

รายงานการจัดทำหลักสูตรและการประเมินผล  
โครงการการจัดทำมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

เสนอต่อ

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว  
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นรินทร์ สังข์รักษา หัวหน้าโครงการ  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปี 2552

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Summary Executive)

คณะที่ปรึกษาจากมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ตรวจประเมิน/รับรองมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ปี 2551 ระหว่าง วันที่ 13 มกราคม- 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 ใน 4 ภูมิภาค สรุปได้ว่า ผู้เข้าร่วมประชุม ธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 172 คน มัคคุเทศก์ จำนวน 174 คน ตรวจประเมิน/รับรอง ธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 63 บริษัท ผ่านการประเมิน 41 บริษัท มัคคุเทศก์ จำนวน 167 คน ผ่านการประเมิน 112 คน จากเป้าหมาย ธุรกิจนำเที่ยว 50 บริษัท และมัคคุเทศก์ 100 คน

จากการประเมินรับรองที่กำหนดเป้าหมาย 50 บริษัท ประเมินรับรองจริง 63 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 126 ผ่านการประเมิน 41 บริษัท คิดเป็น ร้อยละ 65.08 ไม่ผ่าน 21 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 34.92 พบว่า ธุรกิจนำเที่ยว ผ่านระดับมาตรฐาน จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 14.63 ผ่านระดับมาตรฐานดี จำนวน 35 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 85.37 ส่วนมัคคุเทศก์ กำหนดเป้าหมาย 100 คน ประเมินจริง 167 คน คิดเป็นร้อยละ 167 ผ่านการประเมิน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 67.07 ไม่ผ่านจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 32.93 พบว่า ผ่านระดับมาตรฐาน จำนวน 49 คนคิดเป็นร้อยละ 43.75 ผ่านระดับมาตรฐานดี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และผ่านระดับมาตรฐานดีมาก จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25

ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า เพศชายและเพศหญิงในการสมัครเข้ารับการประเมินไม่แตกต่างกัน เป็นเพศชาย จำนวน 104 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.98 และเพศหญิง จำนวน 100 คน คิดเป็น ร้อยละ 49.02 ผู้เข้าร่วมประชุมมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์หลัก (ทั่วไป) จำนวน 90 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.12 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 และมัคคุเทศก์เสริม (ท้องถิ่น) จำนวน 18 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.82 การทราบข้อมูลการประชุมชี้แจงมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ส่วนใหญ่ทราบจาก สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 31.86 รองลงมาเป็น อื่นๆ (การประสานตรง) จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 27.94 และ สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว และเอกสารที่แจกก่อนการประชุม คิดเป็นร้อยละ 17.65 และ 10.78 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวข้อการจัดประชุมชี้แจง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88, S.D.=0.648$ ) พิจารณาในแต่ละหัวข้อ พบว่า ประโยชน์ที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35, S.D.=0.730$ ) รองลงมาเป็นเรื่องเสียง ความสะดวกในการเดินทาง และเอกสารประกอบการประชุม ( $\bar{X} = 4.15, S.D.=0.677$ ) ( $\bar{X} = 4.12, S.D.=0.789$ ) ( $\bar{X} = 4.02, S.D.=0.811$ ) ตามลำดับ

หัวข้อ/เนื้อหาความรู้ที่ได้จากการประชุม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95, S.D.=0.850$ ) หากพิจารณารายหัวข้อ พบว่า ความรู้ที่ได้จากการประชุมมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.18, S.D.=0.813$ ) รองลงมาเป็น หัวข้อการประชุมเป็นการกระตุ้นและตื่นตัวในการสร้างมาตรฐาน และผลของการประชุมสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้ และหัวข้อประชุมเหมาะสมกับปัญหาในปัจจุบัน ( $\bar{X} = 4.17, S.D.=0.904$ ) ( $\bar{X} = 4.12,$

S.D.=0.874) ( $\bar{X}$  = 4.12, S.D.=0.869) ประโยชน์จากการประชุม ได้ทราบมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มากที่สุด ความถี่จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 88.24 รองลงมาเป็นการทราบแนวทางในการตรวจประเมินธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และสร้างมาตรฐานให้ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ร้อยละ 74.51 ,73.53 และ 69.12 ตามลำดับ

### สรุป

จากการที่มหาวิทยาลัยศิลปากรได้เป็นที่ปรึกษาในการประชาสัมพันธ์และตรวจประเมิน/รับรองมาตั้งแต่ปี งบประมาณ 2550 ถึงปัจจุบัน เห็นว่าเป็นโครงการที่เกิดประโยชน์อย่างมาก และเป็นเรื่องที่ดีและสำคัญ น่าที่จะผลักดันให้มีการประเมินโดยบังคับ ตามกฎหมาย เพื่อสร้างมาตรฐานสากล และการยอมรับจากผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยว จะเกิดประโยชน์อย่างมหาศาลกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย