

ชื่อเรื่อง	การศึกษาศักยภาพของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาว อัจฉรา นิยม
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ รศ.ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ
วันที่อนุมัติผลงาน	17 พฤศจิกายน 2558
จำนวนหน้า	133
คำสำคัญ	ศักยภาพ, มัคคุเทศก์

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) เพื่อศึกษาศักยภาพของมัคคุเทศก์ 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและผลกระทบต่อการทำงานของมัคคุเทศก์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นมัคคุเทศก์ไทยจำนวน 360 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้สถิติเชิงอนุมาน คือสถิติ T-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่ามัคคุเทศก์ให้ความสำคัญของศักยภาพด้านความรู้อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ มัคคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรมและวิถีชีวิตของท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญของศักยภาพด้านทักษะอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ทักษะด้านการพูดและปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเป็นมืออาชีพ ทักษะด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับนักท่องเที่ยว ทักษะที่มีความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ ทักษะด้านภาษาในการเขียนสื่อสาร และมัคคุเทศก์ให้ความสำคัญของศักยภาพด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวคือตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความรับผิดชอบและคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญ มีทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยว พัฒนาตนเองให้มีคุณธรรมจริยธรรม ส่วนด้านปัญหาและผลกระทบต่อการทำงานของมัคคุเทศก์พบว่าอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ปัญหาเกี่ยวกับพาหนะในการเดินทาง ปัญหานักท่องเที่ยวไม่พอใจการบริการและสถานที่พักรวมถึงปัญหาใกล้เรือน