

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “เจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ์” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาเจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ์ และ 2) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนให้เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวและเกิดประโยชน์ต่อการศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามชุดที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชมชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ์ จำนวนทั้งหมด 383 คนที่รับบริการจากมัคคุเทศก์อาสาสมัครซึ่งเป็นนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีลงทะเบียนในรายวิชา Thai Case Studies และร่วมโครงการ Volunteer Guides Conducting Tours around Kudichin Community ในภาคเรียนที่ 2/2561 จำนวน 36 คน ปฏิบัติหน้าที่ระหว่าง มกราคม – มีนาคม 2562 ส่วนแบบสอบถามชุดที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจจำนวน 36 คนที่ร่วมโครงการ Volunteer Guides Conducting Tours around Kudichin Community ดังกล่าวข้างต้น

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “เจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ์” มีข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวสามารถสรุปผลการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยวจำนวน 383 คนที่รับบริการจากมัคคุเทศก์อาสาสมัคร

1.1 เพศของนักท่องเที่ยวชายและหญิงมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันคือ ชายร้อยละ 49.87 และหญิงร้อยละ 50.13

1.2. อายุของนักท่องเที่ยวยุคที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.29 และรองลงมาคือ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.24

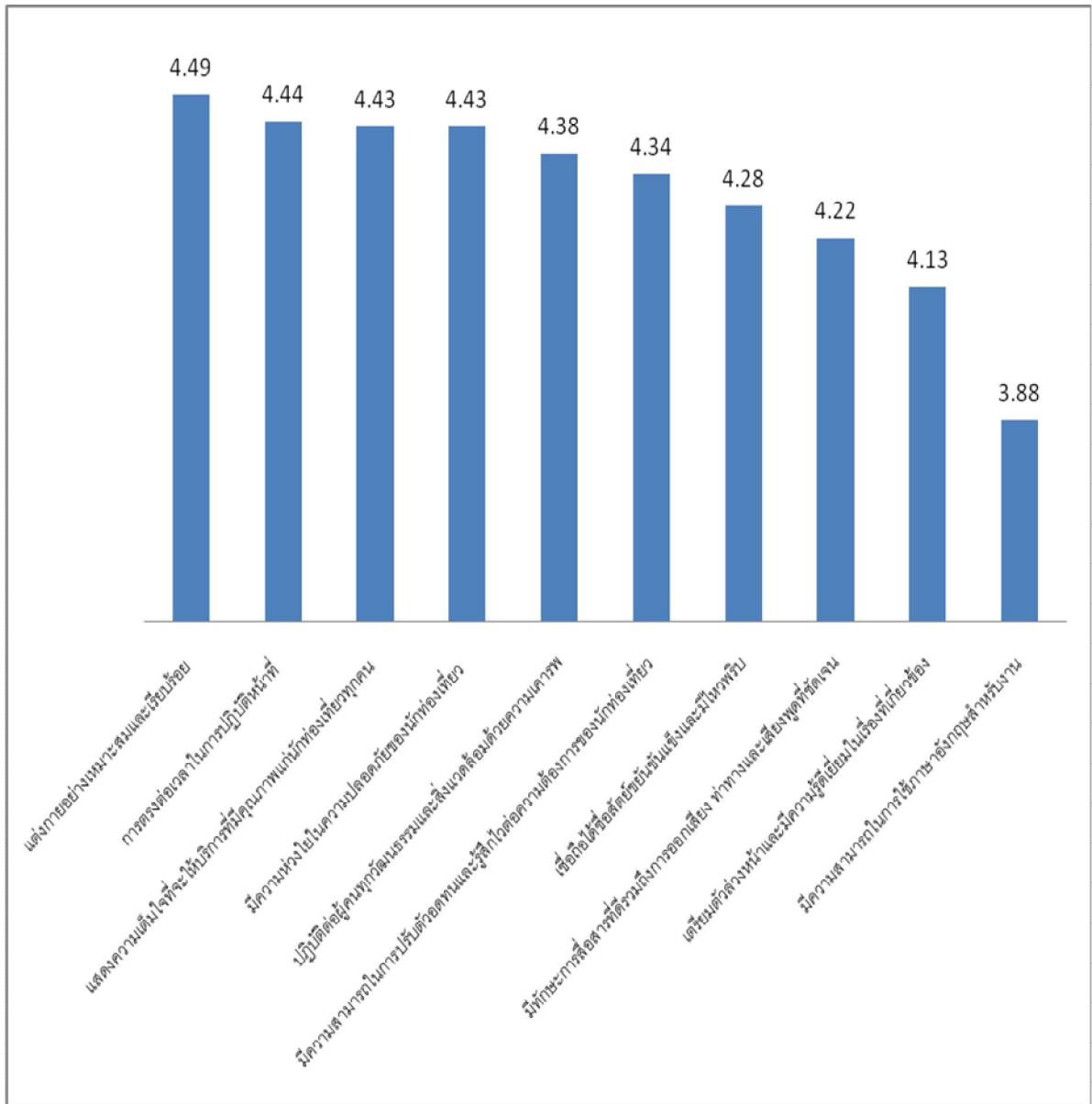
1.3 ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวยุคที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญา คิดเป็นร้อยละ 82.77

1.4 อาชีพของนักท่องเที่ยวยุคที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 55.09 รองลงมาคือผู้เกษียณ ว่างาน แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 21.67 และนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.02

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์เจตคติของนักท่องเที่ยวยุคต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัคร  
ในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ

นักท่องเที่ยวยุคมีเจตคติต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณในระดับมากในทุกประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

1. แต่งกายอย่างเหมาะสมและเรียบร้อย (4.49)
2. การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ (4.44)
3. แสดงความเต็มใจที่จะให้การช่วยเหลือและบริการที่มีคุณภาพแก่นักท่องเที่ยวทุกคน (4.43)
4. มีความห่วงใยในความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (4.43)
5. ปฏิบัติต่อผู้คนที่วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมด้วยความเคารพ (4.38)
6. มีความสามารถในการปรับตัวอดทนและรู้สึกไวต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว (4.34 )
7. เชื่อถือได้ซื่อสัตย์ขยันขันแข็งและมีไหวพริบ (4.28)
8. มีทักษะการสื่อสารที่ครอบคลุมถึงการออกเสียง ท่าทางและเสียงพูดที่ชัดเจน (4.22)
9. เตรียมตัวล่วงหน้าและมีความรู้ดีเยี่ยมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง (4.13)
10. มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงาน (3.88)



ภาพที่ 1 เจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ์  
 หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมของนักท่องเที่ยวยุคต่อมัคคุเทศก์อาสาสมัคร ชุมชนภูเก็ต

นักท่องเที่ยวยุคให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เช่น พึงพอใจกับการให้ข้อมูลความรู้ การแนะนำเรื่องราวในพิพิธภัณฑ์ นักท่องเที่ยวยุครู้สึกขอบคุณและประทับใจในบริการ อธิบายไม่ตรี ความยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจช่วยเหลือ และการดูแลอย่างดี อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวยุคชาวต่างชาติบางคน ให้ข้อเสนอแนะให้มัคคุเทศก์อาสาสมัครฝึกทักษะภาษาอังกฤษให้มากขึ้น

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็นนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่ได้เข้าร่วมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูเก็ตสรุปได้ดังนี้

1) ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อกิจกรรมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัคร

นักศึกษาพอใจมากกับการเข้าร่วมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูเก็ตด้วยเหตุผลต่างๆ ได้แก่

- โครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครทำให้ได้ใช้ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ ได้ฝึกทักษะภาษาอังกฤษ เรียนรู้คำศัพท์ใหม่และได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้ความรู้จากการทำงานของตนเองที่ชุมชนภูเก็ต
- ประสบการณ์มากมายที่สอนให้เขาเรียนรู้งาน รู้จักการทำงานเป็นทีมและด้วยตัวของตัวเอง
- ทำให้นักศึกษามีจิตอาสาในการทำงาน ทำหน้าที่เป็นไกด์แนะนำชุมชนให้กับนักท่องเที่ยว และสามารถต่อยอดให้เกิดเป็นอาชีพได้ในภายภาคหน้า
- ประสบการณ์นี้สามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิต กิจกรรมครั้งนี้ได้ทั้งความประทับใจและน้ำใจหลายอย่างจากการที่เขาได้พบได้รับจากชุมชน และนักท่องเที่ยวยุคทั้งต่างชาติและคนในพื้นที่
- ได้แสดงออก ทำให้มีความกล้าที่จะแสดงออกมากขึ้น กล้าที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติ สามารถสื่อสารให้ชาวต่างชาติได้เข้าใจ โครงการนี้ช่วยเสริมทักษะต่างๆทางด้านภาษาอังกฤษ และยังช่วยเสริมความมั่นใจให้กล้าพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ กิจกรรมนี้ได้ทั้งความรู้และยังฝึกความกล้าในตัว

- ได้ความรู้ต่างๆมากมาย ได้รู้จักวิถีการใช้ชีวิต ความเป็นอยู่ ความเป็นมาของชาวภูฏาน ได้เรียนรู้ประวัติความเป็นมาของสถานที่นั้นๆ
  - เป็นการฝึกงานที่ได้ปฏิบัติจริง ลงพื้นที่จริง ได้พบนักท่องเที่ยวจริงๆ ได้สะสมประสบการณ์การเป็นมัคคุเทศก์ นำไปใช้ได้จริงในอนาคต
  - สร้างความภูมิใจในตนเองมากๆที่ได้แบ่งปันความรู้ที่มีแก่ชาวต่างชาติ และสามารถทำโครงการนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและเป็นທີ່ประทับใจแก่ชาวต่างชาติ
  - ได้ฝึกได้ฝึกความอดทน ฝึกความสามัคคีในกลุ่มของตนเองด้วย ฝึกความตรงต่อเวลาและมีความรับผิดชอบมากขึ้น
  - เขาได้รับประสบการณ์ตรง ได้เรียนรู้นอกห้องเรียน ได้ปฏิบัติจริงไม่ใช่แค่ทฤษฎี
  - ได้รู้สิ่งใหม่ๆ ฝึกฝนประสบการณ์ และความรู้ที่ได้รับจากการลงชุมชนฝึกภาษา ฝึกตนเองเพื่อที่จะไม่ให้เกิดเวลาพบชาวต่างชาติ ได้เรียนรู้ประวัติศาสตร์ต่างๆ ยิ่งตนเองแนะนำให้นักท่องเที่ยวได้รู้ พานักท่องเที่ยว ชมสถานที่ต่างๆมากเท่าไร ตนเองยิ่งได้ความรู้มากขึ้นเท่านั้นและยังเข้าใจมากขึ้นด้วย
  - ทำให้นักศึกษาบางคนที่ไม่เคยสนใจงานด้านมัคคุเทศก์นำเที่ยว ได้ลองทำ และเปิดประสบการณ์ใหม่ๆ ได้มีผลงานไว้นำเสนอในประวัติของตน สามารถนำไปต่อยอดได้และสามารถนำไปเป็นทักษะในอนาคตได้จริง
  - ได้ทำงานจิตอาสาในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ไม่มีมัคคุเทศก์ส่วนตัวแต่อยากรู้ที่มาที่ไปของชุมชนภูฏาน
  - ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้พบได้รู้จักคนใหม่ๆ ทำอะไรดีๆเพื่อชุมชน ได้อนุรักษ์ชุมชน
  - ภูมิใจว่าสิ่งที่ได้ทำนั้นสร้างความประทับใจอย่างมากกับนักท่องเที่ยวและผลดีที่จะตามมาคือการบอกเล่าปากต่อปาก ทำให้นักท่องเที่ยวอยากจะมาเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น
  - สนุกมากและได้ความรู้เพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น
  - เป็นโครงการที่สร้างประสบการณ์ สร้างความกล้าเผชิญในการใช้ภาษา ทำให้ได้รู้ถึงประวัติศาสตร์ ได้เรียนรู้อะไรหลายๆอย่าง รวมทั้งยังสร้างมิตรภาพดีๆในกลุ่มทั้งผู้คนและนักท่องเที่ยวอีกมากมาย
- 2) ปัญหาที่นักศึกษาพบจากการร่วมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูฏานและข้อเสนอแนะ

- นักศึกษามีปัญหาในครั้งแรกที่ได้ปฏิบัติงาน การพูดด้วยภาษาที่ติดขัดไม่ชัดเจนแต่สามารถแก้ปัญหาได้ กิจกรรมนี้สอนให้รู้จักเรียนรู้ และทำการบ้านเพื่อที่จะนำไปปรับปรุงต่อไปให้ดีขึ้น ควรมีและจัดกิจกรรมนี้อีกในรุ่นต่อไปเพื่อให้น้องๆได้รับสิ่งดีๆอย่างที่หาไม่ได้จากที่อื่น
- การพูดภาษาที่ขัดข้องแล้วการรับรู้ข้อมูลที่ไม่เพียงพอ เนื่องจากการฝึกอบรมเพื่อเตรียมตัวสำหรับโครงการค่อนข้างน้อยและกระชั้นชิดกับเวลาเริ่มปฏิบัติงานจริง จึงทำให้มีความรู้สึกกดดันและทำให้การเตรียมตัวในการปฏิบัติงานจริงทำได้ไม่เต็มที่
- ปัญหาอาจจะเป็นการใช้ทักษะการพูดภาษาที่ยังไม่เก่งเท่าที่ควร จึงทำให้พูดผิดๆถูกๆบ้าง ส่วนข้อเสนอแนะนั้นอยากให้ออกแบบโครงการนี้ต่อไปเรื่อยๆในแต่ละรุ่นค่ะ เพราะสิ่งนี้สามารถทำให้เราได้เรียนรู้อะไรหลายๆอย่างที่ยังไม่รู้
- มีปัญหาในช่วงเริ่มแรกที่ยังไม่ค่อยกล้าแสดงออก ไม่ค่อยมั่นใจ แต่พอได้ทำแล้วรู้สึกว่าจะอยากจะทำอีก และอยากจะทำให้ดีกว่าเดิม.
- นักศึกษารู้สึกชินกแล้วพูดผิดแต่นักศึกษาก็แก้ปัญหาด้วยการฝึกท่องบ่อยๆ
- แรกๆเตรียมข้อมูลมาไม่ค่อยพร้อม และการสื่อที่ยังไม่มั่นใจ แต่เมื่อระยะเวลาผ่านไปได้สักพัก ได้เกิดการเรียนรู้และทำให้มั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
- อยากให้มีเวลาในการฝึกอบรมก่อนลงพื้นที่ให้มากขึ้นและอยากให้มีกิจกรรมนี้ต่อไปอีก
- มีนักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่คิดว่านักศึกษาเป็นมิชชันนารี ถูกพูดหยาบคาย แสดงท่าทางและสีหน้าไม่ดีใส่
- นักท่องเที่ยวบางกลุ่มก็มากับไกด์ของเขาเอง จึงไม่ต้องการมัคคุเทศก์อาสาสมัคร
- ปัญหาด้านการใช้ภาษาสื่อสาร ปัญหาการพูดภาษาอังกฤษบางสถานการณ์ไม่คล่อง
- การทำความเข้าใจก็ทำความน่าเชื่อถือ เพราะลูกค้าบางคนคิดว่าจะมาหลอก
- อากาศร้อนมาก
- ลูกค้าบางคนมีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ พยายามล่วงเกินด้วยคำพูด หรือการกระทำ
- นักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่แค่ต้องการมาไหว้พระ ทำบุญ เสร็จแล้วเขาก็กลับทำให้ให้นักท่องเที่ยวได้ยากในสถานที่จำพวกวัด
- นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาใดๆเพราะนักท่องเที่ยวให้ความร่วมมือเป็นอย่างมาก
- ปัญหาเรื่องภาษา ชาวต่างชาติที่ไม่พูดภาษาอังกฤษ บางคนเป็นชาวจีน ชาวญี่ปุ่น ซึ่งเขาใช้ภาษาตัวเองเป็นหลัก ยากต่อการสื่อสาร

ข้อเสนอแนะ

- อยากจะเสนอให้จัดทำโครงการนี้ให้รุ่นน้องต่อไปและอยากให้มีการโครงการอีกตลอด
- ควรมีจัดขึ้นทุกปี เพื่อให้นักศึกษาในสาขาภาษาอังกฤษธุรกิจที่ไม่เคยมีประสบการณ์แบบนี้ได้ลองทำงานเป็นไกด์จิตอาสาทุกคนอยากให้มีการจัดโครงการแบบนี้ให้กับน้องๆรุ่นหลัง เพราะถือเป็นโครงการที่สร้างประสบการณ์แล้วสามารถนำไปใช้ได้จริง
- อยากจะเสนอให้ระยะเวลาโครงการนานกว่านี้ เพราะอยากฝึกให้มากกว่านี้ และอยากให้การประชาสัมพันธ์กว้างขวางมากกว่านี้
- อยากให้มีการจัดโครงการแบบนี้ให้กับน้องๆรุ่นหลัง เพราะถือเป็นโครงการที่สร้างประสบการณ์แล้วสามารถนำไปใช้ได้จริง
- อยากให้มีอาหารกลางวันให้อย่างน้อยสัก1มื้อ

### อภิปรายผลการวิจัย

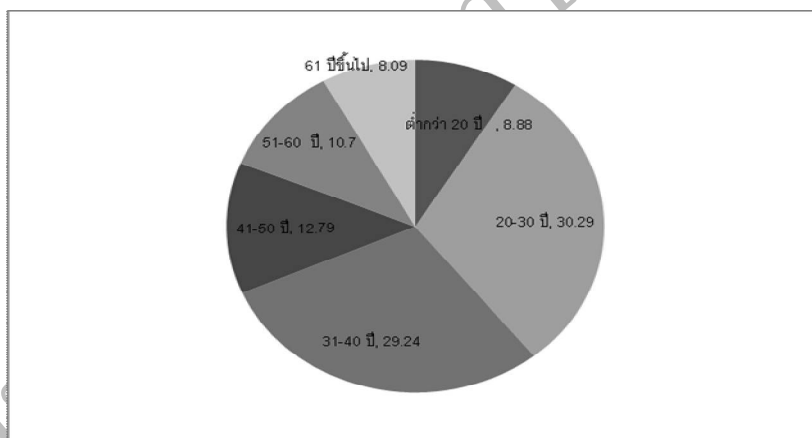
ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยโดยเรียงเรียงตามลำดับข้อมูลผลการวิจัย และวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาเจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูเก็ตและวัดกัลยาณัม และ 2) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูเก็ตให้เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว และเกิดประโยชน์ต่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประเด็นการอภิปรายมีดังนี้

#### เจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูเก็ตและวัดกัลยาณัม

1. จากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวแสดงเจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูเก็ตและวัดกัลยาณัมเป็นเชิงบวกในระดับมากในทุกประเด็นซึ่งหมายถึงว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูเก็ตและวัดกัลยาณัม มัคคุเทศก์อาสาสมัครเหล่านี้ล้วนเป็นนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และจากแบบสอบถามนักศึกษาที่ร่วมโครงการนี้ นักศึกษาเห็นคุณค่าของการทำงานมัคคุเทศก์อาสาสมัครในโครงการนี้ เพราะได้ใช้ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ ได้ฝึกทักษะภาษา เรียนรู้งาน อดทน รู้จักการทำงานเป็นทีมและด้วยตนเอง ทำให้นักศึกษามีจิตอาสาในการทำงาน ได้รู้จักเรียนรู้

วิถีการใช้ชีวิต ความเป็นอยู่ ความเป็นมาของชาวภูเก็ต ฯลฯ และที่สำคัญนักศึกษารู้สึกภูมิใจว่าสิ่งที่ได้ทำนั้นสร้างความประทับใจอย่างมากกับนักท่องเที่ยวและคิดว่าจะส่งผลดีให้นักท่องเที่ยวอยากจะมาเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น นอกจากนี้ นักศึกษาเห็นพ้องว่าควรมีโครงการนี้ให้รุ่นน้องต่อไปอีกตลอดไป อนึ่งการจัดประสบการณ์การเรียนการสอนในลักษณะเช่นนี้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ใหม่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นตามพระบรมราโชบายระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ซึ่งมีวิสัยทัศน์ว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเป็นเลิศโดยกระบวนการจัดการเรียนการสอนเพื่อการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน

2. จากภาพแสดงกลุ่มอายุของนักท่องเที่ยวในชุมชนภูเก็ตและวัดกัลยาณ์จะเห็นว่านักท่องเที่ยวที่รับบริการจากมัคคุเทศก์อาสาสมัครกว่าครึ่งอยู่ในวัยหนุ่มสาวอายุระหว่าง 20-40 ปี เป็นวัยที่กระฉับกระเฉงคล่องตัว มีวุฒิภาวะ การตัดสินใจ และความสามารถในการทำกิจกรรมต่างๆ อายุย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว ข้อมูลนี้จะช่วยในการปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงงานของมัคคุเทศก์อาสาสมัครด้วย



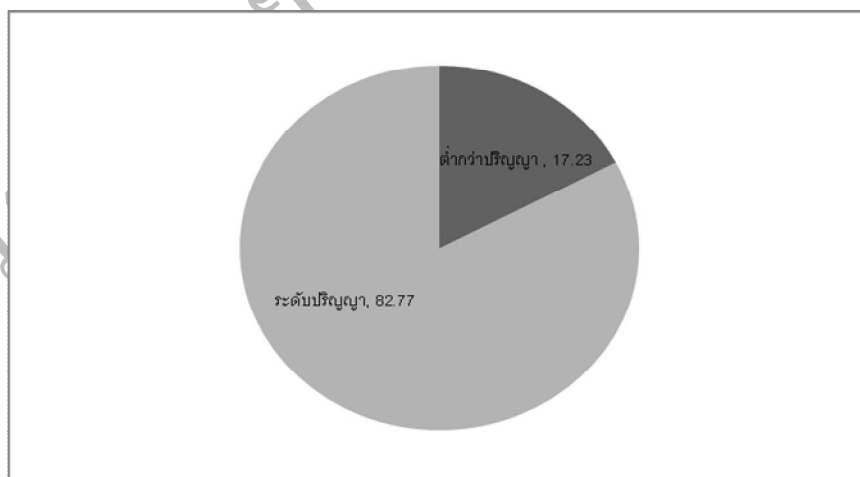
ภาพที่ 2 กลุ่มอายุของนักท่องเที่ยวในชุมชนภูเก็ตและวัดกัลยาณ์

ตามจรรยาบรรณการท่องเที่ยว (Global Code of Ethics) ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (WTO) (World Tourism Organization) (2555) หลักการที่ 2 การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือของปัจเจกบุคคล และกลุ่มคนในการบรรลุเป้าหมายของการเรียนรู้ ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงสัมพันธ์กับการพักผ่อนการ



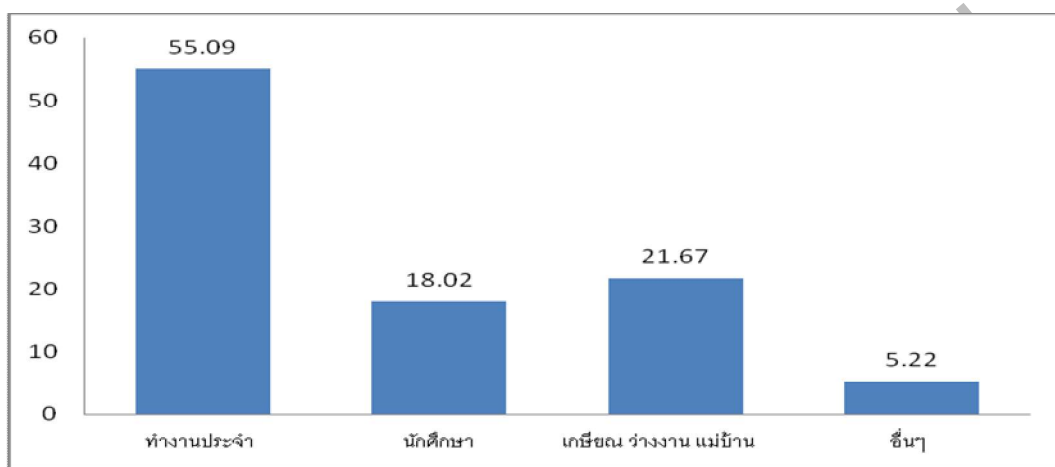
หย่อนใจ การกีฬา การศึกษาวัฒนธรรม ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรวางแผนและปฏิบัติด้วยจิตใจที่เปิดกว้างซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการเรียนรู้การอยู่ร่วมกัน และเรียนรู้ถึงความชอบธรรมในความแตกต่างและความหลากหลายของคนกับวัฒนธรรม มีคฤหบดีอาสาสมัครจึงควรเข้าใจหลักการดังกล่าว และนำมาใช้กับการนำทัวร์แต่ละกลุ่มลูกค้า

3. จากภาพแสดงระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวด้านล่างจะเห็นได้ว่าระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่รับบริการจากมัคคุเทศก์อาสาสมัครส่วนใหญ่มีความรู้ระดับปริญญาขึ้นไป จัดเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีการศึกษาซึ่งสามารถตัดสินใจกระทำกิจกรรมตามที่ตนได้ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการและมักต้องการรับประสบการณ์ที่แท้จริงของแหล่งท่องเที่ยวที่ได้ไปสัมผัส มัคคุเทศก์อาสาสมัครจึงต้องมีความรู้แม่นยำเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของชุมชน ทั้งวัฒนธรรม ประเพณี และประวัติศาสตร์ นักท่องเที่ยวมีเจตคติต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูเก็ตเงินและวัดกัลยาณมิตรในระดับมากถึง 10 ประเด็น แต่เรื่องของความรู้และการเตรียมตัวล่วงหน้าและมีความรู้ดีเยี่ยมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในอันดับที่ 9 ด้วยค่าเฉลี่ย 4.13 นอกจากนี้หลักจรรยาบรรณสำหรับมัคคุเทศก์ 1 ใน 10 หลักการของประเทศมาเลเซีย (2015) มีกำหนดไว้ว่ามัคคุเทศก์ต้องหมั่นศึกษาหาข้อมูลความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ดังนั้นการพัฒนาความรู้ของมัคคุเทศก์อาสาสมัครจึงเป็นเรื่องสำคัญ



ภาพที่ 3 ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวในชุมชนภูเก็ตเงินและวัดกัลยาณมิตร

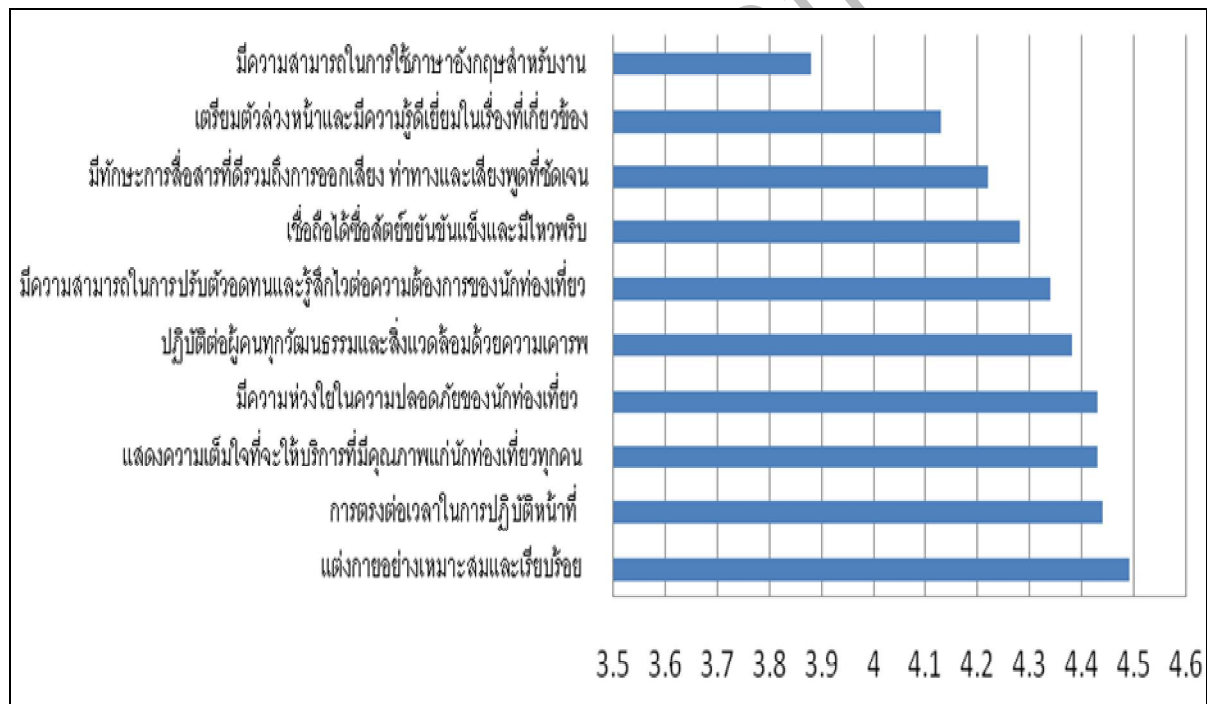
4. จากแผนภูมิแสดงอาชีพของนักท่องเที่ยวในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณมิตรพบแบบสอบถาม เห็นได้ว่าส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้มีงานประจำทำถึงร้อยละ 55.09 รองลงมาคือผู้เกษียณว่างงานและแม่บ้าน ร้อยละ 21.67 จะเห็นได้ว่ากลุ่มแรกเป็นกลุ่มที่มีรายได้ประจำซึ่งมีอำนาจในการซื้อ และกลุ่มที่สองน่าจะมีเวลาอิสระมาก หลักจรรยาบรรณสำหรับมัคคุเทศก์ 1 ใน 10 หลักการของประเทศมาเลเซีย (2015) มีกำหนดไว้ว่ามัคคุเทศก์ต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ ดังนั้นมัคคุเทศก์อาสาสมัคร จึงควรสามารถสังเกตและให้ความสำคัญกับความสนใจตามธรรมชาติของกลุ่มลูกค้าด้วย



ภาพที่ 4 อาชีพของนักท่องเที่ยวในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณมิตรผู้ตอบแบบสอบถาม

นอกจากนั้นตามจรรยาบรรณการท่องเที่ยว (Global Code of Ethics) ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (WTO (World Tourism Organization) (2555) หลักการที่ 5 การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศและชุมชนเจ้าของบ้าน ประชาชนท้องถิ่นควรจะได้รับผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม จากกิจกรรมการท่องเที่ยว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม อันเกิดขึ้นจากแรงงานของเขาไม่ว่าจะเป็นทางตรงและทางอ้อม ควรใช้นโยบายการท่องเที่ยวที่ช่วยยกมาตรฐานการครองชีพของประชากรในภูมิภาคและชุมชนท้องถิ่น ดังนั้นการนำชมแหล่งผลิตสินค้าของชุมชน การซื้อของที่ระลึก ซื้อเครื่องดี้อาหารในร้านค้าชุมชนก็เป็นผลประโยชน์แก่ชุมชนประชาชนเจ้าของท้องถิ่น

5. เรื่องของความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานของมัคคุเทศก์อาสาสมัคร นักท่องเที่ยวประเมินเจตคติต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในประเด็นนี้ในระดับมาก แต่ประเด็นนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และยังมีนักท่องเที่ยวบางคนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่ามัคคุเทศก์อาสาสมัครควรฝึกทักษะภาษาอังกฤษให้มากขึ้น นอกจากนี้เรื่องของความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษยังสอดคล้องกับปัญหาที่นักศึกษาระบุว่าเป็นปัญหาที่ไดพบในการร่วมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัคร เช่น การใช้ทักษะการพูดภาษาที่ยังไม่เก่งเท่าที่ควร จึงทำให้พูดผิดๆบ้าง มีปัญหาด้านการใช้ภาษาสื่อสาร ปัญหาการพูดภาษาอังกฤษบางสถานการณ์ไม่คล่อง ดังนั้นโครงการนี้จึงควรมีการฝึกอบรมทางภาษาให้เข้มข้นขึ้น อีกทั้งควรให้นักศึกษาตระหนักถึงความจำเป็นและความรับผิดชอบในการฝึกฝนตนเองด้วย ตามผลการวิจัยของ เหวียน ฮวง เลอ (Nguyen, Hoang Le, 2015) ได้พบว่าประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์นำเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยวในแพ็คเกจทัวร์



ภาพที่ 5 ภาพแนวนอนเจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูเก็ตและวัดกัลยาณัม

6. นักท่องเที่ยวมีเจตคติที่ดีต่อมัคคุเทศก์อาสาสมัครโดยให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ ในเชิงบวก เช่น พึงพอใจกับการให้ข้อมูลความรู้ การแนะนำเรื่องราวในพิพิธภัณฑ์ นักท่องเที่ยวรู้สึกขอบคุณและประทับใจในบริการที่ให้เปล่า รู้สึกพอใจกับความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยช่วยเหลือ และการดูแลอย่างดี นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรู้สึกพอใจชื่นชมกับอัธยาศัยไมตรีและขอบคุณกับบริการของมัคคุเทศก์อาสาสมัคร กิจกรรมดังกล่าวจึงเป็นการประชาสัมพันธ์ของภาพลักษณ์ที่ดีประเทศ และชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณัม ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวเพื่อให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศ รวมถึงในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณัมให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เห่งยง ฮวง เลอ (Nguyen, Hoang Le, 2015) ได้วิจัยและพบว่าประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์นำเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติและความภักดีของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังระบุว่าประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์ประกอบด้วยห้ามิติ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา ทักษะความสามารถระดับมืออาชีพ ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะองค์กรและทักษะการแนะนำความบันเทิง

### **แนวทางในการพัฒนาโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณัมให้เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวและเกิดประโยชน์ต่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี**

แนวทางในการพัฒนาโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณัมนี้ได้จากการวิเคราะห์สังเคราะห์เจตคตินักท่องเที่ยวและความคิดเห็นของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครนี้ โดยมีประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

#### **1. ควรจัดโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครอย่างต่อเนื่องทุกปี**

นักท่องเที่ยวพึงพอใจมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น และนักศึกษาที่เป็นมัคคุเทศก์อาสาสมัครในโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณัมนี้ต่างเห็นประโยชน์โดยตรงที่เกิดขึ้นแก่ตนเองทั้งด้านเนื้อหาภาษา โอกาสในการฝึกทักษะภาษา ในสถานการณ์จริง การพัฒนาบุคลิกภาพ การสร้างความมั่นใจในตนเอง ความอดทน การรู้จักแก้ปัญหา ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ฯลฯ แม้จะเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้นแต่นักศึกษาก็เห็นประโยชน์และเสนอให้จัดทำโครงการนี้ให้รุ่นน้องต่อไปและอยากให้มีโครงการอีกตลอดทุกปี เพื่อให้ให้นักศึกษาในสาขาภาษาอังกฤษธุรกิจได้มีประสบการณ์และทำงานเป็นจิตอาสาทุกคน นอกจากนี้โครงการมัคคุเทศก์

อาสาสมัครยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ใหม่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นตามพระบรมราโชบายระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ซึ่งมีวิสัยทัศน์ว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเป็นเลิศโดยกระบวนการจัดการเรียนการสอนเพื่อการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน

2. ควรจัดฝึกอบรมให้นักศึกษามีความรู้ ในเรื่องชุมชน บุคลิกภาพ ทักษะการสื่อสารและจรรยาบรรณมัคคุเทศก์เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติหน้าที่

นักท่องเที่ยวมิเจตคติต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในเรื่องทักษะการสื่อสารที่โดยรวมถึงการออกเสียง ท่าทางและเสียงพูดที่ชัดเจน อยู่ในเกณฑ์มากแต่ระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 8 ระดับค่าเฉลี่ยอยู่ 4.22 ประกอบกับนักศึกษาที่ร่วมโครงการกล่าวถึงปัญหาของตนว่าครั้งแรกที่ได้ปฏิบัติงาน เขาพูดด้วยภาษาที่ติดขัดไม่ชัดเจน พูดภาษายังไม่เก่ง จึงทำให้พูดผิดๆถูกๆบ้าง ไม่ค่อยมั่นใจ รู้สึกเขินกลัว และอาจเป็นด้วยความไม่มั่นใจไม่ชัดเจนในการใช้ภาษาสื่อสารของมัคคุเทศก์อาสาสมัคร จึงทำให้นักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่คิดว่านักศึกษาเป็นมิเจตคติ แสดงท่าทาง และพูดหยาบคายด้วย ประเมศร์ กลิ่นหอม (2552) กล่าวถึงอิทธิพลหรือปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติที่ควรคำนึงถึงข้อหนึ่งก็คือ วิธีการสื่อสารด้วยการพูดที่ชัดเจน ชัดเจน และเป็นธรรมชาติ จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ มากกว่าการพูดซ้ำๆ และไม่ต่อเนื่อง เพราะการพูด แสดงถึงการมีความสามารถ และความน่าเชื่อถือ ดังนั้นโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูฏานจึงควรเพิ่มการเตรียมพร้อมของนักศึกษาให้มีความรู้ดีเยี่ยมในเรื่องของสถานที่ต่างๆ ในชุมชน และรอบรู้ในเรื่องราวที่เกี่ยวข้อง ฝึกทักษะในการใช้ภาษาสำหรับงาน และฝึกทักษะการสื่อสาร การออกเสียง ท่าทางและเสียงพูดที่ชัดเจน เพื่อให้มัคคุเทศก์อาสาสมัครมีความพร้อมและเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

3. ความรู้ในเนื้อหาภาษาอังกฤษและวัฒนธรรมทางภาษาสำหรับมัคคุเทศก์นำเที่ยว

นักท่องเที่ยวมิเจตคติต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในประเด็นความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานของมัคคุเทศก์อาสาสมัครในระดับมาก แต่ประเด็นนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและยังมีนักท่องเที่ยบบางคนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่ามัคคุเทศก์อาสาสมัครควรฝึกทักษะภาษาอังกฤษให้มากขึ้น มัคคุเทศก์อาสาสมัครจำเป็นต้องมีทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสาร รู้หน้าที่ของภาษา

(language functions)ที่ต้องใช้ รู้วัฒนธรรมของคนเจ้าของภาษา รู้ศัพท์สำนวนพื้นฐานที่แสดงถึงมารยาทและความเอาใจใส่ เช่น การต้อนรับ แนะนำตัว ทักทาย สอบถาม ขอขอบคุณ ขอโทษ การให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ การให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ฯลฯ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เช่น การแนะนำตนเองควรต้องบอกชื่อและรายละเอียดเกี่ยวกับตนเองว่าเป็นใครมาจากไหน ควรต้องมีความรู้เรื่องมารยาทพื้นฐานสากลเพื่อที่จะปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องและเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ มัคคุเทศก์ต้องพูดจาฉะฉานมั่นใจมีไหวพริบเพื่อสร้างความไว้วางใจให้ลูกค้าทัวร์ มัคคุเทศก์ควรยิ้มแย้มแจ่มใสเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ว่ามีมัคคุเทศก์ยินดีให้ความรู้ บริการ และอำนวยความสะดวกระหว่างการเดินทางเที่ยว นอกจากนี้มัคคุเทศก์ควรสร้างบรรยากาศที่รื่นเริงเพื่อให้นักท่องเที่ยวรู้สึกสนุกไปกับการนำเที่ยว จากงานวิจัยของ เหงียน ฮวง เลอ (Nguyen, Hoang Le, 2015) พบว่าประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความภักดีของลูกค้าอีกด้วย

#### 4. การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานกิจกรรมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครให้เห็นได้ชัดเจน

นักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่คิดว่านักศึกษาเป็นมิชชันนารีจะมาหลอกลวง เนื่องจากไม่ทราบเรื่องโครงการศึกษามัคคุเทศก์อาสาสมัครซึ่งเป็นโครงการจิตอาสาไม่มีค่าใช้จ่ายมาก่อน นักท่องเที่ยวจึงไม่ไว้วางใจ ดังนั้นผู้จัดโครงการควรได้วางแผนล่วงหน้า ในการสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกับนักท่องเที่ยวเพื่อก่อให้เกิดเจตคติที่ดี ภาพพจน์ที่ดี อันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนหน่วยงานคณะและมหาวิทยาลัยกับชุมชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการชักจูงใจให้ประชาชนที่มีส่วนร่วมเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่พึงได้จากโครงการฯ ทำให้เกิดการสนับสนุนและความร่วมมือกันเป็นอย่างดี สื่อประชาสัมพันธ์อาจเป็นสื่อสิ่งพิมพ์แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่ติดประกาศในชุมชนให้นักท่องเที่ยวเห็นได้ชัดเจน ร่วมกันแดดขนาดใหญ่ที่แสดงข้อความประชาสัมพันธ์โครงการและยังเป็นร่มเงาให้หลบแดด หรือหมวกปีกกันแดดสำหรับนักศึกษา เพื่อให้ผู้พบเห็นทราบชัดเจนว่านักศึกษาเป็นมัคคุเทศก์อาสาสมัคร นอกจากนี้ลักษณะที่ปรากฏกายของมัคคุเทศก์ตามจรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์ของฮ่องกง (Travel Industry Council of Hong: ND) มัคคุเทศก์จะต้องแต่งกายอย่างเหมาะสมเพื่อเสริมภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพ เมื่อปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์จะติดป้ายสัญลักษณ์ทางการของมัคคุเทศก์ที่หน้าอกเสมอ การประชาสัมพันธ์ในลักษณะต่างๆ

รวมถึงบุคลิกภาพการปรากฏกายของนักศึกษามัคคุเทศก์อาสาสมัครจึงเป็นการประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครเป็นอย่างดี ทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีอีกด้วย

#### 5. มัคคุเทศก์อาสาสมัครควรปฏิบัติหน้าที่เป็นกลุ่ม

การทำงานเป็นกลุ่ม ช่วยให้นักศึกษาที่เป็นมัคคุเทศก์อาสาสมัครได้เรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานประสานงาน และการวางแผนการทำงาน ได้พูดคุยกล้าคิด กล้าแสดงออก ปรึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันอย่างสม่ำเสมอ รู้จักหน้าที่ และมีความรับผิดชอบมากขึ้น สร้างความรู้รักสามัคคีให้กับสมาชิกในกลุ่มเพื่อร่วมคิด รู้จักการเป็นผู้นำ และผู้ตามที่ดี รู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ร่วมกันทำงานให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของกลุ่ม ทำให้งานบรรลุตามเป้าหมาย นอกจากนี้การที่มัคคุเทศก์อาสาสมัครทำงานอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่มยังเป็นการป้องกันนักท่องเที่ยวที่มีหลายประเภทหลายวัฒนธรรม อาจแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อนักศึกษาได้

#### 6. ขยายการจัดโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนอื่นๆ

โครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนภูมิปัญญาและวัดกัลยาณ์เป็นโครงการที่มีประโยชน์ประสบความสำเร็จเป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยวและนักศึกษาที่ร่วมโครงการดังนั้นจึงควรขยายการจัดโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนอื่นๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัย และติดตามศึกษาวิจัยเจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนอื่นๆ เพื่อขยายขอบเขตการบริการมัคคุเทศก์อาสาสมัครของสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจให้แพร่หลายและเป็นการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อชุมชนและสังคมในวงกว้างอีกด้วย

แนวทางในการพัฒนาโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครดังกล่าวข้างต้นจะทำให้นักท่องเที่ยวมีเจตคติต่อมัคคุเทศก์อาสาสมัคร ในเชิงบวกมากยิ่งขึ้น เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีและเป็นการประชาสัมพันธ์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีสู่สาธารณชนอีกทางหนึ่งด้วย

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยนี้ไปใช้

ผลการวิจัยเรื่อง “เจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ” มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ดังนี้

1. ผลการวิจัยเรื่อง “เจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ” ทำให้ทราบถึงเจตคติซึ่งก็คือความรู้สึกรู้สึกหรือความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณหรือวิถีปฏิบัติที่เหมาะสมงามของมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ ซึ่งเป็นนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ลงทะเบียนในรายวิชา Thai Case Studies และร่วมโครงการ Volunteer Guides Conducting Tours around Kudichin Community ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการจัดการเรียนการสอนในรายวิชานี้ และการจัดกิจกรรมโครงการมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณของสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ต่อไป

2. ผลการวิจัยเรื่อง “เจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ” นี้แม้เจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครจะอยู่ในระดับมากและมากที่สุด แต่อย่างไรก็ดีเมื่อเรียงลำดับแล้วทำให้ทราบถึงประเด็นที่จำเป็นต้องเร่งรัดพัฒนาให้กับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของตัวนักศึกษาเองล่วงหน้าและมีความรู้ดีเยี่ยมในเรื่องที่เกี่ยวข้องในงาน เพิ่มพูนทักษะความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงาน มีการออกเสียง ท่าทางและเสียงพูดที่ชัดเจนอีกทั้งมีกลยุทธ์ในการสื่อสารที่ดี

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

ผลการวิจัยเรื่อง “เจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ” มีข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรศึกษาวิจัยเจตคติของนักท่องเที่ยวในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณ ตามกลุ่มวัฒนธรรมทางภาษาของนักท่องเที่ยว เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมทางภาษาต่อเจตคติของนักท่องเที่ยว จากนั้นสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจจะสามารถจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศที่สองได้ทันการเปลี่ยนแปลงของตลาดที่เป็นปัจจุบันและตรงความต้องการของตลาดต่อไป



2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “เจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัคร ในชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณัม” จึงควรศึกษาวิจัยเจตคติของนักท่องเที่ยวต่อจรรยาบรรณมัคคุเทศก์อาสาสมัครในชุมชนอื่นๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัย เพื่อขยายขอบเขตการบริการมัคคุเทศก์อาสาสมัครของสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจให้แพร่หลายและเป็นการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยต่อชุมชนอีกด้วย

3. ศึกษารูปแบบของภาษาของนักท่องเที่ยวและของมัคคุเทศก์อาสาสมัครในการนำเที่ยวชุมชนกุฎีจีนและวัดกัลยาณัม ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี