551). **พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2551.**

เข้าถึงเมื่อ 7 พฤษภาคม 2560. เข้าถึงได้จาก <http://www.tourism.go.th/view/1>.

กรมการท่องเที่ยว. (2554). **แผนยุทธศาสตร์การตลาดด้านการท่องเที่ยวอาเซียน พ.ศ. 2555-2558**

**(ASEAN Tourism Marketing Strategy 2012 – 2015).** เข้าถึงเมื่อ 7 พฤษภาคม 2558.

เข้าถึงได้จาก <http://www.tourismkm-asean.org>.

กรมการท่องเที่ยว. (2555). **คู่มือการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2555.**

เข้าถึงเมื่อ 7 พฤษภาคม 2558. เข้าถึงได้จาก <http://www.tourismkm-asean.org>.

กรมการท่องเที่ยว. (2556). **แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว**

**พ.ศ. 2555 – 2560.** กรุงเทพฯ: กรมการท่องเที่ยว.

กรมการท่องเที่ยว. (2557). **คู่มือการฝึกอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2556.**

เข้าถึงเมื่อ 7 พฤษภาคม 2558. เข้าถึงได้จาก <http://www.tourismkm-asean.org>.

กรมการท่องเที่ยว. (2558). **ข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว.** เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม

2558. เข้าถึงได้จาก <http://www.tourismkm-asean.org/faq>.

กรมการท่องเที่ยว. (2559a). **พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559.**

เข้าถึงเมื่อ 7 พฤษภาคม 2560. เข้าถึงได้จาก <http://www.tourism.go.th/view/1>.

กรมการท่องเที่ยว. (2559b). **สถิตินักท่องเที่ยว.** เข้าถึงเมื่อ 25 พฤษภาคม. เข้าถึงได้จาก

<http://newdot2.samartmultimedia.com/home/listcontent/11/221/276>.

กรมการท่องเที่ยว. (2560a). **แผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวอาเซียน 2560-2564 (ASEAN Tourism**

**Strategic Plan 2011-2015).** เข้าถึงเมื่อ 7 พฤษภาคม 2560. เข้าถึงได้จาก [http://www.tourismkm-asean.org/wp-content/pdf/plan-AseanTourrism/Final\\_ASEAN\\_Tourism\\_Strategic-Plan\\_Thai\\_version.pdf](http://www.tourismkm-asean.org/wp-content/pdf/plan-AseanTourrism/Final_ASEAN_Tourism_Strategic-Plan_Thai_version.pdf).

[http://www.tourismkm-asean.org/wp-content/pdf/plan-AseanTourrism/Final\\_ASEAN\\_Tourism\\_Strategic-Plan\\_Thai\\_version.pdf](http://www.tourismkm-asean.org/wp-content/pdf/plan-AseanTourrism/Final_ASEAN_Tourism_Strategic-Plan_Thai_version.pdf).

กรมการท่องเที่ยว. (2560b). **สถิตินักท่องเที่ยว.** เข้าถึงเมื่อ 9 มิถุนายน 2561. เข้าถึงได้จาก

[https://www.mots.go.th/more\\_news.php?cid=411](https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=411).

กรมการท่องเที่ยว. (2560c). **สถิตินักท่องเที่ยว.** เข้าถึงเมื่อ 30 พฤษภาคม. เข้าถึงได้จาก

<http://newdot2.samartmultimedia.com/home/listcontent/11/221/276>.

กรมการท่องเที่ยว. (2561). **ภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว.** เข้าถึงเมื่อ 9 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก

[https://www.mots.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=7622](https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7622).

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2557). **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.** กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. กระทรวงพาณิชย์. (2551). **โครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการ**

**ปรับกฎระเบียบการเข้าเมืองและการทำงานของคนต่างด้าว เพื่อรองรับการเปิดเสรีการค้าบริการและการลงทุนของไทย.** กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. กระทรวงพาณิชย์. (2553). **พิธีสารอนุวัติข้อผูกพันชุดที่ 8 ภายใต้กรอบความตกลงว่าด้วยการค้าบริการของอาเซียน.** เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม 2559. เข้าถึงได้จาก <http://www.senate.go.th/>.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. กระทรวงพาณิชย์. (2554a). **บริการท่องเที่ยว Tourism Services.** กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. กระทรวงพาณิชย์. (2554b). **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Facebook).** เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม 2558. เข้าถึงได้จาก [http://www.cpd.go.th/cpd/cpdinter/download/aec/inside\\_aec\\_factbook.pdf](http://www.cpd.go.th/cpd/cpdinter/download/aec/inside_aec_factbook.pdf).

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. กระทรวงพาณิชย์. (2554c). **สรุปผลการประชุม Focus Group สาขาท่องเที่ยว วันอังคารที่ 25 มกราคม 2554 ณ กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ.** เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม 2559. เข้าถึงได้จาก <http://www.dtn.moc.go.th/dtn/tradeinfo/file//สรุปผลการประชุมFocusGroupสาขาท่องเที่ยว.pdf>.

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2545). **การสร้างและประมวลแบบประเมินตนเอง: เข้มทิศชั้นนำทิศทางให้ทันพัฒนาองค์กรไปสู่ผลสำเร็จได้อย่างฉับไว.** กรุงเทพฯ: กระทรวงอุตสาหกรรม.

กรณีศึกษา แทนคำ. (2554). **เอกสารเผยแพร่ทางวิชาการ การเปิดเสรีด้านแรงงานและความปลอดภัย. สำนักความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.** เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม 2559. เข้าถึงได้จาก [http://oshtai.org/phocadownload/free%20trade\\_labor.pdf](http://oshtai.org/phocadownload/free%20trade_labor.pdf).

กระทรวงการต่างประเทศ. (2525). **สมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (หน้า 30).** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี.

กระทรวงการต่างประเทศ. (2554a). **กลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวของ ASEAN (2011-2015).** เข้าถึงเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2558. เข้าถึงได้จาก <http://www.mfa.go.th>.

กระทรวงการต่างประเทศ. (2554b). **ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio – Cultural Community-ASCC).** เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม 2559. เข้าถึงได้จาก <http://www.mfa.go.th/asean/>.

กระทรวงการต่างประเทศ. (2555). **การเชื่อมโยงระหว่างกันในอาเซียน (ASEAN Connectivity).** เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม 2558. เข้าถึงได้จาก <http://www.mfa.go.th/asean/>.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2549). **โครงการวางแผนพัฒนาทรัพยากรสภาพแวดล้อมชุมชน**



และกรรมการท่องเที่ยวหมู่เกาะสี่ซังอย่างยั่งยืน (รายงานขั้นสุดท้าย). กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2555a). **แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2555 – 2560**. เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม 2559. เข้าถึงได้จาก [www.tourismkm-asean.org](http://www.tourismkm-asean.org).

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2555b). **แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2555 – 2560**. เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม 2559. เข้าถึงได้จาก [www.tourismkm-asean.org](http://www.tourismkm-asean.org).

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560a). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2564**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์กิจการโรงแรมท่องเที่ยวองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560b). **ภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว Tourism Economic Review 2016 7 Jan-Mar**. เข้าถึงเมื่อ 30 พฤษภาคม 2560. เข้าถึงได้จาก [http://www.mots.go.th/more\\_news.php?cid=397](http://www.mots.go.th/more_news.php?cid=397).

กล้วยไม้ สุ่มังค์. (2560). **เรื่องเล่าจากมัมคูเทศก์ไทยในสายอาชีพ**. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยดุสิตธานี.

กลุ่มงานนโยบาย. กรมอาเซียน. (2555). **การเตรียมความพร้อมของประเทศไทยสู่การเป็นประชาคมอาเซียน**. เข้าถึงเมื่อ 20 มิถุนายน 2558. เข้าถึงได้จาก <http://www.mfa.go.th/asean/>.

กองกลางกรรมการท่องเที่ยว. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). **คู่มือการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ตามกรอบการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว ภายใต้โครงการการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวกรรมการท่องเที่ยว**.

**กระทรวงการท่องเที่ยวกีฬา**. เข้าถึงเมื่อ 7 พฤษภาคม 2558. เข้าถึงได้จาก [www.tourism.go.th/](http://www.tourism.go.th/).

กองประสานการลงทุนกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (ม.ป.ป.). **ข้อมูลพื้นฐานประเทศไทย**. เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2558. เข้าถึงได้จาก <http://th.aectourismthai.com/tourismhub/932>.

กองพัฒนาเกษตรที่สูง. (2545). **คู่มือการมีส่วนร่วมของชุมชนด้านการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์.

กองวิจัยตลาดแรงงาน ฝ่ายวิเคราะห์ตลาดแรงงาน. (2553). **เงื่อนไขเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในประชาคมอาเซียน**. กรุงเทพฯ: กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน.

กองอาเซียน 4 กรมอาเซียน. (2555). **ความคืบหน้าการดำเนินงานไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(ASEAN Economic Community - AEC)**. เข้าถึงเมื่อ 20 มิถุนายน 2558. เข้าถึงได้จาก <http://www.mfa.go.th/asean/>.

กองอาเซียนกระทรวงการต่างประเทศ. (2554a). **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic**

Community-AEC). เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม 2559. เข้าถึงได้จาก <http://www.mfa.go.th/asean/>.

กองอาเซียนกระทรวงการต่างประเทศ. (2554b). **แผนแม่บทว่าด้วยความเชื่อมโยงกันในอาเซียน**. กรุงเทพฯ: คาริมา มีเดีย จำกัด.

กองเอเชียตะวันออกเฉียงใต้. กรมเอเชียตะวันออกเฉียงใต้. กระทรวงการต่างประเทศ. (2553). **สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**. เข้าถึงเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2558. เข้าถึงได้จาก <http://www.mfa.go.th>.

กาญจนา พูลแก้ว. (2556). **การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือในอาเซียน**. กรุงเทพฯ: นครการพิมพ์.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2540).

“โครงการดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเพื่อรักษาระบบนิเวศ.” เอกสารประกอบการประชุมระดมความคิดเห็นครั้งที่ 2 ณ ห้องแกรนด์บอลรูม โรงแรมดิเอ็มเมอรัลด์, 23 มิถุนายน.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2558a).

**สถานการณ์ตลาดท่องเที่ยวของประเทศไทย ปี 2558 และเป้าหมายปี 2559**. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2558b). **สถิติ**

**นักท่องเที่ยวปี 2558**. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.

กิตติทัช เขียวฉะอ้อน. (2559). “การพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย.” วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กิตติธัช เตชะวีระกร. (2553). “ธุรกิจเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว

เชิงสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กุลจิรา เสาวลักษณ์จินดา. (2555). “การมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว:

กรณีศึกษาอำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี.” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

กุลธนา นาพวงศธร. (2530). **ประโยชน์และบริการในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารงาน**

**บุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เกตุศิริ เจริญวิลาสและนิตยา พร้าวาราม. (2557). “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับ

- นักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน : กรณีศึกษาโรงแรมอำเภอหากใหญ่ จังหวัดสงขลา.” หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เกิตศิริ เจริญวิลาศและศันสนีย์ วงศ์สวัสดิ์. (2557). “แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยตามมาตรฐานมัคคุเทศก์ไทยและมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์อาเซียนกรณีศึกษา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี.” หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- โกวิท พวงงาม. (2545). การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน. ม.ป.ท. จังหวัดพะเยา. 2555. แผนพัฒนาจังหวัดพะเยา (2553-2556). เข้าถึงเมื่อ 5 มิถุนายน 2558. เข้าถึงได้จาก [www.phayao.go.th](http://www.phayao.go.th).
- โกวิท พวงงาม. (2553). การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงานก.พ.ร.). (2555). **จดหมายข่าว 360 องศา พัฒนาระบบราชการปีที่10 (43)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- คณาธิป สุขเจริญ. (2540). ผลกระทบของการจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียนที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าระหว่างประเทศไทยกับ 5 ประเทศสมาชิกในกลุ่ม. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คมคิด งามวิริยะพงศ์. (2546). ผลกระทบทางด้านการค้าและสวัสดิการภายหลังจากการจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียน. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ครรรชิต พุทธโกษา. (2554). กรอบประเด็นการวิจัยของประเทศไทยให้พร้อมรับสถานการณ์การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน Thailand Research Direction and Research Problems for ASEAN Economic Community Situation. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- จิตาภา ช่วยพันธุ์. (2556). การเปิดเสรีภาคบริการภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไทยได้อะไร. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา สัจจามันท์. (2549). การศึกษาและการพัฒนาชุมชน. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิรานุช โสภกา และคณะ. (2554). ศักยภาพการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเมืองมรดกโลกของประเทศไทยกรณีศึกษา : อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย-ศรีสัชนาลัย-กำแพงเพชรและอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

จิราภรณ์เปเร่ร่า. (2546). “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสาร.” ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

จุมพล พูลภัทรชีวิน. (2546). “การวิจัยอนาคตแบบเดลฟายและชาติพันธุ์วรรณา.” **สารานุกรมศึกษาศาสตร์** ฉบับที่ 30 (สิงหาคม): 36.

จุฬารณณ์โสตะ. (2543). รายงานการวิจัยเรื่อง บทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนและองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารจัดการเพื่อการออกก้างกาย. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย. (2548). **การทำแผนดำเนินการตามความตกลงทางถนนระหว่างประเทศไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน**. กรุงเทพฯ: สถาบันการขนส่ง จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย.

ฉล่องศรี พิมลสมพงศ์. (2542). **การวางแผนและพัฒนาตลาดท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: เพ็องฟูปรินต์ติ้ง.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ฉันทิช วรรณถนอม. (2552). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจให้นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เฉลียว บุรีภักดีและคณะ. (2545). **การวิจัยชุมชน ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง**. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏกระทรวงศึกษาธิการ.

ชาย โพธิสิตา. (2552). **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ**. ปรับปรุงครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นต์ติ้ง.

ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ. (2544a). **กลยุทธ์สื่อสารการตลาด**. กรุงเทพฯ: ทิปป์ปิ้งพ้อยท์เพรส.

ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ. (2544b). **การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ = Customer Relationship Management CRM**. กรุงเทพฯ: บริษัท ทิปป์ปิ้ง พ้อยท์.

ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ. (2546). **การบริหารลูกค้าสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่: อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในโครงการตำราวิชาการราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมายุครบ 6 รอบ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่.

ชูสิทธิ์ ชูชาติ. (2542). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โปรแกรมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่.

ณัฐพล จันทร์เขียว. (2555). “การเตรียมความพร้อมของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับการเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558.” วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ณิชาพันธ์ เอี่ยมเพชร. (2555). **การท่องเที่ยวไทยในอาเซียนและทิศทางหลังเปิด AEC**. เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม 2559. เข้าถึงได้จาก <http://www.thai-aec.com/518#ixzz2RulacRK1>.
- ดวงเดือน ตันติเวชกุล. (2558). “การเปิดเสรีในกรอบของอาเซียนด้านการท่องเที่ยวที่ไทยต้องเผชิญ: กรณีศึกษาผู้ประกอบการนำเที่ยวและวิชาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทย.” *หลักสูตรนิเทศศาสตร์บัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ*.
- ดุจฤดี คงสุวรรณและภัทรีพันธุ์ พันธุ์. (2552). **ศึกษาการฟื้นฟูอัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ไทเพื่อจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เส้นทางแม่สาย(เชียงราย)-เชียงตุง (พม่า)**. เชียงราย: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ดิเรณ พงศ์มพัฒน์และคณะ. (2544). **ผลกระทบของการเปิดการค้าเสรีต่อแรงงานไทย**. กรุงเทพฯ: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน.
- ทศพล นรทัศน์. (2554). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559**. เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม 2559. เข้าถึงได้จาก <http://thaingo.org/web>.
- ทิพรัตน แ บุปพะศิริ. (2556). **สถานการณ์การเมืองโลกในปัจจุบัน (POL6201)**. กรุงเทพฯ: ศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2547). **ยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2551). **ไทย-ภูมิประเทศและการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวไทย.
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2552). **บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการพัฒนากการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนบนฐานแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- ธงชัย ภูวนาถวิจิตร. (2553). “ยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการบนเส้นทางยุทธศาสตร์ R3A (เชียงราย-คุณหมิง).” *ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุชนิพนธ์บัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง*.
- ธงชัย ภูวนาถวิจิตรและคณะ. (2558). **การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนเพื่อรองรับการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2546). **การจัดการการตลาด**. กรุงเทพฯ: เพียรสัน เอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรกีตินวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นราฤทธิ์ กาแก้ว. (2554). “การศึกษาปัญหาของข้อกฎหมายบางประการเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว.” ปริญญานิติศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นรินทร์ สังข์รักษา. (2555). การศึกษาแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาศิลปวัฒนธรรม **ในอุ่ออารยธรรม จังหวัดราชบุรี นครปฐม**. นครปฐม: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นันทกา สวัสดิพานิชและคณะ. (2555). การศึกษาประสบการณ์และกระบวนการไปทำงาน **ต่างประเทศของพยาบาลไทย**. กรุงเทพฯ: สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย.

นายกา เดิดขุนทด. (2549). “LibQUAL +TM : เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่.” **อินฟอร์เมชั่น** 13, 2: 70-84.

นิโลบล ปางลีลาศ. (2555). “เคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพเข้าสู่ตลาดอาเซียนอย่างเสรี : โอกาสและผลกระทบต่อไทย.” ส่วนงานสารสนเทศและเผยแพร่วิชาการ สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน).

บัณฑิต อ่อนดำ และ สามารถ ศรีจำนง. (2544). การจัดการกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม. **สถาบันส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน มูลนิธิพัฒนาภาคเหนือ**. เชียงใหม่ : สถาบันส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน มูลนิธิพัฒนาภาคเหนือ.

บัณฑิต เศรษฐศิริโรตม์. (2546a). การเจรจาเปิดเสรีการค้าบริการ: จุดยืนและการเตรียมการของไทย. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯธุรกิจ.

บัณฑิต เศรษฐศิริโรตม์. (2546b). **เกษตรกรรมยั่งยืนนโยบายการเกษตรเพื่อสุขภาพ**. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญยสภกฤษณ์ อเนกสุข. (2549). “กระบวนการทัศน์การท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในประเทศไทยสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม.” **วิทยานิพนธ์ปริญญาโท** สาขาโทศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2542). **การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน**. เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548a). **การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน**. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548b). **การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน**. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิชาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548c). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวธุรกิจที่ไม่มีวันตายของประเทศไทย**.

- กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ซีพีบุ๊ค สแตนดาร์ด.
- ไบเฟิร์น วงษ์บัวงาม และมุขสุดา พูลสวัสดิ์. (2556). การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร: โครงการที่ได้รับรางวัลจากการประกวดผลงานตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงภาค การเกษตรในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC). (2555). **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : โอกาสและผลกระทบต่อ ภาคอุตสาหกรรมไทย**. เข้าถึงเมื่อ 5 มิถุนายน 2558. เข้าถึงได้จาก <http://www.mfa.go.th/asean/th/customize>.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2556). **ประเทศไทยประตูสู่อาเซียน**. เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม 2559. เข้าถึง ได้จาก <http://www.thai-aec.com/720#ixzz2Rujbt5N1>.
- ปริญญา หรุษโพธิ์. (2559). “การพัฒนารูปแบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคลมุ่งสู่ความเป็นหุ้นส่วน ทางกลยุทธ์ขององค์การไม่แสวงหาผลกำไร.” วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปาริชาติ วิลัยเสถียร และคณะ. (2543). **กระบวนการพัฒนาและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ปิติ ศรีแสงนาม. (2557). **แรงงานข้ามชาติกับประชาคมอาเซียน**. กรุงเทพฯ: ศูนย์อาเซียนศึกษาแห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะนารถ ริมทอง. (2556). “การศึกษาอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมเพื่อการจัดการเส้นทางเรียนรู้และ ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการศิลปะและวัฒนธรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยะนุช เงินคล้าย และ คณะ. (2558). **แผนงานนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์ในการ ส่งเสริมการท่องเที่ยวด้านการเรียนรู้เกี่ยวกับอาหารไทยเชิงสร้างสรรค์สำหรับกลุ่ม ท่องเที่ยว Active Beachเพื่อรองรับการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ปุณทริก สมิตติ. (2553). **การพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานเพื่อรองรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน :กรณีศึกษาการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีด้านโลจิสติกส์**. เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม 2559. เข้าถึงได้จาก <http://www.med.cmu.ac.th/library/>.
- พยอม ธรรมบุตร. (2549a). **เอกสารประกอบการเรียนการสอนเกี่ยวกับองค์ประกอบของการ ท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พยอม ธรรมบุตร. (2549b). **เอกสารประกอบการสอน เรื่องหลักการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์**. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- พรทิพย์ จัษฎรอด. (2555). “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ บริเวณตลาดน้ำโบราณบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ.” **วารสารร่วมพฤษภ มหาวิทยาลัยเกริก** 31, 1 : 94-114.
- พรเทพ เบญญาอภิกุล. (2548). **GATS ความตกลงว่าด้วยการค้าบริการ โครงการ WTO Watch (จับกระแสการค้าโลก)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- พรธวัช อิ่มใจ. (2556). **โอกาสธุรกิจท่องเที่ยวไทยบนความท้าทายสู่ AEC**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ฐานเศรษฐกิจ.
- พรพล น้อยธรรมราช. (ม.ป.ป.). **ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน 2015 กับทฤษฎีการรวมตัวเชิง ภูมิภาค : กรณีศึกษาเรื่องอาชญากรรมข้ามชาติในอาเซียน**. นนทบุรี: สถาบัน เทคโนโลยี ปองกันประเทศ (องค์กรมมหาชน).
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- พัชชราวลัย วงศ์บุญสิน. (2553). **การย้ายถิ่น: ทฤษฎีและความเป็นไปในเอเชีย** พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับ **แก้ไขเพิ่มเติม**. กรุงเทพฯ: โครงการพัฒนาเอกสารวิชาการและตำรา วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชชราวลัย วงศ์บุญสิน. (2555). **การพัฒนาบุคลากรและผลิตภาพบุคลากรเพื่อรองรับการเปิดเสรีอาเซียน**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัศตร์ หิรัญญการ. (2554). “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวองค์ พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม.” **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร**.
- พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2553). **การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร: การสร้างข้อ ได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน**. กรุงเทพฯ: ธิงค์ บิยอนด์บุ๊กส์.
- พิมพ์มาดา วิชาศิลปะ. (2554). **การบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวใน กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: กรณีศึกษาประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน ลาว และสหพันธรัฐมาเลเซีย** มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ: สำนักงาน คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- พิชณ สุวรรณชะฎ. (2540). **สามทศวรรษอาเซียน = ASEAN in three decades**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยร่วมกับมูลนิธิโครงการตำราสังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์.
- พิรยุทธ์ พัฒน์ธัญญานนท์. (2558). “ผลกระทบของการเปิดเสรีในอุตสาหกรรมบริการของอาเซียนที่มีต่อ



- ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย.” วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2, 1 (มกราคม – มิถุนายน): 48-59.
- เพชรศรี นนท์ศิริ. (2550). “การพัฒนาการท่องเที่ยวชนบทของประเทศไทย: การถ่ายทอดองค์ความรู้จากประสบการณ์ในประเทศฝรั่งเศส.” **รวมบทความวารสารการท่องเที่ยวนานาชาติ** 2550, 2: 164-182.
- ภาวดี ไกรสิทธิ์. (2548). “การศึกษาโครงสร้างพฤติกรรมและผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มัชฌิมา อุดมศิลป์. (2559). “การจัดการความปลอดภัยด้านการเดินทางท่องเที่ยวทางบกด้วยรถยนต์และรถสาธารณะในภูมิภาคตะวันตก: ข้อเสนอเชิงยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวสู่ประชาคมอาเซียน.” วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด. (2548). **การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืนในลุ่มแม่น้ำโขง**. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2553). **การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วมประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และราชการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.
- ยุทธการ ไวยอาภา และคณะ. (2556). **การจัดการทรัพยากรเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตำบลโป่งแยงอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ยุพวรรณ นังคลาภิวัฒน์. (2557). “การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.” **วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)**, ฉบับที่ 2 : 158-169.
- ธรรรงค์ พูลพิพัฒน์. (2556). “แนวทางการผูกพันการเปิดตลาดการค้าบริการของไทยภายใต้ความตกลงการค้าเสรี.” **หลักสูตรนักรับบริหารการทูต รุ่นที่ 5 สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ**.
- รัตนวดี จุลพันธุ์. (2547). “การมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประชาชนในท้องถิ่น : กรณีศึกษา เกาะล้าน จังหวัดชลบุรี.” วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราณี อมรินทร์รัตน์. (2549). “การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.” **วารสารศรีปทุม** 1, 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม) : 44-52.
- จำไพพรรณ แก้วสุริยะ. (2544). **การท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ในศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ: กองการส่งเสริมการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

- เรวัต ทัดติยพงศ์. (2550). “ทัศนะของข้าราชการกองอาคารกรมช่างโยธาทหารอากาศกองบัญชาการสนับสนุนทหารอากาศต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ละเอียด แจ่มจันทร์. (2540). “นวัตกรรมการศึกษาภาคปฏิบัติได้ระบบปฏิบัติการที่เลี้ยง.” **วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี** ปีที่ 9, ฉบับที่ 1 : 1-5.
- วรรณมา วงษ์วานิช. (2539). **ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรภรณ์จุลปานนท์. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศระหว่างประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (PS714)**. กรุงเทพฯ: ศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วารินทร์ วงศ์หาญเขาว์และคณะ. (2549). **ยุทธศาสตร์การค้าชายแดนและการค้าผ่านชายแดนประเทศไทยกับ ประเทศในกลุ่มอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง**. กรุงเทพฯ: สภาวิจัยแห่งชาติ.วิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- วิทยาลัยนวัตกรรมการ. (2555). **โครงการจัดทำแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนวัตกรรมการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วินัย รำพรรณ. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่**. เข้าถึงเมื่อ 5 ธันวาคม 2558. เข้าถึงได้จาก <http://www.tnrr.in.th/2558/>.
- วิไลลักษณ์ ถิรนุทธิ. (2550). **เปิดเสรีแรงงานต่างด้าว – ปัญหาที่รอการแก้ไข**. กรุงเทพฯ: สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา.
- วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ และคณะ. (2550). **รายงานการวิจัยเรื่อง การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ศึกษา:กรณี ชุมชนท่าคา อำเภอบ้านกรวด จังหวัดสมุทรสงคราม**. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ศึกษาการสร้างกลไกมาตรการและองค์ความรู้ของสังคมเพื่อสร้างการปรับตัวของประชาชนอาเซียน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- ศศิพันธุ์ พรรณรายณ์. (2554). **แผนยุทธศาสตร์การเข้าสู่ตลาดสาขาบริการด้านการเงินในประเทศลาวและกัมพูชาภายใต้แผนการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง.
- ศักดิ์ชัย บาลศิริ. (2543). “การเปรียบเทียบผลของการให้ข้อมูลกลับคืนในเทคนิคเดลฟาย ระหว่างการให้ข้อมูลกลับคืนด้วยค่าสถิติที่แตกต่างกัน.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ. (2558). **รายการภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยวประจำไตรมาส ที่3/2558 และคาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจในปี 2558 และปี 2559**. กรุงเทพฯ: ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว. (2555). **ข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน 32 ตำแหน่งงาน**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- สมเกียรติ ตรีรัตนพันธ์. (2555). **แผนงานแห่งชาติสำหรับการก้าวสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558**. นนทบุรี: กระทรวงพาณิชย์.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). **ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาสารคาม**. มหาสารคาม: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมพงษ์ ชูมาก. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศยุคปัจจุบัน(ทศวรรษ 1990) สู่อทศวรรษแรกแห่งศตวรรษที่ 21**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ โอ่งเคลือบ. (2559). **องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว**. เข้าถึงเมื่อ 20 มกราคม 2559. เข้าถึงได้จาก [www.slideshare.net/1000gift/ss-67064045](http://www.slideshare.net/1000gift/ss-67064045).
- สมศักดิ์ ประดิษฐ์บงกช. (2555). “กลยุทธ์การปรับตัวต่อการเปิดการค้าเสรีในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภท Outbound ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมิต สัจฉกร. (2550). **ศิลปะการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สรินญา ภูมิภ. (2550). “การมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนด้านการผลิตและการแปรรูปทางการเกษตรในจังหวัดลำปาง.” หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เกษตรศาสตร์) ส่งเสริมการเกษตร สาขาวิชาเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สายรุ้ง ดินโคกสูง. (2549). “การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน: กรณีศึกษาหาดขบา ตำบลขบา อำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักการค้าบริการและการลงทุน. (2554). **กฎบัตรอาเซียน กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ**. เข้าถึงเมื่อ 20 มกราคม 2559. เข้าถึงได้จาก [www.dtn.moc.go.th/](http://www.dtn.moc.go.th/).
- สำนักการค้าบริการและการลงทุน กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2555). **ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual**

- Recognition Arrangement on Tourism Professionals). เข้าถึงเมื่อ 20 มิถุนายน 2558. เข้าถึงได้จาก [108.167.147.43/~lmi/images/file/news/news10.pdf](http://108.167.147.43/~lmi/images/file/news/news10.pdf).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)**. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). **เอกสารประกอบการประชุมประจำปี 2553 ของ สศช. ทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาคเหนือในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11, (2555-2559)**. เข้าถึงเมื่อ 5 มิถุนายน 2558. เข้าถึงได้จาก [https://www.nesdb.go.th/ewt\\_news.php?nid=5748](https://www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=5748).
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2554). **ยุทธศาสตร์การวิจัย. ภาคเหนือ (2555-2559)**. เข้าถึงเมื่อ 5 มิถุนายน 2558. เข้าถึงได้จาก <http://www.nuic.nu.ac.th/>.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2558). **การพัฒนาการท่องเที่ยวประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). **สรุปผลสำคัญของการสำรวจสถานะเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2559**. เข้าถึงเมื่อ 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2560. เข้าถึงได้จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014>.
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. (2560). **ยุทธศาสตร์และแผนงาน**. กรุงเทพฯ: สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). **กรอบความร่วมมือท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism)**. เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม. เข้าถึงได้จาก [http://pmqa.mots.go.th:8081/guest\\_apecs](http://pmqa.mots.go.th:8081/guest_apecs).
- สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว. (2553). **ประกาศสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวเรื่องกำหนดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ลงวันที่ 27 เมษายน 2553**. เข้าถึงเมื่อ 5 มิถุนายน 2558. เข้าถึงได้จาก [www.tourism.go.th](http://www.tourism.go.th).
- สินธุ์ สโรบล. (2546a). “การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน.” *ประชาคมวิจัย* 57: 15-21.
- สินธุ์ สโรบล. (2546b). **การท่องเที่ยวโดยชุมชน: แนวคิดและประสบการณ์พื้นที่ภาคเหนือ**. เชียงใหม่: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สีดา สอนศรี. (2527). **แนวความคิดและทฤษฎีการรวมกลุ่มและภูมิภาคนิยม**. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุคนธา คงศีล และสุชุม เจียมตน. (2550). **การวิจัยเชิงนโยบาย**. ม.ป.ท.

สุชาดา จักรพิสุทธ์. (2547). “ชุมชนกับการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา.” **วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น** ฉบับที่ 27 : หน้า 18-23.

สุชาติ ทวีพรปฐมกุล. (2556). **การจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์.

สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ และคณะ. (2558). **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการเตรียมการ การเคลื่อนย้ายแรงงานทางการท่องเที่ยวและการพัฒนาศักยภาพการเรียนการสอนของ นักเรียนและนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในการพัฒนาหลักสูตร และเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีอาเซียน พ.ศ. 2558**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

สุรชาติพย์ เข็มน้อย. (2554). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษาตลาดบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม.” การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุนันทา จันทวารว. (2545). “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหาดคูเดื่อ อำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี.” การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุนันทา เลานันท์. (2544). **การพัฒนาองค์การ**. กรุงเทพฯ: ดิฉันบุ๊คส์ไตร์.

สุพรรณนา หัศภาค. (2545). “ปัจจัยที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้มาท่องเที่ยวจังหวัด เชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุพัตรา วิชัยประเสริฐกุล. (2545). **แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรัชย์ ศิริไกร. (2542). **โครงการวิจัยชุด การพัฒนาเศรษฐกิจและการเมืองในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้การพัฒนาเศรษฐกิจและการเมืองลาว**. กรุงเทพฯ. สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรัชย์ ศิริไกร. (2552). **สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว(สปป.ลาว) การเมือง เศรษฐกิจ และการต่างประเทศหลังวิกฤตเศรษฐกิจ(ค.ศ.1997-2007) เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ การเมืองเศรษฐกิจ และการต่างประเทศหลังวิกฤตเศรษฐกิจ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ เตือนใจ เกตุษา และบุญมี พันธุ์ไทย. (2545). **วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทาง**

**การศึกษา 1.** กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

สุริยา วีรวงศ์. (2544). “แนวคิดการวิจัยและพัฒนา : วิธีการและเทคนิคของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม.” **วารสารพจนานิตยวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ** 2, 4: 53-61.

สุริยา สัมจันทร์. (2555). “บทความวิชาการเรื่องรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของไทย.” งานประชุมวิชาการระดับชาติการท่องเที่ยวและการโรงแรมร่วมสมัย ครั้งที่ 1 ณ โรงแรมพูลแมนราชาออคิต ขอนแก่น, 9-10 สิงหาคม.

สุริยา สัมจันทร์. (2556). **การพัฒนาศักยภาพบุคลากรชุมชนด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีอาเซียนยกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมสู่ความยั่งยืนของอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

สุวรรณา ตุลยวศินพงศ์. (2557). **Road Map วิชาชีพท่องเที่ยวไทยเตรียมพร้อมสู่เสรีแรงงานอาเซียน.** กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

สุวิชา เป้าอารีย์. (2554). “วิถีอาเซียนกับการจัดตั้ง AFTA 1Way of establishing the ASEAN and AFTA.” **วารสารธรรมราชพฤกษ์ ฉบับที่ 29,** 2-21. กรุงเทพฯ :ศูนย์ส่งเสริมวิจัยและผลิตตำรา มหาวิทยาลัยเกริก.

สุวิมล แม้นจริง. (2546). **การจัดการทางตลาด.** กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.

สุวิมล วองวานิช. (2548). **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนูรัตน์ อินทร. (2551). “ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายเป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงตอนบน.” วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรม การพัฒนาภูมิภาค มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

อภิญา กังสนารักษ์. (2544). **รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมในองค์กรที่มีประสิทธิผลระดับคณะของสถาบันอุดมศึกษา.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อภิญา เพ็ญฟูสกุล. (2546). **อัตลักษณ์ (Identity) การทบทวนทฤษฎีและกรอบแนวคิด.** กรุงเทพฯ: คณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ สาขาสังคมวิทยา สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.

อภิญา เลื่อนฉวี. (2552). **กฎหมายการค้าระหว่างประเทศ.** กรุงเทพฯ: วิญญูชน 2552.

อภิญา เลื่อนฉวี. (2558a). **เคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในอาเซียน : ผลกระทบอย่างไรต่อไทยโดยทำการศึกษาเกี่ยวผลกระทบของการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในอาเซียนที่มีต่อไทย. กฎหมายการค้าระหว่างประเทศ.** กรุงเทพฯ : วิญญูชน 2552.

- อภิญา เลื่อนฉวี. (2558b). **เคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในอาเซียน : ผลกระทบอย่างไรต่อไทยโดย  
ทำการศึกษาเกี่ยวผลกระทบของการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในอาเซียนที่มีต่อไทย กฎหมาย  
การค้าระหว่างประเทศ**. กรุงเทพฯ: วิทยุชน 2552.
- อรรถัย ก๊กผล. (2552). **คู่มือ คู่มือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น**. พิมพ์  
ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ส เจริญ การพิมพ์.
- อรรวรรณ พันธุ์เนตร. (2541). “การประเมินความต้องการมีส่วนร่วมและความต้องการพัฒนาการ  
ท่องเที่ยวของประชาชน กรณีบ้านหาดไคร้ ตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย.”  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมบัณฑิตวิทยาลัย.  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อวิรุทธ์ เหมานุรักษ์. (2556). ประโยชน์ของไทยกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม  
2559. เข้าถึงได้จาก [http://www.studyasean.in.th/index.php/th/learning/m1/unit3/  
thailand-s- economy-with-asean](http://www.studyasean.in.th/index.php/th/learning/m1/unit3/thailand-s-economy-with-asean).
- อัทธ์ พิศาลวานิช. (2555). **การวิเคราะห์ศักยภาพการแข่งขันของแรงงานวิชาชีพจากการเปิดเสรี  
ภาคบริการภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2548). **การพัฒนาบุคลากร**. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาคุณภาพทรัพยากรมนุษย์  
เพื่อองค์กร.
- อารีรัตน์ ภาคพิสเจริญ. (2548). “ขีดความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดย  
ชุมชน :กรณีศึกษา หมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านทรงไทยจังหวัดสมุทรสงคราม.”  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อาศยา โชติพานิช. (2549). **การบริการที่ดี**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อิสร์กุล อุณหเกตุ. (2542). **รายงานสรุปและวิเคราะห์ พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่าง  
ด้าว2542 โครงการวิเคราะห์และติดตามกฎหมาย**. เข้าถึงเมื่อ 2 กันยายน 2557.  
เข้าถึงได้จาก <http://thailawwatch.org/wp-content/>.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2543). **รายงานการวิจัยเรื่ององการศึกษาแนวทางการบริหารและการจัดการ  
ของสถานศึกษาในรูปแบบการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา  
ลาดพร้าว.
- อุมาพร มุณีแนม และคณะ. (2552). “รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนและแผนการตลาดในการ  
จัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนวิถีโหนด-นา-เล อำเภอสะทิงพระ จังหวัดสงขลา.” ใน **รวม  
บทความวารสารการท่องเที่ยวนานาชาติ ฉบับที่ 2: 1-15**.

อุษณีย์ ศรีธัญรัตน์. (2555). ความเชื่อมโยงระหว่างกันในอาเซียนเชื่อมโยงอย่างไร. เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2558. เข้าถึงได้จาก [www.prd.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=39777](http://www.prd.go.th/ewt_dl_link.php?nid=39777).

เอกพล วงศ์เสรีและคณะ. (2555). การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียนกรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน :

ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่. ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

เอื้อมพร วิมลไชยจิต. (2551). “นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเล็อกกับธุรกิจสปาในเขต

อำเภอเมืองเชียงใหม่.” หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.







ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
รายชื่อผู้ตรวจเครื่องมือ

### รายชื่อผู้ตรวจเครื่องมือ

1. อาจารย์ ดร.กนกวรรณ แสงเมือง      อาจารย์ประจำสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว  
คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
2. อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร มณีโรจน์      นักวิชาการศึกษาคำนาฏการ กองบริหารวิชาการ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. รองศาสตราจารย์ ดร. พยอม ธรรมบุตร      ประธานที่ปรึกษาหลักสูตรปริญญาเอก  
สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยพะเยา



ภาคผนวก ข

รายนามผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย  
เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)



### รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก

1. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
2. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
3. คุณกษณิศา บัวบาน เจ้าหน้าที่ชำนาญการ กรมการท่องเที่ยว
4. คุณอิทธิฤทธิ์ กิ่งเล็ก สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
5. คุณขวัญชัย จรรย์วิสิน ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม
6. คุณเอกสยาม ชัยศร ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม
7. คุณแก้วกานต์ สิ้นแฉล้มผู้ประกอบการในธุรกิจ
8. คุณกิตติทัช เทียวอ่อน ผู้ประกอบการธุรกิจสายการบิน
9. คุณสุจินต์ ชาญกระปี บริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน)
10. คุณสุนีย์ เพียรงาม สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA)
11. คุณกฤษณ์ฐ มีสำราญ สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว (TTAA)
12. คุณวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์ สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย
13. คุณภูริวัฒน์ ลิ้มถาวรรัตน์ สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทท)
14. คุณศุภวรรณ ถนอมเกียรติภูมิ สมาคมโรงแรมไทย (THA)
15. คุณนิธิกร ม่วงศรเขียว อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร
16. คุณณัฐพัชร มณีโรจน์ อาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
17. คุณประเสริฐ โยธินคาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)



- |                         |            |
|-------------------------|------------|
| 29.คุณอัครเดช ปะตังถาโต | มัคคุเทศก์ |
| 30.คุณณัฐชยา นาคปฐม     | มัคคุเทศก์ |
| 31.คุณอัจฉรา แซ่ตั้ง    | มัคคุเทศก์ |
| 32.คุณมัลลิกา ชูกำแพง   | มัคคุเทศก์ |
| 33.คุณพิเชษฐ์ นาคโอง    | มัคคุเทศก์ |
| 34.คุณไมตรี ยะชะเสม     | มัคคุเทศก์ |





ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจคุณภาพเครื่องมือและการจัดเก็บข้อมูล





ที่ ศธ 6806 (พบ)/373

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.พยอม ธรรมบุตร

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มงค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัลลเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/371

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
 เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
 อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ณัฐพัชร มณีโรจน์

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวดา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย  
 เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พป)/372

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.กนกวรรณ แสงเมือง

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)"

มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/374

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณกฤษณิศา บัวบาน

เจ้าหน้าที่ชำนาญการ กรมการท่องเที่ยว

ด้วย นางสาวกัญญาไม้ สุ่มังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรี  
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง  
"แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัลลเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่ม  
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำ  
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้  
สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 081-890-7098

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวดา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศร 6806 (พบ)/๖๗๖

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณอิทธิฤทธิ์ กิ่งเล็ก

ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรี  
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง  
"แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่ม  
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำ  
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้  
สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 081-890-7098

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวดา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย  
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/๓7๖

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณขวัญชัย จรรย์วิสิน

ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ซีซัน สอติเคย์ จำกัด และประธานชมรมมัคคุเทศก์ภาษาจีน

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรี  
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง  
"แผนการพัฒนากุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่ม  
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำ  
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้  
สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 081-890-7098

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา )

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พป)/๖๗๗

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณเอกสยาม ชัยสร

กรรมการผู้จัดการ บริษัท เนเจอร์ไมล์ จำกัด

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรี  
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง  
"แผนการพัฒนาคูณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่ม  
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำ  
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้  
สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 081-890-7098

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวดา )

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พป)/๘๗๘

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณแก้วกานต์ สีนแจ่ม

Sales Manager (Inbound) Golden Tulip Sovereign Hotel

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แผนการพัฒนาคูณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 081-890-7098

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา )

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย  
เพชรบุรี โทร.032-594-107





ที่ ศบ 6806 (พบ)/๓๗๑

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณเกิดดิทักษ์ เขียวละอ้อน

Flight Attendant บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรี  
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง  
"แผนการพัฒนาคูณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่ม  
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำ  
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้  
สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 081-890-7098

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา )

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศร 6806 (พบ)/๖๘๐

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณชลภัศ รักษาเกียรติ

Ancillary Officer บริษัท แอร์เอเชียอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แผนการพัฒนาคูณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 081-890-7098

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา )

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศร 6806 (พป)/๖๘1

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณสุณีย์ เพียรงาม

กรรมการสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA)

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรี  
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง  
"แผนการพัฒนากุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่ม  
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำ  
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้  
สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 081-890-7098

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา )

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย  
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศร 6806 (พป)/๖๖2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณสุจินต์ ชาญกระวี

รักษาการผู้จัดการสำนักงานพื้นที่พิเศษ บริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน  
(องค์การมหาชน)

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรี  
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง  
"แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่ม  
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำ  
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้  
สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 081-890-7098

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา )

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย  
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/๓๕๖

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณกฤษณ์รัฐ มีสำราญ


อุปนายกสมาคม สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว (TTAA)

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรี  
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง  
"แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่ม  
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำ  
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้  
สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 081-890-7098

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา )  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)  
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย  
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศษ 6806 (พบ)/๖84

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์


นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรี  
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง  
"แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่ม  
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำ  
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้  
สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 081-890-7098

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา )  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)  
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย  
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/๒๕5

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณภุรีวิจน์ ลีมถาวรรัตน์


นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน)

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้ สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 081-890-7098

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา )  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)  
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย  
เพชรบุรี โทร.032-594-107

ที่ ศร 6806 (พบ)/๒๘๖



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณศุภวรรณ ถนอมเกียรติภูมิ

นายกสมาคมโรงแรมไทย (THA)

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรี  
บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง  
"แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่ม  
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำ  
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้  
สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 081-890-7098

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา )

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107





ที่ ศธ 6806 (พบ)๘๘๗

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณณัฐพัชร มณีโรจน์

นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ กองบริหารวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ด้วย นางสาวกัญญา ไม้ สุมังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แผนการพัฒนาคูณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 081-890-7098

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวดา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806 (พบ)/๖๘๘

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน คุณประเสริฐ โยธินทร

นักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้ สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 081-890-7098

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา )

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ที่ ศธ 6806 (พบ)/๖๘๙

โทร.032-594-107 ภายใน 41241-2  
วันที่ 11 พฤษภาคม 2560


เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน อาจารย์นิติกร ม่วงศรีเขียว

ด้วย นางสาวกล้วยไม้ สุ่มงค์ รหัสประจำตัว 56604911 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "แผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)" มีความประสงค์ จะขอสัมภาษณ์ท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 081-890-7098

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)  
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย “มุ่งส่งเสริม สนับสนุน เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตศึกษา”





การแสดงผลการประเมินความสอดคล้องแบบประเมินจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของนักทอ่งเที่ยว

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของนักทอ่งเที่ยว	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC= (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>1.เพศ</b>						
1.1 ชาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.2 หญิง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>2.อายุ</b>						
2.1 น้อยกว่า 20 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.2 อายุ 20-30 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.3 อายุ 31-40 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.4 อายุ 41 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>3.ระดับการศึกษา</b>						
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2ปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.3 ปริญญาโท	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.4 ปริญญาเอก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>4. สัญชาติ</b>						
4.1 บรูไน คารุซาลาม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.2 ราชาอาณาจักรกัมพูชา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.3 สาธารณรัฐอินโดนีเซีย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.4 สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.5 มาเลเซีย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.6 สาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.7 สาธารณรัฐฟิลิปปินส์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.8 สาธารณรัฐสิงคโปร์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.9 ราชาอาณาจักรไทย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.10 สาธารณรัฐสังคมนิยม เวียดนาม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>5. สถานภาพ</b>						
5.1 โสด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.2 สมรส	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.3 หย่าร้าง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>6. อาชีพ</b>						
6.1 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

6.2 พนักงาน/ลูกค้าบริษัท	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.3 คำขาย/ธุรกิจส่วนตัว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.4 อื่นๆ (โปรดระบุ)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>7.ภาษาที่มีคฤหคหคคใช้ในการปฏิบัติหน้าที่</b>						
7.1 ภาษามาเลย์ (Bahasa Melayu Brunei)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.2 ภาษาเขมร (Khmer)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.3 ภาษาอินโดนีเซีย (Bahasa Indonesia)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.4 ภาษาลาว (Laostien)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.5 ภาษามาเลย์ (Bahasa Malaysia)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.6 ภาษาพม่า (Burmese)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.7 ภาษาฟิลิปปิน (Pilipino)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.8 อังกฤษ (English)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.9 ภาษาไทย (Thai)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.10 ภาษาเวียดนาม (Vietnames)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>8. ลักษณะการทำงาน</b>						
8.1 มัคคหคคอิสระ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8.2 มัคคหคคประจำ (ไม่สามารถทำงานให้กับบริษัทอื่นได้)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>9. ระยะเวลาในการประกอบอาชีพของมัคคหคค</b>						
9.1 น้อยกว่า 1 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9.2 1-3 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9.3 3-6 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9.4 6-9 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9.5 9-12 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9.6 มากกว่า 12 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

## ตอนที่ 2 เกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคหคค

คุณลักษณะของมัคคหคค	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC= (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>คุณลักษณะส่วนตัวด้านบุคลิกภาพ</b>						
1.อารมณ์ร่าเริงเบิกบาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.การแต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.มารยาท การมีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.ความคิดสร้างสรรค์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.มีปฏิภาณไหวพริบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.ความกระฉับกระเฉงว่องไวในการปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8.ความซื่อสัตย์สุจริต	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9.ความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10.มีความอดุสาหะ ขยัน อดทนในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

คุณลักษณะส่วนตัว ด้านมนุษยสัมพันธ์							
1.การปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2.การติดต่อประสานงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3.การควบคุมอารมณ์  ความรู้สึก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4.เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5.ยอมรับความเห็นของนักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6.ความจริงใจในการปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
7.การให้อภัยและรู้จักกล่าวขอโทษ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
คุณลักษณะส่วนตัว ด้านวิชาชีพ							
1.ความรู้พื้นฐานภาษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
2.ความเข้าใจหลักของการนำนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
3.หลักทางจิตวิทยาในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
4.การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
5.เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่งที่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้อย่างดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
6.การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
7.เข้าใจในลักษณะของธรรมชาติที่เกิดขึ้นในขณะเดินทางท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
8.ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับการทำรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุด  
แข็ง จุดอ่อน ของภาคเอกชนในการให้บริการ

การทำรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการ ท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุด แข็ง จุดอ่อน ของภาคเอกชนในการให้บริการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC= (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>1.การให้บริการข้ามพรมแดน Cross Border</b>						
<b>Supply</b>						
1.1 การเดินทางท่องเที่ยวได้สะดวก รวดเร็ว ง่ายยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.2 การเดินทางข้ามแดนระหว่างประเทศที่มีความ รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.3 ลดต้นทุนการการให้บริการข้ามพรมแดน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.4 กลไกทางการตลาดจะลดราคาลงเป็นอย่างมาก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.5 การบริการที่รวดเร็วทันใจ สะดวกสบาย				3	1	ใช้ได้
<b>2.การบริโภคข้ามพรมแดน Consumption Aboard</b>						
2.1 ใช้บริการได้โดยไม่ผ่านตัวกลาง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.2 ตัวเลือกในการให้บริการมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.3 เข้าถึงผู้ประกอบการท้องถิ่นได้สะดวก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.4 ราคาที่ถูกลงโดยไม่ผ่านตัวกลาง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>3.การตั้งสำนักงาน Commercial Presence</b>						
3.1 สะดวกในการให้บริการและการแลกเปลี่ยน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2 รวดเร็วและน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

3.3 ขยายการลงทุน	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
3.4 ความหลากหลายของธุรกิจที่จะเกิดขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
<b>4.การเคลื่อนย้ายบุคลากร Movement of Natural Persons</b>						
4.1 เกิดการจ้างงานที่เพิ่มมากขึ้น สามารถทำงานในประเทศที่อยู่ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
4.2 เกิดการแข่งขันในกลุ่มแรงงานมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
4.3 เพิ่มขีดความสามารถของมัคคุเทศก์	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
4.4 โอกาสในการขยายการทำงานของมัคคุเทศก์	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
4.6 สร้างจุดแข็งและความเป็นเอกลักษณ์ให้กับบริการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
4.5 แลกเปลี่ยนวัฒนธรรมที่มีความหลากหลาย	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
5.การเพิ่มมูลค่าในวิชาชีพมัคคุเทศก์	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
6.ทักษะทางภาษาของมัคคุเทศก์	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
7.ปรับหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานเดียวกัน	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
8.การสร้างอัตลักษณ์ในการทำงานของอาชีพมัคคุเทศก์	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
9.ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้

#### ตอนที่ 4 เกี่ยวกับมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์

เกี่ยวกับมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สูตร IOC= (e1+e2+e3)/3	ค่า IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>มาตรฐานที่ 1 ด้านความรู้ (มีทั้งหมด 9 ตัวชี้วัด)</b>						
1.ความรู้และองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
2.ความรู้และความสามารถในด้านภาษาไทย	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
3.ความรู้และความสามารถในด้านภาษาต่างประเทศ (ถ้ามีภาษาที่สามในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC)	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
4.ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
5.ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทยศิลปะ และวัฒนธรรมไทย	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
6.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ 2551	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
7.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างที่ยั่งยืน	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
8.ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
9.ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้



มาตรฐานที่ 2 ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่  
และความรับผิดชอบ (มีทั้งหมด 7 ตัวชี้วัด)

1.การปฏิบัติงาน รับ-ส่งนักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
1.1 เข้าใจระเบียบวิธีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนในการ รับ-ส่ง นักท่องเที่ยวของหน่วยงานและเจ้าของพื้นที่ เกี่ยวข้อง	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
1.2 ติดต่อรถ/นัดหมายเวลาในการรับ-ส่ง	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
1.3 จัดเตรียมป้ายชื่อรับนักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
1.4 นัดหมายก่อนเวลา และมีบุคคลที่ทำเวลาในการ นัดหมาย	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
1.5 เดินทางถึงจุดหมายตรงเวลา	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
1.6 การดูแลและต้อนรับนักท่องเที่ยวและดูแล สัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
1.7 ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวเมื่อ เดินทางมาถึง	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
1.8 ดูแลและการเช็คอินเข้าที่พักให้นักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
2. การปฏิบัติระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
2.1 การตรวจสอบรายชื่อ จำนวน นักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
2.2 ความพร้อมในการจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่ม ให้กับนักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
2.3 การกล่าวต้อนรับและแนะนำตัวแนะนำทีมงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
2.4 แจ้งรายละเอียดของการเดินทางท่องเที่ยวให้ ทราบ	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
2.5 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย วัฒนธรรม เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเตรียมความพร้อม	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
2.6 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งของมีค่าแก่นักท่องเที่ยว ให้	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
ระมัดระวัง เช่น ไม่วางไว้บนรถขณะลงจากรถไปเที่ยว						
2.7 เดินนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวในจุด ต่างๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
2.8 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับมารยาทการเข้าชมสถานที่ ศักดิ์สิทธิ์ สถานที่สำคัญ	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
2.9 กรณีไปสถานที่ผลิตสินค้าและของที่ระลึกให้ คำแนะนำที่ไม่ เกินความเป็นจริงและไม่เอาเปรียบ นักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
2.10 เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อถึงเวลานัดหมาย	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
2.11 สร้างบรรยากาศความสนุกสนานอย่าง สร้างสรรค์	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
ระหว่างการเดินทางบนรถ						
2.12 แจ้งข้อมูลที่พัก ร้านอาหารล่วงหน้าก่อนเดินทาง ถึง	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
2.13 นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้
2.14 นัดหมายเวลาของรายการนำเที่ยวในวันถัดไป	+1	+1	+1	3	1	ใช่ได้

2.15 มัคคุเทศก์มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.16 มัคคุเทศก์ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.1 กล่าวคำอำลาและกล่าวขอบคุณนักท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2 ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในยานพาหนะอีกครั้ง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
เพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลืมนำสิ่งของ						
4.อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและ บริการด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.ดูแลสวัสดิการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางท่องเที่ยว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.มีกริยามารยาทและการแต่งกายที่เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
<b>มาตรฐานที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ (มีทั้งหมด 6 ตัวชี้วัด)</b>						
1.การเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.เลื่อนใสการปกครองระบอบประชาธิปไตย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาที่ตนนับถือและศาสนาอื่นๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.ตระหนักหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.ทำหน้าที่ด้วยความสุจริต	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.รักและศรัทธาในหน้าที่ที่ตัวเองได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้







แบบสอบถาม แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัธยมศึกษาไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่ม  
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

#### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆของมัธยมศึกษาไทย เพื่อนำไปสู่การทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัธยมศึกษาไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
2. แบบสอบถามนี้ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่าน และไม่มีในด้านอื่นๆทั้งในปัจจุบันและอนาคต ข้อมูลนำมาใช้ในการวิจัยทางการศึกษาและนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น
3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็นทั้งหมด 5 ส่วน ประกอบด้วย
  - ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว
  - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทย กับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัธยมศึกษาในการให้บริการ
  - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทย กับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัธยมศึกษาในการให้บริการ
  - ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับมาตรฐานศักยภาพของมัธยมศึกษา
  - ตอนที่ 5 คำถามปลายเปิดในการแสดงความคิดเห็น
4. การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านพิจารณาในการตอบแบบสอบถามให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด ครบทุกตอนและทุกข้อ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์และนำข้อมูลไปใช้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
5. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกิดประโยชน์สูงสุดขอความกรุณาทุกท่านแสดงความคิดเห็นอื่นๆให้ครบทุกประเด็น จักเป็นพระคุณอย่างสูงสุด

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

(นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์)

นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาการจัดการ (ท่องเที่ยว)  
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ  ชาย  หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 20 ปี  อายุ 20-30 ปี  อายุ 31-40 ปี  อายุ 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก  อื่นๆ

4. สัญชาติ

บรูไน  กัมพูชา  อินโดนีเซีย  ลาว  
 มาเลเซีย  เมียนมา  ฟิลิปปินส์  สิงคโปร์  
 เวียดนาม  ไทย

5. สถานภาพ

โสด  สมรส  หย่าร้าง

6. อาชีพ

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  อื่นๆ(ระบุ).....

7. ภาษาที่มีคุณเทศกใช้ในปฏิบัติหน้าที่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

บรูไน  กัมพูชา  ลาว  อินโดนีเซีย  
 มาเลเซีย  เมียนมา  ไทย  สิงคโปร์  
 เวียดนาม  ฟิลิปปินส์  จีน  อังกฤษ

8. ลักษณะการทำงาน

มีคุณเทศกอิสระ  มีคุณเทศกประจำ (ไม่สามารถทำงานให้กับบริษัทอื่นได้)

9.ระยะเวลาในการประกอบอาชีพของมัคคุเทศก์

- น้อยกว่า 1 ปี     
  1-3 ปี     
  3-6 ปี     
  6-9 ปี  
 9-12 ปี     
  มากกว่า 12 ปี

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย  ลงใน  หรือเติมค่าลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงที่ท่านได้พบเห็นมากที่สุด

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็น				
	ระดับ มาก ที่สุด	ระดับ มาก	ระดับ ปาน กลาง	ระดับ แย้	ระดับ แย้มาก
<b>คุณลักษณะส่วนตัว ด้านบุคลิกภาพ</b>					
1.อารมณ์ร่าเริงเบิกบาน					
2.การแต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย					
3.มารยาท การมีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน					
4.ความคิดสร้างสรรค์					
5.มีปฏิภาณไหวพริบ					
6.ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน					
7.ความกระฉับกระเฉงว่องไวในการปฏิบัติหน้าที่					
8.ความซื่อสัตย์สุจริต					
9.ความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน					
10.มีความอดสาหะ ขยัน อดทนในการทำงาน					
<b>คุณลักษณะส่วนตัว ด้านมนุษยสัมพันธ์</b>					
1.การปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยว					
2.การติดต่อประสานงาน					
3.การควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก					
4.เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี					
5.ยอมรับความเห็นของนักท่องเที่ยว					
6.ความจริงใจในการปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว					
7.การให้อภัยและรู้จักกล่าวขอโทษ					
<b>คุณลักษณะส่วนตัว ด้านวิชาชีพ</b>					
1.ความรู้พื้นฐานภาษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ					
2.ความเข้าใจในหลักของการนำนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ					
3.หลักทางจิตวิทยาในการทำงาน					
4.การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน					

5.เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่งที่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
6.การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ					
7.เข้าใจในลักษณะของธรรมชาติที่เกิดขึ้นในขณะที่เดินทางท่องเที่ยว					

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับการทำรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมณฑลเทศกในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย  ลงใน  หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงที่ท่านมีความคิดเห็นและความเข้าใจมากที่สุด

การทำรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวขอประเทศไทยกับประเทศต่างๆ จุดแข็ง จุดอ่อน ของมณฑลเทศกในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.การให้บริการข้ามพรมแดน Cross Border Supply					
1.1 การเดินทางท่องเที่ยวได้สะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น					
1.2 การเดินทางข้ามแดนระหว่างประเทศที่มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
1.3 ลดต้นทุนการให้บริการข้ามพรมแดน					
1.4 กลไกทางการตลาดจะลดราคาลงเป็นอย่างมาก					
1.5 การบริการที่รวดเร็วทันใจ สะดวกสบาย					
2.การบริโภคข้ามพรมแดน Consumption Aboard					
2.1 ใช้บริการได้โดยไม่ผ่านตัวกลาง					
2.2 ตัวเลือกในการให้บริการมากยิ่งขึ้น					
2.3 เข้าถึงผู้ประกอบการท้องถิ่นได้สะดวก					
2.4 ราคาที่ถูกลงโดยไม่ผ่านตัวกลาง					
3.การตั้งสำนักงาน Commercial Presence					
3.1 สะดวกในการให้บริการและการแลกเปลี่ยน					
3.2 รวดเร็วและน่าเชื่อถือ					
3.3 ขยายการลงทุน					
3.4 ความหลากหลายของธุรกิจที่เกิดขึ้น					
4.การเคลื่อนย้ายบุคลากร Movement of Natural Persons					
4.1 เกิดการจ้างงานที่เพิ่มมากขึ้น สามารถทำงานในประเทศที่อยู่ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้					

4.2 เกิดการแข่งขันในกลุ่มแรงงานมากยิ่งขึ้น					
4.3 เพิ่มขีดความสามารถของมัคคุเทศก์					
4.4 โอกาสในการขยายการทำงานของมัคคุเทศก์					
4.6 สร้างจุดแข็งและความเป็นเอกลักษณ์ให้กับการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์					
4.5 แลกเปลี่ยนวัฒนธรรมที่มีความหลากหลาย					
5.การเพิ่มมูลค่าในวิชาชีพมัคคุเทศก์					
6.ทักษะทางภาษาของมัคคุเทศก์					
7.ปรับหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานเดียวกัน					
8.การสร้างอัตลักษณ์ในการทำงานของอาชีพมัคคุเทศก์					

#### ตอนที่ 4 เกี่ยวกับมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย  ลงใน  หรือเติมค่าลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงที่ท่านได้พบเห็นมากที่สุด

มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็น				
	ระดับมากที่สุด	ระดับมาก	ระดับปานกลาง	ระดับแยะ	ระดับแยะมาก
<b>มาตรฐานที่ 1 ด้านความรู้ (มีทั้งหมด 9 ตัวชี้วัด)</b>					
1.ความรู้และองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ					
2.ความรู้และความสามารถในด้านภาษาไทย					
3.ความรู้และความสามารถในด้านภาษาต่างประเทศ (ถ้ามีภาษาที่สามในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC)					
4.ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)					
5.ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทยศิลปะ และวัฒนธรรมไทย					
6.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ 2551					
7.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างที่ยั่งยืน					



8.ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว					
9.ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์					
<b>มาตรฐานที่ 2 ทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (มีทั้งหมด 7 ตัวชี้วัด)</b>					
<b>1.การปฏิบัติงาน รับ-ส่งนักท่องเที่ยว</b>					
1.1 เข้าใจระเบียบวิธีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนในการรับ-ส่ง นักท่องเที่ยวของหน่วยงานและเจ้าของพื้นที่เกี่ยวข้อง					
1.2 ติดต่อรถ/นัดหมายเวลาในการรับ-ส่ง					
1.3 จัดเตรียมป้ายชื่อรับนักท่องเที่ยว					
1.4 นัดหมายก่อนเวลา และมีมัคคุเทศก์ทำเวลาในการนัดหมาย					
1.5 เดินทางถึงจุดหมายตรงเวลา					
1.6 การดูแลและต้อนรับนักท่องเที่ยวและดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ					
1.7 ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวเมื่อเดินทางมาถึง					
1.8 ดูแลและการเช็คอนเข้าที่พักให้นักท่องเที่ยว					
<b>2. การปฏิบัติระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว</b>					
2.1 การตรวจสอบรายชื่อ จำนวน นักท่องเที่ยว					
2.2 ความพร้อมในการจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่มให้กับนักท่องเที่ยว					
2.3 การกล่าวต้อนรับและแนะนำตัว แนะนำทีมงาน					
2.4 แจ้งรายละเอียดของการเดินทางท่องเที่ยวให้ทราบ					
2.5 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย วัฒนธรรม เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเตรียมความพร้อม					
2.6 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งของมีค่าแก่นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวัง เช่น ไม่วางไว้บนรถขณะลงจากรถไปเที่ยว					
2.7 เดินนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวในจุดต่างๆ					
2.8 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับมารยาทการเข้าชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ สถานที่สำคัญ					
2.9 กรณีไปสถานที่ผลิตสินค้าและของที่ระลึก ให้คำแนะนำที่ไม่เกินความเป็นจริงและไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว					
2.10 เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อถึงเวลานัดหมาย					

2.11 สร้างบรรยากาศความสนุกสนานอย่างสร้างสรรค์ ระหว่างการเดินทางบนรถ					
2.12 แจงข้อมูลที่พัก ร้านอาหารล่วงหน้าก่อนเดินทาง ถึง					
2.13 นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนด					
2.14 นัดหมายเวลาของรายการนำเที่ยวในวันถัดไป					
2.15 มัคคุเทศก์มีปฏิสัมพันธ์ต่อนักท่องเที่ยว					
2.16 มัคคุเทศก์ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในแหล่ง ท่องเที่ยวต่างๆ					
3. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง					
3.1 กล่าวคำอำลาและกล่าวขอบคุณนักท่องเที่ยว					
3.2 ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในยานพาหนะอีกครั้ง เพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวลืมสิ่งของ					
4. อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ และบริการด้วยความเต็มใจ					
5. ดูแลสวัสดิการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ตลอดการเดินทางท่องเที่ยว					
6. ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
7. มีกิริยามารยาทและการแต่งกายที่เหมาะสม					
<b>มาตรฐานที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ (มีทั้งหมด 6 ตัวชี้วัด)</b>					
1. การเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์					
2. เลื่อนใสการปกครองระบบประชาธิปไตย					
3. ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาที่ตนนับถือและศาสนาอื่นๆ					
4. ตระหนักหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง					
5. ทำหน้าที่ด้วยความสุจริต					
6. รักและศรัทธาในหน้าที่ที่ตัวเองได้รับมอบหมาย					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....



แบบสอบถามแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศกัไทยเพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมคม  
เศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

Questionnaire of Thailand Tourist Guide Service Quality to Support Trade in Services in ASWAN Economic  
Community – AEC

#### Instruction for respondents

1. This questionnaire aims to study the service quality satisfaction by the Thai tourist guides to contribute the development Thailand Tourism Guide Service Quality in order to support trade in services in ASEAN Economic Community or AEC.
2. This questionnaire does not have any effect on your journey as well as other sides, now and in the future. Information here is only used for the research and presentation.
3. This questionnaire is divided into five parts.  
 Part 1 : The Tourist Demographic Information.  
 Part 2 : The Tourist Guide Characteristics.  
 Part 3 : The Framework Agreement on trade in services between Thailand tourism and other countries, as well as strengths and weaknesses of the service.  
 Part 4 : The Ability of Professional Standards of Tourist Guides.  
 Part 5 : Open-ended questions.
4. Please consider and respond the most closely as possible in every part and item in order to have the data needed as research objectives.
5. For the maximum academic benefit, you are hereby kindly requested to respond on every issue. Thank you very much.

Best regards,

(Miss KluayMai Sumung)

PhD student in Management (Tourism)

Silpakorn University

## Part 1: The Tourist Demographic Information

Instruction: Please mark (✓) in the box (☐) or fill up the blank that describe you the best.

1. Gender  Male  Female

2. Age

Less than 20 years  20-30 years

31-40 years  More than 41 years

3. Education

Bachelor  Master  Doctoral  Other

4. Nationality

Bruneian  Cambodian  Indonesian  Laotian

Malaysian  Burmese  Philippino  Singaporean

Vietnamese  Thai

5. Status

Single  Married  Divorce

6. Career

Government official/ State enterprise officer  Staff / employee

Trade / Self-employed business  Other (please specify).....

7. Languages used by tourist guides (select one or multiple answers)

BRUNEI  CAMBODIAN  LAOTIAN  INDONESIAN

MALAYSIAN  MYANMAR  THAI  SINGAPOREAN

VIETNAMESE  PHILIPPINO  CHINESE  ENGLISH

## 8.Types of job

Freelance tourist guide  Employed tourist Guide (Not allow to work for other agencies.)

## 9.Working period of tourist guide

LESS THAN 1 YEAR     1-3 YEARS     3-6 YEARS     6-9 YEARS  
 9-12 YEARS     MORE THAN 12 YEARS

## PART 2 : The Tourist Guide Characteristics.

Instruction: Please mark (✓) in the column or fill up the blank that you experience the most.

The Tourism Guide Characteristics.	Level of Agreement				
	Very high	High	Moderate	Low	Very low
Personal Characteristics - Personality					
1.Be happy and good homered.					
2.Dress politely and cleanly.					
3. Be courteous, polite, humble and have good manner.					
4. Be creative.					
5.Have a cute intelligence.					
6.Perform job circumspectly.					
7. Perform job skillfully.					
8. Be honest.					

9. Commit to the job.					
10. Have perseverance, Diligence, and patience.					
<b>Personal Characteristics - Human Relationships</b>					
1. Well-adjusted to the tourists.					
2. Be able to coordinate successfully.					
3. Be able to control emotions and feelings.					
4. Be a good speaker and listener.					
5. Listen to the tourists' opinion.					
6. Offer a sincere interaction with the tourists.					
7. Forgive and apologize the tourists.					
<b>Personal Characteristics -Job Skills</b>					
1. Be skilful in Thai and English.					
2. Know different kinds of recreation well.					
3. Apply psychology to perform the job.					
4. Use technology to perform the job properly.					
5. Be expert in the particular field.					
6. Be able to pass on specific knowledge of tourism place to the tourists.					
7. Understand natural features while traveling.					

## SUGGESTION

.....

.....

.....

Part 3 :The Framework Agreement on Trade in Services between Thailand tourism and other countries, as well as strengths and weaknesses of the service.

Instruction: Please mark check (✓)in column or fill up the blank that you agree and understand the most.

The Framework Agreement on Trade in Services between Thailand tourism and other countries; the strengths, and weaknesses of the service.	Level of Agreement				
	Very high	High	Moderate	Low	Very low
<b>1. Cross-Border Supply</b>					
1.1 Traveling for tourism can be made much more quickly and easily.					
1.2 International traveling can be made more quickly.					
1.3 Reduce the cost of cross-border payments.					
1.4 Market mechanism can be considerably improved.					
1.5 Provide faster and more comfortable service.					
<b>2. Consumption Aboard</b>					
2.1 Use service without intermediaries.					
2.2 Provide many service options.					
2.3 Be able to access to entrepreneurs easily.					

2.4 Purchase at low price without intermediaries.					
<b>3. Commercial Presence</b>					
3.1 Easy to provide service and exchange.					
3.2 Fast and reliable.					
3.3 Expand the investment.					
3.4 Produce a variety of business.					
<b>4. Movement of Natural Persons</b>					
4.1 Increase the employment; and workers can be employed within the AEC countries.					
4.2 High competition among workers.					
4.3 Increase the empowerment to tourist guides.					
4.4 Expand job opportunities for tourist guides.					
4.6 Strengthen and enhance uniqueness to the performance of tourist guides.					
4.5 Experience cultural exchange.					
<b>5. Develop Value of Tourist Guides</b>					
<b>6. Language Skills</b>					
<b>7. Adjust Training Course to meet the same Quality Standards</b>					
<b>8. Improve Performing Identity</b>					



SUGGESTION

.....

.....

.....

PART 4: The Ability of Professional Standards of Tourist Guides.

Instruction: Please mark check (✓) in the column or fill up the blank that you experience the most.

The Ability of Professional Standards of Tourist Guides.	Level of Agreement				
	Very high	High	Moderate	Low	Very low
Standard#1 Knowledge (9 indicators)					
1. Knowledge and basic elements of Tourism Industry and Service.					
2. The ability to use the Thai language.					
3. The ability to use foreign language ( <i>if the third language in AEC is required</i> ).					
4. Knowledge about Thailand and AEC countries.					
5. Knowledge about Thai history, art and culture.					
6. Knowledge and understanding about Act of Tourism and Guide Registration 2008.					
7. Knowledge and understanding about sustainable					

tourism.					
8. Knowledge about Tourist Safety and Security.					
9. Knowledge about roles, responsibilities and ethics of tourist guides.					
<b>Standard#2 Performing Skills based on Roles and Responsibilities.(7 indicators)</b>					
<b>1. Performing(Transfer In- Out)</b>					
1.1 Understand how to shuttle tourists of each travel agency and related area.					
1.2 Schedule and contact car to pick up tourists.					
1.3 Provide tourist name tag.					
1.4 The tourist guides schedule the appointment.					
1.5 Be on time always.					
1.6 Make a warm welcome, take care of tourists, check baggages before traveling.					
1.7 Provide tourists useful information.					
1.8 Help tourists complete check-in process.					
<b>2. Performing During Traveling</b>					
2.1 Check name and number of tourists.					
2.2 Drink and food must be available for tourists.					

2.3 Greet and introduce tourist guide team.					
2.4 Provide tourists details of the trip.					
2.5 Provide tourists law and culture information.					
2.6 Provide tourists safety and security information e.g. not leaving belongings on the bus when they are out.					
2.7 Lead and show tourists around a place and explain its story.					
2.8 Make tourists clear to visit holy places and sacred spaces.					
2.9 At Souvenir stores, the tourist guides must provide real information and be sincere.					
2.10 Act to help tourists to be on time.					
2.11 Keep a trip entertained while traveling.					
2.12 Provide tourists accommodation and food information before arriving.					
2.13 Follow every set plan.					
2.14 Make a clear appointment for the next day.					
2.15 Be interactive to the tourists.					
2.16 Be a good role model everywhere.					
<b>3. Performing at the end of the trip</b>					

3.1 Say farewell and thank you to the tourists.					
3.2 Make sure tourists don't leave their belongings behind.					
4. Provide tourists the best service at all time.					
5. Contribute benefits and security of tourists throughout the trip.					
6. Be effective in problem-solving skills.					
7. Show good manner and dress politely.					
<b>Standard#3 Ethical Behaviour of Tourist Guides (6 indicators)</b>					
1. Adore the nation, religion, and the King.					
2. Believe in democracy.					
3. Respect all religions and other beliefs.					
4. Be aware of their own responsibilities.					
5. Act with integrity.					
6. Love and commit to duty where they are assigned.					

**PART 5: Suggestions**

.....

.....

.....



ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไร้โครงสร้าง

สัมภาษณ์วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....ถึง.....

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....สถานที่สัมภาษณ์.....

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล ..... วุฒิการศึกษา.....

ตำแหน่ง..... สถานที่ทำงาน.....

ประสบการณ์ในการทำงาน.....เพศ .....อายุ.....

ประเด็นการสัมภาษณ์

1. สถานการณ์การจัดทำกรอบความตกลงการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับประเทศต่างๆ
2. จุดแข็ง จุดอ่อน ของมัคคุเทศก์ในการให้บริการ
3. ความพร้อมของมัคคุเทศก์ไทยต่อการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว
4. ร่วมแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแผนปฏิบัติในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการของมัคคุเทศก์ไทย





## แบบสอบถามเพื่อการวิจัยEDFR รอบที่ 2

เรื่อง แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

คำชี้แจง จุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยการรวบรวมคำถาม และระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญผู้วิจัยใช้วิธีการเทคนิคการวิจัยแบบอนาคต EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) ขออนุญาตเรียนถามความคิดเห็นจากท่านผู้เชี่ยวชาญ จากแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และคำถามปลายเปิดซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ รอบที่ 2 เป็นการให้น้ำหนักแก่ข้อความตามความคิดเห็นของท่าน

ทั้งนี้แบบสอบถามมีจุดมุ่งหมายให้แสดงความคิดเห็นของท่านผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยขอความคิดเห็นจากท่านผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อความที่ผู้วิจัยสรุปและได้นำเสนอในแบบสอบถามนี้ ว่าท่านผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับข้อความเหล่านั้นในระดับใด

- |   |         |                                 |
|---|---------|---------------------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยกับข้อความนั้น          |
| 3 | หมายถึง | ไม่แน่ใจกับข้อความนั้น          |
| 2 | หมายถึง | ไม่ค่อยเห็นด้วยกับข้อความนั้น   |
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น       |

ส่วนคำถามปลายเปิดนั้น ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญกรุณาระบุเพิ่มเติมในแต่ละด้าน เพื่อคำตอบชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นทั้งนี้ความคิดเห็นของท่านและผู้เชี่ยวชาญท่านอื่นๆ ผู้วิจัยจะไม่นำมาเปิดเผยเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอเป็นข้อสรุปแสดงเป็นภาพรวมของความคิดเห็น เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลตามเป้าหมายขอความกรุณาจากท่านผู้เชี่ยวชาญโปรดให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม จักขอพระคุณยิ่ง



ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของการวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมณฑลเทศาภิบาลไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ	ระดับความคิดเห็น					เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
	5	4	3	2	1		
วิสัยทัศน์							
ต้นแบบของแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมณฑลเทศาภิบาลในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)							
พันธกิจ							
มณฑลเทศาภิบาลไทยเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศทางการบริการและเป็นต้นแบบผู้นำในการให้บริการทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)							

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	ระดับความคิดเห็น					เหมาะสม	ไม่ เหมาะสม
	5	4	3	2	1		
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนตัวของ มีคคุเทศก์							
เป้าประสงค์							
1.มีคคุเทศก์มีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนตัวที่เหมาะสม ด้านบุคลิกภาพ ด้าน มนุษย์สัมพันธ์และด้านวิชาชีพ							
2.มีคุณลักษณะที่โดดเด่นสร้างความเป็นอัตลักษณ์ส่วนตัวของ มีคคุเทศก์ที่ดี							
กลยุทธ์ที่ 1 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วนตัวด้าน บุคลิกภาพ							
แนวทางการดำเนินการ							
1.อารมณ์ร่าเริงเบิกบาน							
2.การแต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย							
3.กิริยามารยาท การมีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม							
4.ความคิดสร้างสรรค์							
5.มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้							
6.ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน							
7.ความกระฉับกระเฉงว่องไวในการปฏิบัติหน้าที่							
8.ความซื่อสัตย์สุจริต							
9.ความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน							

10. มีความอดทนและขยันในการทำงาน								
กลยุทธ์ที่ 2 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วนตัวด้านมนุษยสัมพันธ์								
แนวทางการดำเนินการ								
1.สามารถปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี								
2.มีทักษะในการติดต่อประสานงาน								
3.สามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกเมื่ออยู่ในภาวะกดดัน								
4.เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี								
5.รับฟังความเห็นของนักท่องเที่ยว								
6.มีความจริงใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว								
กลยุทธ์ที่ 3 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วนตัวด้านวิชาชีพ								
แนวทางการดำเนินการ								
1.ความรู้พื้นฐานภาษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ								
2.ความเข้าใจในหลักของการนันทนาการในรูปแบบต่างๆ								
3.หลักทางจิตวิทยาในการทำงาน								
4.การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน								
5.เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่งที่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี								
6.การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ								
7.เข้าใจในลักษณะของธรรมชาติที่เกิดขึ้นในขณะเดินทางท่องเที่ยว								

ห้องเที่ยว							
------------	--	--	--	--	--	--	--

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	ระดับความคิดเห็น					เหมาะสม	ไม่ เหมาะสม
	5	4	3	2	1		
ยุทธศาสตร์ที่ 2 มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์							
เป้าประสงค์							
1.ต้องมีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านวิชาชีพ							
2.มีมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ ทักษะการ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ							
3.เป็นนักบริการจัดการ นักวิชาการ นักสันทนการได้ในเวลา เดียวกัน							
กลยุทธ์ที่ 1 มาตรฐานด้านความรู้							
แนวทางการดำเนินการ							
1.ความรู้และองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ							

2.ความรู้และความสามารถในด้านภาษาไทย							
3.ความรู้และความสามารถในด้านภาษาต่างประเทศ ภาษาอังกฤษและภาษาในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน (AEC)							
4.ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เป็นอย่างดี							
5.ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทยศิลปะ และวัฒนธรรมไทย							
6.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมีคุเทศก์ พ.ศ 2551							
7.ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ และการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน							
8.ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว							
9.ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณ ของมัคคุเทศก์							
กลยุทธ์ที่ 2 มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ							
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>							
1.การปฏิบัติงาน รับ-ส่งนักท่องเที่ยว							
1.1 เข้าใจระเบียบวิธีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนในการรับ-ส่ง นักท่องเที่ยวของหน่วยงานและเจ้าของพื้นที่เกี่ยวข้อง							
1.2 ติดต่อรถ นัดหมายเวลาในการรับ-ส่ง							
1.3 จัดเตรียมป้ายชื่อรับนักท่องเที่ยว							
1.4 นัดหมายก่อนเวลา และมีคุเทศก์ทำเวลาในการนัดหมาย							
1.5 เดินทางถึงจุดหมายตรงเวลา							

1.6 การดูแลและต้อนรับนักท่องเที่ยวและดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ							
1.7 ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวเมื่อเดินทางมาถึง							
1.8 ดูแลและการเช็คอินเข้าที่พักให้นักท่องเที่ยว							
2. การปฏิบัติระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว							
2.1 การตรวจสอบรายชื่อ จำนวน นักท่องเที่ยว							
2.2 ความพร้อมในการจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่มให้นักท่องเที่ยว							
2.3 การกล่าวต้อนรับและแนะนำตัว แนะนำทีมงาน							
2.4 แจกจ่ายละเอียดของการเดินทางท่องเที่ยวให้ทราบ							
2.5 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย วัฒนธรรม เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเตรียมความพร้อม							
2.6 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งของมีค่าแก่นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวัง เช่น ไม้วางไว้บนรถขณะลงจากรถไปเที่ยว							
2.7 เติมน้ำมันนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวในจุดต่าง							
2.8 แจกข้อมูลเกี่ยวกับमारयाทการเข้าชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ สถานที่สำคัญ							
2.9 กรณีไปสถานที่ผลิตสินค้าและของที่ระลึกให้คำแนะนำที่ไม่เกินความเป็นจริงและไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว							
2.10 เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อถึงเวลานัดหมาย							
2.11 สร้างบรรยากาศความสนุกสนานอย่างสร้างสรรค์ระหว่างการเดินทางบนรถ							
2.12 แจกข้อมูลที่พัก ร้านอาหารล่วงหน้าก่อนเดินทางถึง							
2.13 นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนด							

2.14 นัดหมายเวลาของรายการนำเที่ยวฝนวันถัดไป								
2.15 มีคฤหัสถ์ที่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว								
2.16 มีคฤหัสถ์ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว นั้นๆ								
3. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง								
3.1 กล่าวคำอำลาและกล่าวขอบคุณนักท่องเที่ยว								
3.2 ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในยานพาหนะอีกครั้งเพื่อ ป้องกันนักท่องเที่ยวลืมสิ่งของ								
4. อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและ บริการด้วยความเต็มใจ								
5. ดูแลสวัสดิการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวตลอดการ เดินทางท่องเที่ยว								
6. ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า								
7. มีกริยามารยาทและการแต่งกายที่เหมาะสม								
กลยุทธ์ที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ								
แนวทางการดำเนินการ								
1.การเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์								
2.เลื่อนใสการปกครองระบบประชาธิปไตย								
3.ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาที่ตนนับถือและศาสนาอื่นๆ								
4.ตระหนักหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง								
5.ทำหน้าที่ด้วยความสุจริต								
6.รักและศรัทธาในหน้าที่ที่ตัวเองได้รับมอบหมาย								

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	ระดับความคิดเห็น					เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
	5	4	3	2	1		
ยุทธศาสตร์ที่ 3 มาตรฐานการเพิ่มศักยภาพด้านความรู้							
เป้าประสงค์							
1. มัคคุเทศก์มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการ							
2. มัคคุเทศก์มีความรู้ด้านภาษาไทยอังกฤษเป็นอย่างดีและภาษาที่สามในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน							
3. มัคคุเทศก์มีความรู้และความเข้าใจในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน							
4. การยกระดับการพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ของประเทศไทยให้เป็นสากล							
กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาเพิ่มศักยภาพด้านความรู้ในวิชาชีพ							
แนวทางการดำเนินการ							
1. การจัดการระบบการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์โดยเน้นที่การพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและการเพิ่มนวัตกรรมของการทำงาน							
2. สนับสนุนการพัฒนาภาษาที่สามและบังคับให้มีการทดสอบภาษาเพื่อทดสอบมาตรฐานมัคคุเทศก์							

3.จัดเครือข่ายความร่วมมือในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานในวิชาชีพภาคีร่วมกัน							
4.พัฒนาทักษะด้านความรู้เฉพาะด้านทางด้านการท่องเที่ยว ให้กับมัคคุเทศก์ไทยเพื่อสร้างความโดดเด่นและตรงกับกลุ่ม นักท่องเที่ยวเฉพาะด้านที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต							
5.จัดอบรมความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการประกอบ วิชาชีพอยู่เสมอ ความรู้แบบลึกซึ้ง รอบด้าน และถูกต้อง							
6.จัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อการ สร้างความเป็นอัตลักษณ์ทางการให้บริการ							
7.แก้ไขหลักสูตรอบรมสำหรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกสถาบันที่ได้รับอนุญาตในให้อบรม ผู้ที่สนใจ							
8.การพัฒนาหลักสูตรอบรมขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ มัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ส่วน มาตรฐานขั้นต่ำที่ทุกสถาบันต้องมี และมาตรฐานแตกต่างในการเลือกการสร้างอัตลักษณ์ความ ชำนาญของตนเอง							
กลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาเพิ่มศักยภาพด้านความรู้เฉพาะด้าน							
แนวทางการดำเนินการ							
1.ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็น อย่างดีเพื่อเป็นต้นแบบของมัคคุเทศก์ในอาเซียน							
2.การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคด้านการแพทย์ การดูแลสุขภาพ การรักษาผู้ป่วยในเบื้องต้น ความรู้เกี่ยวกับแพทย์ทางเลือก							
3.การเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการตลาด แหล่งผลิตวัตถุดิบ และ ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบการจัดตั้งกิจการและดำเนินธุรกิจใน ประเทศไทย เพื่อสามารถแนะนำและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เชิงธุรกิจได้							



ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	ระดับความคิดเห็น					เหมาะสม ม	ไม่ เหมาะสม
	5	4	3	2	1		
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการด้านเทคโนโลยีและกฎหมาย							
เป้าประสงค์							
1.การบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นรูปธรรม							
2.การนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงาน							
3.การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนข้อมูลการท่องเที่ยวที่มีการ เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา							
4.การพัฒนาการระบบรายงานรายการนำเที่ยวของบริษัทนำ เที่ยวต่อกรมการท่องเที่ยว							
กลยุทธ์ที่ 1 ความรู้ด้านกฎหมายและการบังคับใช้							
แนวทางการดำเนินการ							
1.การนำกฎหมายเข้ามาบังคับใช้อย่างเคร่งครัดอย่างแท้จริง							
2.การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการท่องเที่ยวที่ถูกต้อง							

กับนักท่องเที่ยว							
3.การให้ความรู้ที่ถูกต้องต่อมัคคุเทศก์ต่างชาติที่เป็นผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน							
กลยุทธ์ที่ 2 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้							
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>							
1.มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลความพึงพอใจของมัคคุเทศก์ผ่านระบบสารสนเทศ							
2.มีระบบติดตามในการเดินทางในเส้นทางท่องเที่ยวต่างๆ							
3.ปรับปรุงใช้ระบบการรายงานการเดินทางผ่านเว็บของกรมการท่องเที่ยวให้เป็นระบบลงทะเบียนผ่าน Application Online และนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดขึ้นจริง							
4.จัดทำ Application Online ที่ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวที่ทันสมัย							

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	ระดับความคิดเห็น					เหมาะ สม	ไม่ เหมาะสม
	5	4	3	2	1		
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การจัดการในการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง							
เป้าประสงค์							
1.เพิ่มกระบวนการในการขออนุญาตใบประกอบวิชาชีพ มัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐาน							
2.หน่วยงานเอกชนเข้ามามีบทบาทในความร่วมมือในการ พัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ							
3.พัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวบนฐานนวัตกรรม							
กลยุทธ์ที่ 1 การจัดการด้านการส่งเสริมศักยภาพของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุน							
แนวทางการดำเนินการ							
1.ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการเป็นผู้คัดเลือกผู้ขอ ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์							
2.บังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์และหัวหน้า ทัวร์อย่างเคร่งครัด							
3.ภาครัฐและเอกชนร่วมมือกันสร้างเครือข่ายประสานงาน ร่วมกันและการเชื่อมโยงการบูรณาการข้อมูลข่าวสารเพื่อการ สร้างนวัตกรรมบริการที่เป็นต้นแบบ							
4.จัดตั้งสภาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อดูแลและควบคุมการทำงาน ให้ถูกต้องตามกฎหมายและมีมาตรฐานเดียวกัน							
5.จัดทำระบบการเรียนรู้แบบ E-Learning ให้เป็นฐานข้อมูล ออนไลน์และมีการอัปเดตข้อมูลตลอดเวลา							

กลยุทธ์ที่ 2 การจัดการด้านการส่งเสริมศักยภาพสำหรับ นักท่องเที่ยว							
แนวทางการดำเนินการ							
1.จัดทำแอปพลิเคชัน ออนไลน์ Application Online สำหรับ การหาข้อมูลส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์นำเที่ยว							
2.จัดทำรายการเดินทางท่องเที่ยวแนะนำผ่านระบบ แอปพลิเคชัน ออนไลน์ Application Online ที่นักท่องเที่ยว สามารถศึกษาหาข้อมูลที่น่าสนใจ							
3.อำนวยความสะดวกในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารสำหรับกลุ่ม นักท่องเที่ยวแบบเฉพาะที่จะเพิ่มปริมาณมากขึ้นในอนาคต							
4.การจัดการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวบนฐานนวัตกรรม (การท่องเที่ยวยุค 4.0) ที่เน้นกาใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามา ช่วยสนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว							

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



### แบบสอบถามเพื่อการวิจัยEDFR รอบที่ 3

เรื่อง แผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมคศุเทศกัไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

คำชี้แจง จุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมคศุเทศกัไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยการรวบรวมคำถาม และระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญผู้วิจัยใช้วิธีการเทคนิคการวิจัยแบบอนาคต EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) ขออนุญาตเรียนถามความคิดเห็นจากท่านผู้เชี่ยวชาญ จากแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และคำถามปลายเปิดซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ รอบที่ 2 เป็นการให้นำหนักแกข้อความตามความคิดเห็นของท่าน

ทั้งนี้แบบสอบถามมีจุดมุ่งหมายให้แสดงความคิดเห็นของท่านผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมคศุเทศกัไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยขอความคิดเห็นจากท่านผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อความที่ผู้วิจัยสรุปและได้นำเสนอในแบบสอบถามนี้ ว่าท่านผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับข้อความเหล่านั้นในระดับใด

- 5 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้น
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจกับข้อความนั้น
- 2 หมายถึง ไม่ค่อยเห็นด้วยกับข้อความนั้น
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น

ส่วนคำถามปลายเปิดนั้น ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญกรุณาระบุเพิ่มเติมในแต่ละด้าน เพื่อคำตอบชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นทั้งนี้ความคิดเห็นของท่านและผู้เชี่ยวชาญท่านอื่นๆ ผู้วิจัยจะไม่นำมาเปิดเผยเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอเป็นข้อสรุปแสดงเป็นภาพรวมของความคิดเห็น เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลตามเป้าหมายขอความกรุณาจากท่านผู้เชี่ยวชาญโปรดให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม จักขอพระคุณยิ่ง

แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการ  
เปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

คำชี้แจง โปรดพิจารณาและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับประเด็น  
ความคิดเห็น

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เชี่ยวชาญ

1. เพศ           ( )   ชาย                               ( )   หญิง
2. อายุ           ( )   30-39 ปี                               ( )   50-59 ปี  
                  ( )   40-49 ปี                               ( )   60 ปีขึ้นไป
3. ตำแหน่ง
- ( ) ผู้อำนวยการ
  - ( ) รองผู้อำนวยการ
  - ( ) หัวหน้า
  - ( ) ผู้เชี่ยวชาญ/ชำนาญการพิเศษ
  - ( ) นักวิชาการ
  - ( ) อาจารย์
  - ( ) มัคคุเทศก์อาชีพ
  - ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ประสบการณ์ในการทำงาน
- ( ) 0-5 ปี
  - ( ) 6-10 ปี
  - ( ) 10-15 ปี
  - ( ) 16-20 ปี
  - ( ) 20-25 ปีขึ้นไป
  - ( ) 26 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของการวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ไทย เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการบริการในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ	ระดับความคิดเห็น					เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
	5	4	3	2	1		
<b>วิสัยทัศน์</b>							
ต้นแบบของแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)							
<b>พันธกิจ</b>							
มัคคุเทศก์ไทยเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศทางการบริการและเป็นต้นแบบผู้นำในการให้บริการทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)							

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	ระดับความคิดเห็น					เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
	5	4	3	2	1		
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์							
เป้าประสงค์							
1.มัคคุเทศก์มีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม ด้านบุคลิกภาพ ด้าน มนุษย์สัมพันธ์และด้านวิชาชีพ							
2.มีคุณลักษณะที่โดดเด่นสร้างความเป็นอัตลักษณ์ส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ที่ดี							
กลยุทธ์ที่ 1 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วนตัวด้านบุคลิกภาพ							
แนวทางการดำเนินการ							
1.อารมณ์ร่าเริงเบิกบาน							
2.การแต่งกาย สะอาด สุภาพเรียบร้อย							
3.กิริยามารยาท การมีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม							
4.ความคิดสร้างสรรค์							
5.มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้							
6.ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน							
7.ความกระฉับกระเฉงว่องไวในการปฏิบัติหน้าที่							
8.ความซื่อสัตย์สุจริต							



9.ความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน									
10.มีความอดทนและขยันในการทำงาน									
กลยุทธ์ที่ 2 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านมนุษยสัมพันธ์									
แนวทางการดำเนินการ									
1.สามารถปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี									
2.มีทักษะในการติดต่อประสานงาน									
3.สามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกเมื่ออยู่ในภาวะกดดัน									
4.เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี									
5.รับฟังความเห็นของนักท่องเที่ยว									
6.มีความจริงใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว									
กลยุทธ์ที่ 3 ความพร้อมในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านวิชาชีพ									
แนวทางการดำเนินการ									
1.ความรู้พื้นฐานภาษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ									
2.ความเข้าใจหลักของการนันทนาการในรูปแบบต่างๆ									
3.หลักทางจิตวิทยาในการทำงาน									
4.การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน									
5.เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่งที่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี									
6.การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆได้เป็นอย่างดีและข้อมูลที่ถูกต้อง									
7.เข้าใจในลักษณะของธรรมชาติที่เกิดขึ้นในขณะเดินทาง									

ท่องเที่ยว							
------------	--	--	--	--	--	--	--

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 2 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	ระดับความคิดเห็น					เหมาะสม	ไม่ เหมาะสม
	5	4	3	2	1		
ยุทธศาสตร์ที่ 2 มาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์							
เป้าหมายประสงค์							
1.ต้องมีความพร้อมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านวิชาชีพ							
2.มีมาตรฐานศักยภาพของมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ ทักษะการ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ							
3.เป็นนักบริการจัดการ นักวิชาการ นักสันทนการได้ในเวลา เดียวกัน							
กลยุทธ์ที่ 1 มาตรฐานด้านความรู้							
แนวทางการดำเนินการ							
1.ความรู้และองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ							



1.6 การดูแลและต้อนรับนักท่องเที่ยวและดูแลสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ							
1.7 ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวเมื่อเดินทางมาถึง							
1.8 ดูแลและการเช็คอินเข้าที่พักให้นักท่องเที่ยว							
2. การปฏิบัติระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว							
2.1 การตรวจสอบรายชื่อ จำนวน นักท่องเที่ยว							
2.2 ความพร้อมในการจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่มให้กับนักท่องเที่ยว							
2.3 การกล่าวต้อนรับและแนะนำตัว แนะนำทีมงาน							
2.4 แจงรายละเอียดของการเดินทางท่องเที่ยวให้ทราบ							
2.5 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย วัฒนธรรม เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเตรียมความพร้อม							
2.6 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งของมีค่าแก่นักท่องเที่ยวให้ระมัดระวัง เช่น ไม้วางไว้บนรถขณะลงจากรถไปเที่ยว							
2.7 เดินนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวในจุดต่าง							
2.8 แจงข้อมูลเกี่ยวกับमारयाทการเข้าชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ สถานที่สำคัญ							
2.9 กรณีไปสถานที่ผลิตสินค้าและของที่ระลึกให้คำแนะนำที่ไม่เกินความเป็นจริงและไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว							
2.10 เตือนนักท่องเที่ยวเมื่อถึงเวลานัดหมาย							
2.11 สร้างบรรยากาศความสนุกสนานอย่างสร้างสรรค์ระหว่างการเดินทางบนรถ							
2.12 แจงข้อมูลที่ที่พัก ร้านอาหารล่วงหน้าก่อนเดินทางถึง							
2.13 นำเที่ยวครบตามรายการที่กำหนด							

2.14	นัดหมายเวลาของรายการนำเที่ยวฝนวันถัดไป								
2.15	มีคฤหาสน์ที่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว								
2.16	มีคฤหาสน์ที่ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว นั้นๆ								
3.	การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง								
3.1	กล่าวคำอำลาและกล่าวขอบคุณนักท่องเที่ยว								
3.2	ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในยานพาหนะอีกครั้งเพื่อ ป้องกันนักท่องเที่ยวลืมสิ่งของ								
4.	อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและ บริการด้วยความเต็มใจ								
5.	ดูแลสวัสดิการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวตลอดการ เดินทางท่องเที่ยว								
6.	ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า								
7.	มีกริยามารยาทและการแต่งกายที่เหมาะสม								
กลยุทธ์ที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ									
แนวทางการดำเนินการ									
1.	การเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์								
2.	เลื่อนใสการปกครองระบบประชาธิปไตย								
3.	ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาที่ตนนับถือและศาสนาอื่นๆ								
4.	ตระหนักหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง								
5.	ทำหน้าที่ด้วยความสุจริต								
6.	รักและศรัทธาในหน้าที่ที่ตัวเองได้รับมอบหมาย								

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 3 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	ระดับความคิดเห็น					เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
	5	4	3	2	1		
ยุทธศาสตร์ที่ 3 มาตรฐานการเพิ่มศักยภาพด้านความรู้							
เป้าประสงค์							
1. มัคคุเทศก์มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการ							
2. มัคคุเทศก์มีความรู้ด้านภาษาไทยอังกฤษเป็นอย่างดีและภาษาที่สามในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน							
3. มัคคุเทศก์มีความรู้และความเข้าใจในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน							
4. การยกระดับการพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์ของประเทศไทยให้เป็นสากล							
กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาเพิ่มศักยภาพด้านความรู้ในวิชาชีพ							
แนวทางการดำเนินการ							
1. การจัดการระบบการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์โดยเน้นที่การพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและการเพิ่มนวัตกรรมของการทำงาน							
2. สนับสนุนการพัฒนาภาษาที่สามและบังคับให้มีการทดสอบภาษาเพื่อทดสอบมาตรฐานมัคคุเทศก์							

3.จัดเครือข่ายความร่วมมือในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์ร่วมกัน							
4.พัฒนาทักษะด้านความรู้เฉพาะด้านทางการท่องเที่ยวให้กับมัคคุเทศก์ไทยเพื่อสร้างความโดดเด่นและตรงกับกลุ่มนักท่องเที่ยวเฉพาะด้านที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต							
5.จัดอบรมความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการประกอบวิชาชีพอยู่เสมอ ความรู้แบบลึกซึ้ง รอบด้าน และถูกต้อง							
6.จัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อการสร้างความเป็นอัตลักษณ์ทางการให้บริการ							
7.แก้ไขหลักสูตรอบรมสำหรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกสถาบันที่ได้รับอนุญาตในให้อบรมผู้ที่สนใจ							
8.การพัฒนาหลักสูตรอบรมขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ส่วน มาตรฐานขั้นต่ำที่ทุกสถาบันต้องมี และมาตรฐานแตกต่างในการเลือกการสร้างอัตลักษณ์ความชำนาญของตนเอง							
<b>กลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาเพิ่มศักยภาพด้านความรู้เฉพาะด้าน</b>							
<b>แนวทางการดำเนินการ</b>							
1.ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นอย่างดีเพื่อเป็นต้นแบบของมัคคุเทศก์ในอาเซียน							
2.การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคด้านการแพทย์ การดูแลสุขภาพ การรักษาผู้ป่วยในเบื้องต้น ความรู้เกี่ยวกับแพทย์ทางเลือก							
3.การเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการตลาด แหล่งผลิตวัตถุดิบ และความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบการจัดตั้งกิจการและดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เพื่อสามารถแนะนำและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเชิงธุรกิจได้							

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 4 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	ระดับความคิดเห็น					เหมาะสม ม	ไม่ เหมาะสม
	5	4	3	2	1		
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดการด้านเทคโนโลยีและกฎหมาย							
เป้าประสงค์							
1.การบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นรูปธรรม							
2.การนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงาน							
3.การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนข้อมูลการท่องเที่ยวที่มีการ เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา							
4.การพัฒนาการระบบรายงานรายการนำเที่ยวของบริษัทนำ เที่ยวต่อกรมการท่องเที่ยว							
กลยุทธ์ที่ 1 ความรู้ด้านกฎหมายและการบังคับใช้							
แนวทางการดำเนินการ							
1.การนำกฎหมายเข้ามาบังคับใช้อย่างเคร่งครัดอย่างแท้จริง							
2.การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการท่องเที่ยวที่ถูกต้อง							



กับนักท่องเที่ยว								
3.การให้ความรู้ที่ถูกต้องต่อมัคคุเทศก์ต่างชาติที่เป็นผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน								
กลยุทธ์ที่ 2 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้								
แนวทางการดำเนินการ								
1.มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลความพึงพอใจของมัคคุเทศก์ผ่านระบบสารสนเทศ								
2.มีระบบติดตามในการเดินทางในเส้นทางท่องเที่ยวต่างๆ								
3.ปรับปรุงใช้ระบบการรายงานการเดินทางผ่านเว็บของกรมการท่องเที่ยวให้เป็นระบบลงทะเบียนผ่าน Application Online และนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดขึ้นจริง								
4.จัดทำ Application Online ที่ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวที่ทันสมัย								

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ที่ 5 เป้าประสงค์ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินการ	ระดับความคิดเห็น					เหมาะสม	ไม่ เหมาะสม
	5	4	3	2	1		
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การจัดการในการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง							
เป้าประสงค์							
1.เพิ่มกระบวนการในการขออนุญาตใบประกอบวิชาชีพ มัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐาน							
2.หน่วยงานเอกชนเข้ามามีบทบาทในความร่วมมือในการ พัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ							
3.พัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวบนฐานนวัตกรรม							
กลยุทธ์ที่ 1 การจัดการด้านการส่งเสริมศักยภาพของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุน							
แนวทางการดำเนินการ							
1.ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการเป็นผู้คัดเลือกผู้ขอ ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์							
2.บังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์และหัวหน้า ทัวร์อย่างเคร่งครัด							
3.ภาครัฐและเอกชนร่วมมือกันสร้างเครือข่ายประสานงาน ร่วมกันและการเชื่อมโยงการบูรณาการข้อมูลข่าวสารเพื่อการ สร้างนวัตกรรมบริการที่เป็นต้นแบบ							
4.จัดตั้งสภาวิชาชีพมัคคุเทศก์เพื่อดูแลและควบคุมการทำงาน ให้ถูกต้องตามกฎหมายและมีมาตรฐานเดียวกัน							
5.จัดทำระบบการเรียนรู้แบบ E-Learning ให้เป็นฐานข้อมูล ออนไลน์และมีารอัปเดตข้อมูลตลอดเวลา							



ภาคผนวก ฉ  
รูปกิจกรรม



ภาพที่ 1 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูล



ภาพที่ 2 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูล



ภาพที่ 3 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูล



ภาพที่ 4 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูล



ภาพที่ 5 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูล



ภาพที่ 6 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูล



ภาพที่ 7 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูล



ภาพที่ 8 การจัดประชุมเพื่อหาข้อสรุปเชิงนโยบาย (Policy Meeting)

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวกล้วยไม้ สุ่มังค์
วัน เดือน ปี เกิด	9 กรกฎาคม 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดหนองคาย
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2549 สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2555 สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2556 ศึกษาต่อระดับปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

