

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศโดยผ่านบริษัทนำเที่ยว ระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2552 จำนวน 648 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศโดยผ่านบริษัทนำเที่ยว เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608)

##### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และข้อมูลด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ ความถี่ในการเดินทางต่อปี เหตุจูงใจ/วัตถุประสงค์ของการเดินทางครั้งนี้ และค่าใช้จ่ายในการเดินทางครั้งนี้ รวมทั้งหมดจำนวน 9 ข้อ

2.2 คุณลักษณะของมัลลเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย ความรู้ของมัลลเทศก์ ความสามารถของมัลลเทศก์ และคุณสมบัติของมัลลเทศก์ รวมทั้งหมด จำนวน 25 ข้อ

### 3. วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ด้วยวิธีสะดวก ระหว่างวันที่ 6 - 15 กุมภาพันธ์ 2552 ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 240 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์คุณลักษณะของมัลลเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนคุณลักษณะของมัลลเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ t-test และ F-test

4.4 เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนคุณลักษณะของมัลลเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของมัลลเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถสรุปได้ ดังนี้

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.42 อายุ 25-34 ปี ร้อยละ 47.09 รองลงมา 35-54 ปี ร้อยละ 36.25 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 56.67 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 31.25 อาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 63.75 รองลงมา

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 22.92 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000–40,000 บาท ร้อยละ 50.42 รองลงมา ต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 32.50 สถานภาพ โสด ร้อยละ 60.00 รองลงมา สมรส ร้อยละ 37.08 มีความถี่ในการเดินทางต่อปี ต่ำกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 81.67 รองลงมา 4–6 ครั้ง ร้อยละ 12.50 เหตุจูงใจ/วัตถุประสงค์ของการเดินทางครั้งนี้เพื่อ ท่องเที่ยว/พักผ่อน ร้อยละ 65.00 รองลงมา ทัศนศึกษา/ประชุม/สัมมนา ร้อยละ 25.83 ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ต่ำกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 63.33 รองลงมา 30,000–50,000 บาท ร้อยละ 26.25

## 2. วิเคราะห์คุณลักษณะของมัลคูเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัลคูเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

### 1. ความรู้ของมัลคูเทศก์

นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98-4.32$ ) ทุกรายการ คือ

1. เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว
2. เกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม
3. เกี่ยวกับประวัติศาสตร์

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวเพศชาย และเพศหญิง อายุ 25–34 ปี 35–54 ปี และ 55 ปี ขึ้นไป ทุกระดับการศึกษา อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ทุกระดับรายได้ และทุกสถานภาพสมรส

### 2. ความสามารถของมัลคูเทศก์

นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) จำนวน 1 รายการ คือ การควบคุมอารมณ์

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวเพศหญิง อายุ ต่ำกว่า 25 ปี 25–34 ปี และ 35–54 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000–40,000 บาท 40,001–60,000 บาท และมากกว่า 60,000 บาท และทุกสถานภาพสมรส

### 3. คุณสมบัติของมักคเทศก์

นักท่องเที่ยวยาวไทย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### 3.1 ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ

นักท่องเที่ยวยาวไทย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.52$ ) จำนวน 1 รายการ คือ ตรงต่อเวลา ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวกเทศชาย อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท 20,000–40,000 บาท และมากกว่า 60,000 บาท และสถานภาพ โสด

#### 3.2 ด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม

นักท่องเที่ยวยาวไทย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.55-4.62$ ) ทุกรายการ คือ

1. ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ
2. มีความซื่อสัตย์
3. มีใจรักในการประกอบอาชีพ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวกเทศชาย และเทศหญิง ทุกกลุ่มอายุ การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท 20,000–40,000 บาท และ 40,001–60,000 บาท และทุกสถานภาพสมรส

#### 3.3 ด้านบุคลิกภาพ

นักท่องเที่ยวยาวไทย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.08-4.40$ ) 5 อันดับแรก คือ

1. รู้จักกาลเทศะ สุภาพ มารยาทดี
2. มีความกระตือรือร้น
3. มีสุขลักษณะและสุขนิสัยที่ดี
4. มีอารมณ์ขัน
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวกเทศชาย และเทศหญิง อายุ 25–34 ปี 35–54 ปี จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ลูกจ้าง/

พนักงานบริษัท ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท 20,000–40,000 บาท และมากกว่า 60,000 บาท ทุกสถานภาพสมรส

### 3.4 ด้านมนุษยสัมพันธ์

นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) จำนวน 1 รายการ คือ มีน้ำใจ พร้อมให้ความช่วยเหลือ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับนักท่องเที่ยวเทศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท และ 20,000–40,000 บาท

## 3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยว ต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยว ต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

### 1. ด้านความรู้ของมัคคุเทศก์

นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เกี่ยวกับประวัติศาสตร์

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม

นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เกี่ยวกับประวัติศาสตร์
2. เกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม

## 2. คุณสมบัติของมัลลเทศก์ ด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม

นักทอ่งเที่ยวชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ
2. มีใจรักในการประกอบอาชีพ

นักทอ่งเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ

## 3. คุณสมบัติของมัลลเทศก์ ด้านบุคลิกภาพ

นักทอ่งเที่ยวชาวไทย เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีความเป็นผู้นำ

นักทอ่งเที่ยวชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีสุขลักษณะและสุขนิสัยที่ดี

นักทอ่งเที่ยวชาวไทย ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง

## 4. คุณสมบัติของมัลลเทศก์ ด้านมนุษยสัมพันธ์

นักทอ่งเที่ยวชาวไทย ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือ

นักทอ่งเที่ยวชาวไทย ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ สดชื่น ร่าเริง ยิ้มแย้ม แจ่มใส

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือ

## การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้นำข้อมูลมาอภิปรายผลดังนี้

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่มีความถี่ในการเดินทาง ต่ำกว่า 3 ครั้งต่อปี ร้อยละ 81.67 รองลงมา 4 – 6 ครั้ง ร้อยละ 12.50 มีเหตุจูงใจ/วัตถุประสงค์ของการเดินทางครั้งนี้เพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน ร้อยละ 62.00 รองลงมา ทัศนศึกษา/ประชุม/สัมมนา ร้อยละ 25.00 ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ต่ำกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 63.33 รองลงมา 30,000-50,000 บาท ร้อยละ 26.25

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรอุมา หาระบุตร (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย : กรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุเมณี พิรกิจ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีโอกาสได้เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศในรอบ 5 ปี เฉลี่ย 2.01 ครั้ง ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ โดยไปกับครอบครัว ในช่วงเวลาวันหยุดประจำปี นิยมเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศในทวีปเอเชีย และส่วนใหญ่ไปท่องเที่ยวประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมไปท่องเที่ยวต่างประเทศเพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อน แต่จะเสียค่าใช้จ่ายไม่สูงนัก คือ ต่ำกว่า 30,000 บาท ซึ่งค่าใช้จ่ายประมาณนี้จะเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการท่องเที่ยวในแถบเอเชีย และนิยมไปประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน อาจเป็นเพราะค่าเงินบาทมีความใกล้เคียงกับประเทศไทย และค่าครองชีพไม่สูงนัก อากาศเย็นสบาย มีสถานที่ท่องเที่ยวจำนวนมาก และเป็นแหล่งจับจ่ายซื้อสินค้า เพราะสินค้ามีราคาถูก

### 2. คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.26$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### 1. ด้านความรู้ของมัคคุเทศก์

นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.11$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.98-4.32$ ) ทุกรายการ คือ ความรู้เกี่ยวกับ

สถานที่ท่องเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์

## 2. ความสามารถของมัคคุเทศก์

นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) คือ การควบคุมอารมณ์

## 3. คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

### 3.1 ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ

นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) คือ ตรงต่อเวลา

### 3.2 ด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม

นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55-4.62$ ) ทุกรายการ คือ ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ มีความซื่อสัตย์ และมีใจรักในการประกอบอาชีพ

### 3.3 ด้านบุคลิกภาพ

นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08-4.40$ ) ทุกรายการ คือ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ มารยาทดี มีความกระตือรือร้น มีบุคลิกและลักษณะนิสัยที่ดี มีอารมณ์ขัน มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความเป็นผู้นำ

### 3.4 ด้านมนุษยสัมพันธ์

นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) คือ มีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกรียงเทพ วีระนันทนาพันธ์, มิชาเอล ลิทท์มันน์ และคริสเตียน ไฮฟมันน์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเยอรมันต่อบริการด้านข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทย 4 ด้าน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนา ศิลปะไทย วัฒนธรรมไทย สักยภาพทางด้านภาษาของมัคคุเทศก์ และการบริการทั่วไปของมัคคุเทศก์ชาวไทย ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวเยอรมัน มีความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับพุทธศาสนาและสักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเยอรมันต่อการรับข้อมูลทั้ง 4 ด้านจากมัคคุเทศก์ชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยว



ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลด้านพุทธศาสนา ข้อมูลด้านวัฒนธรรมไทย และศักยภาพทางภาษาของมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับสูง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านการบริการทั่วไปของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับ ดีมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พีระพงษ์ ดวงสนิท (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับดี คือ 1) ด้านความรู้มัคคุเทศก์สามารถบรรยายเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยวได้ดีไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของโบราณสถาน โบราณวัตถุ ประเพณี วัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ 2) ด้านความสามารถ โดยเฉพาะความสามารถในด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยว และด้านการจัดการ 3) คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะการตรงต่อเวลาและความซื่อสัตย์สุจริต 4) ด้านบุคลิกภาพ โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในตนเองและการมีอารมณ์ขัน 5) ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉพาะความเอื้อเฟื้อ รู้จักเอาใจผู้อื่น และมีน้ำใจพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ ส่วนผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพึงประสงค์นั้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการให้มัคคุเทศก์เป็นผู้มีความรู้ดี ทั้งความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุ สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ และประเพณี วัฒนธรรม สำหรับในเรื่องของความสามารถ อยู่ในระดับดี โดยเฉพาะด้านการจัดการและด้านวิชาการ ส่วนคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะความซื่อสัตย์สุจริตและความเสมอภาค และด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี โดยเฉพาะมีความเอื้อเฟื้อรู้จักเอาใจผู้อื่น สดชื่นร่าเริงแจ่มใส มีน้ำใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือดี ตามลำดับ ส่วนผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ พบว่า ความต้องการของนักท่องเที่ยวก่อนเดินทางมาและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวหลังจากได้รับการบริการแล้ว มีสิ่งที่เกินความคาดหวัง คือ 1) ความสามารถในด้านภาษา 2) หน้าที่และความรับผิดชอบในด้านการแนะนำในสิ่งที่ดี และการตรงต่อเวลา 3) บุคลิกภาพในด้านพละทานามัยสมบูรณ์ วาจาสุภาพอ่อนหวานไพเราะ และการแต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ 4) มนุษยสัมพันธ์ ในด้าน การมีน้ำใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิทธิโชค เลิศธีรดา (2551, หน้า 70-71) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการท่องเที่ยว ณ สถานที่เกี่ยวกับศาสนา ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และมีความต้องการให้มัคคุเทศก์อำนวยความสะดวกในเรื่องการให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าควรพัฒนาในระดับมาก โดยเฉพาะควรพัฒนาในด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือควรพัฒนาด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะ และด้านความรู้

ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีความคิดเห็นว่า ควรพัฒนามัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะควรพัฒนาในด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือควรพัฒนา ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นจากบุคลากรภาครัฐ มีความ คิดเห็นว่าควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์ เพิ่มประสบการณ์ในการทำงาน และส่งเสริมพัฒนา คุณธรรมจริยธรรม โดยเฉพาะเรื่องความเห็นแก่ตัว และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมดิษดี พิศาลก่องสกุล (2549, หน้า 68) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของ ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้ประกอบ ธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นองค์ประกอบย่อยของคุณลักษณะ พบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัวคือ บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และเจตคติ และเมื่อทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ที่บริษัทมีขนาด ลักษณะการประกอบการ และระยะเวลาในการประกอบการต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ไม่ แตกต่างกัน แต่ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ที่บริษัทมีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีรายได้มากกว่า 2,000,000 บาทต่อปี มีความคาดหวัง สูงกว่าบริษัทที่มีรายได้ 1,000,001–2,000,000 บาทต่อปี และรายได้น้อยกว่า 1,000,000 บาทต่อปี

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวที่พึงประสงค์ของ นักท่องเที่ยวชาวไทยควรเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะดังนี้ คือ 1) มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม เพราะนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวไปยัง สถานที่แปลกใหม่ ย่อมมีความต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่เหล่านั้น 2) มีความสามารถ โดยเฉพาะ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ เพราะมัคคุเทศก์จะต้องพบกับลูกค้าที่หลากหลาย ประเภท ที่มีนิสัยและความต้องการที่จะได้รับการบริการแตกต่างกัน นอกจากนั้นการนำเที่ยวอาจพบ ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทาง เช่น อุบัติเหตุ การเจ็บป่วยของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ต้อง สามารถควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อมิให้นักท่องเที่ยวมีความวิตกกังวลมากเกินไป 3) มีหน้าที่และ ความรับผิดชอบต่องาน โดยเฉพาะการตรงต่อเวลา เนื่องจากการท่องเที่ยวต่างประเทศแต่ละครั้ง นักท่องเที่ยวต้องเสียค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวเป็นเงินจำนวนมาก จึงต้องการท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด ตาม โปรแกรมที่กำหนดไว้ การตรงต่อเวลาจะทำให้การท่องเที่ยวเป็นไปตามโปรแกรมที่กำหนด 4) มีจรรยาบรรณและจริยธรรม คือ ไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ มีความซื่อสัตย์ มีใจรักในการ ประกอบอาชีพ เพราะสิ่งเหล่านี้จะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่ามีมัคคุเทศก์ไม่ฉวยโอกาสเอาเปรียบ นักท่องเที่ยว และมีความจริงใจในการทำงาน 5) มีบุคลิกภาพที่ดี โดยเฉพาะการรู้จักกาลเทศะ สุภาพ

มารยาทดี มีความกระตือรือร้น มีสุขลักษณะและสุนิษย์ที่ดี มีอารมณ์ขัน และมีความเชื่อมั่นในตนเอง เพราะมัคคุเทศก์ต้องให้บริการนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ เช่น อาหาร ที่พัก และความบันเทิงตลอดการท่องเที่ยว การมีบุคลิกภาพที่ดี จะทำให้การบริการต่าง ๆ ดำเนินไปได้ 6) มีมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉพาะ การมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือ เพราะนักท่องเที่ยวที่เสียค่าใช้จ่ายให้กับบริษัทแล้ว จะมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดี มัคคุเทศก์ที่มีน้ำใจช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวจะทำให้นักท่องเที่ยวมีความซาบซึ้งและประทับใจ

### 3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ มีความแตกต่างกัน ดังนี้

#### 1. ด้านความรู้ของมัคคุเทศก์

นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ และขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม

#### 2. คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม

นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ และมีใจรักในการประกอบอาชีพ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ

#### 3. คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ด้านบุคลิกภาพ

นักท่องเที่ยวชาวไทย เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีความเป็นผู้นำ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ มีสุขลักษณะและสุนิษย์ที่ดี และ

นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง

#### 4. คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ด้านมนุษยสัมพันธ์

นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ สดชื่น ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือ

ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ คำกล่าวของ ไพฑูรย์ พงสะบุตร และวิลาสวงศ์ พงสะบุตร (2531, หน้า 15) กล่าวถึงหน้าที่ของมัคคุเทศก์ไว้ว่า มัคคุเทศก์ควรดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว พยายามอธิบายให้ข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และความเพลิดเพลินให้คำแนะนำนักท่องเที่ยวระมัดระวังการโจรกรรมและอุบัติเหตุจรรยาจร ในขณะเดินทางชมสถานที่ต่าง ๆ ดูแลเรื่องอาหารการกิน การใช้ห้องน้ำ การเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว ในระหว่างการเดินทาง และสอดคล้องกับคำกล่าวของ อรุณศรี ศาตราณัติ (2544, หน้า 20) สรุปหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ไว้ว่า มัคคุเทศก์เป็นผู้นำนักท่องเที่ยวไปเที่ยวชมสถานที่ต่าง ๆ พร้อมทั้งให้คำอธิบายเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับสถานที่นั้น เช่น เรื่องของบุคคล สถานที่ ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิต ฯลฯ ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเทศที่ท่องเที่ยว อย่างถูกต้องและเหมาะสมแก่นักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ประทับใจและมีความสุขกับการที่ได้เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศนั้น ดูแลทุกข์สุขของนักท่องเที่ยว บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว และสอดคล้องกับคำกล่าวของ ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2535, หน้า 24) เกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จมี 3 ประการ คือ 1) มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 2) รู้ลึกถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น 3) มีความรู้ลึกภาคภูมิใจในอาชีพ และกล่าวถึงหน้าที่ของมัคคุเทศก์ที่ดี มีดังนี้ คือ 1) มัคคุเทศก์ต้องตรงต่อเวลา 2) มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้มีน้ำใจ 3) มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้มีความกระตือรือร้น 4) มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้รู้จักกาลเทศะ 5) มัคคุเทศก์ต้องมีสุขลักษณะและสุขนิสัยที่ดี 6) มัคคุเทศก์ต้องมีศิลปะในการพูด และเกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะตัวของมัคคุเทศก์ ว่ามัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องการคนที่มีคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างไปจากอาชีพอื่น คุณสมบัติดังกล่าวนี้ คือ 1) มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารเป็นอย่างดี 2) มีความรู้ในเรื่องราว ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะอธิบายให้แก่ นักท่องเที่ยว 3) มีทักษะในการนำเสนอข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ เข้าใจ และเกิดความสนใจที่

จะรับฟัง ไม่เบียดเบียน 4) มีทักษะในการบริหารจัดการนักท่องเที่ยว 5) มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า 6) มีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว 7) มีนิสัยในการคาดการณ์ในสิ่งต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการเดินทาง 8) มีความอดทนสูง 9) มีใจรักในอาชีพ ปรักงาน 10) มีจรรยาบรรณ จริยธรรม และคุณธรรม 11) เป็นผู้ที่มีความสนใจในการแสวงหาความรู้อย่างเสมอ

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงว่าเมื่อนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความแตกต่างกันทางลักษณะประชากรศาสตร์ แต่มีความต้องการในคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เพราะคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศตามที่กล่าวมา ต่างมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยตลอดการเดินทางด้วยกันทั้งสิ้น แต่ถ้าวิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ เกี่ยวกับความต้องการคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย อาจมีความต้องการแตกต่างกัน เพราะแต่ละลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีความเป็นลักษณะเฉพาะตัว จึงทำให้การให้ระดับความคิดเห็นในความต้องการคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศดังกล่าวแตกต่างกัน ดังนั้นการให้บริการนำเที่ยวต่างประเทศแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีความแตกต่างกันตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศควรให้ความสำคัญและคอยสังเกตระดับความต้องการเกี่ยวกับความรู้ จรรยาบรรณและจริยธรรม บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. มัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศ ควรให้คุณลักษณะครบถ้วนทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติในด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม และด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณภาพมากที่สุด

2. การให้บริการของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศ ควรสังเกตระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพื่อให้สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการที่แตกต่างกัน

3. การฝึกอบรมมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การควบคุม อารมณ์ การตรงต่อเวลา จรรยาบรรณและจริยธรรม ของมัคคุเทศก์ เพราะเป็นคุณลักษณะที่ นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

4. การเดินทางไปเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่ไปกับ ครอบครัว มีวัตถุประสงค์เพื่อไปท่องเที่ยวและพักผ่อน ดังนั้นการจัดรายการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ควร เลือกสถานที่ท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวทุกคนในครอบครัว สามารถเข้าชมได้ และมีความสุขสนุกสนาน สะดวกสบาย

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะมัคคุเทศก์ที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย กับชาวต่างชาติว่ามีความต้องการแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการกำหนด แนวทางการพัฒนาคุณลักษณะมัคคุเทศก์ต่อไป

2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศ เพื่อนำข้อมูลมา เป็นแนวทางในการลดภาวะความเครียดของมัคคุเทศก์ และช่วยแก้ปัญหาให้มัคคุเทศก์ให้การ บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ควรศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการทุ่มเทร่างกายแรงใจให้มัคคุเทศก์มีความตั้งใจ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ควรศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ เปรียบเทียบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศ เพื่อนำผล การศึกษามาค้นหาปัจจัยที่มีความสำคัญเร่งด่วนในการปรับปรุงการให้บริการของมัคคุเทศก์นำเที่ยว ต่างประเทศ