

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชน ภูเก็ตและวัดกัลยาณ์ และ 2) หาแนวทางในการพัฒนาโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครให้เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวและเกิดประโยชน์ต่อการศึกษา เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถามนักท่องเที่ยวซึ่งเที่ยวชมชุมชนภูเก็ตและวัดกัลยาณ์ จำนวนทั้งหมด 383 คน ที่รับบริการจากมัคคุเทศก์อาสาสมัคร แบบสอบถามอีกชุดเก็บข้อมูลจากนักศึกษาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 36 คน ที่ร่วมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัคร สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีเจตคติระดับมากต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูเก็ตและวัดกัลยาณ์ในทุกประเด็นดังนี้ แต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย ($\bar{x}=4.49$) ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x}=4.44$) เต็มใจให้การช่วยเหลือและบริการที่มีคุณภาพแก่นักท่องเที่ยว ($\bar{x}=4.43$) ห่วงใยในความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ($\bar{x}=4.43$) ปฏิบัติต่อผู้คนที่วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมด้วยความเคารพ ($\bar{x}=4.38$) สามารถปรับตัวอดทนและไวต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ($\bar{x}=4.34$) เชื่อถือได้ขยันขันแข็งและมีไหวพริบ ($\bar{x}=4.28$) มีทักษะการสื่อสารดี ท่าทางและเสียงพูดชัดเจน ($\bar{x}=4.22$) เตรียมตัวล่วงหน้าและมีความรู้ดีเยี่ยม ($\bar{x}=4.13$) สามารถใช้ภาษาอังกฤษในงาน ($\bar{x}=3.88$) ส่วนความคิดเห็นของนักศึกษาต่อโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครพบว่านักศึกษาพอใจมากกับการเข้าร่วมโครงการนี้ด้วยเห็นประโยชน์ และต้องการให้มีโครงการนี้ต่อเนื่องต่อไป แนวทางในการพัฒนาคือจัดฝึกอบรมให้นักศึกษามีความรู้ ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะสื่อสารและจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อย่างเข้มข้นก่อนการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์ผู้มีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยด้วย

คำสำคัญ: เจตคติของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์อาสาสมัคร การท่องเที่ยวชุมชนภูเก็ตและวัดกัลยาณ์

Abstract

This research aimed to study the attitudes of tourists towards ethics of volunteer guides conducting tours around Kudichin and Wat Kalaya Community, find guidelines for developing volunteer tour guide project to serve the tourists' satisfaction and provide benefits to education. Research tools were questionnaires distributed to 383 tourists who received services from the volunteer guides, and questionnaires for data collection from 36 business English students, Faculty of Humanities and Social Sciences, Dhonburi Rajabhat University, participating in the volunteer guide project. The statistics used were percentage, mean and standard deviation. The research results showed that tourists had positive attitude at a high level towards ethics of the volunteer tour guides on all issues as follows: dress appropriately ($\bar{x} = 4.49$); be punctual on duty ($\bar{x} = 4.44$); demonstrate an enthusiasm for assistance and quality services for tourists ($\bar{x} = 4.43$); be concerned for the safety of tourists ($\bar{x} = 4.43$); treat all people, cultures and environment with respect ($\bar{x} = 4.38$); be patient and sensitive to the needs of tourists ($\bar{x} = 4.34$); be reliable, honest, conscientious and tactful ($\bar{x} = 4.28$); have good communication skills with gesture and speech clarity ($\bar{x} = 4.22$); prepare in advance and be knowledgeable ($\bar{x} = 4.13$); have adequate English language proficiency for the job ($\bar{x} = 3.88$). According to students' opinions on the Volunteer Guide Project, it showed that they were very satisfied with the project for its benefits and wanted it to be continued. Guidelines for developing the project were to provide more intensive training for students with well rounded knowledge, the practice of English skills, communication skills and tour guide ethics, before exercising their duties. This will enhance the efficiency of tour guides who play an important role in tourists' satisfaction and promote the reputation of Thai tourism.

Keywords: tourists' attitude, volunteer guide, tourism in Kudichin and Wat Kalaya community