

การเตรียมความพร้อมบัณฑิตเพื่อเป็นมัคคุเทศก์อาชีพ กรณีศึกษาหลักสูตร  
ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช  
Preparation for Bachelor Degree Student to be the Professional Tourist  
Guide : A Case Study of Bachelor of Arts (Tourism Program), Faculty of  
Humanities and Social Sciences, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

ปุณยวีร์ ศรีรัตน์

Poonyawee Srirat

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

E-mail: poonyawee2018@gmail.com

### บทคัดย่อ

การจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาบัณฑิตในระดับปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยวให้เป็นมัคคุเทศก์อาชีพควรมีความสอดคล้องกับแนวโน้มทางการท่องเที่ยว ความต้องการของแรงงาน และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บัณฑิตและผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอน ซึ่งหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้พัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญโดยได้รับคำแนะนำจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์อาชีพเสมอมา ซึ่งการสอนโดยการลงมือปฏิบัติ (Practice) ที่เน้นให้ประสบการณ์ตรงกับผู้เรียน ด้วยการให้ลงมือปฏิบัติจริง (Learning by Doing) ผู้เรียนจะสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Study) และฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริงผ่านการทำงานในสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ (Experience-based Learning : EBL) โดยผสมผสานกับการจัดการเรียนรู้โดยการทำ (Work Integrated Learning : WIL) เป็นการเชื่อมโยงสิ่งที่เรียนรู้หรือทฤษฎีเข้ากับการประยุกต์ใช้ด้วยการฝึกปฏิบัติ โดยกิจกรรมพัฒนาบัณฑิตเพื่อเป็นมัคคุเทศก์อาชีพ ได้แก่ ชมสาธิตการนำชมโดยมัคคุเทศก์อาชีพและวิทยากรประจำแหล่งท่องเที่ยว การฝึกนำเสนอในชั้นเรียน การฝึกปฏิบัตินำชมและให้บริการในงานมัคคุเทศก์ตามเส้นทางท่องเที่ยวที่กำหนดโดยกรมการท่องเที่ยว และการฝึกในกิจกรรมมัคคุเทศก์อาสาสมัครแหล่งท่องเที่ยว การฝึกปฏิบัติจะควบคู่ไปกับเรียนทางทฤษฎีและฝึกปฏิบัติในชั้นเรียนด้วย พร้อมการสอดแทรกอัตลักษณ์ของบัณฑิต (นักคิด นักปฏิบัติ และมีจิตสาธารณะ) ทั้งนี้ ผลของการฝึกในกิจกรรมมัคคุเทศก์อาสาสมัครแหล่งท่องเที่ยว พบว่า (1) ผู้เรียนสามารถประยุกต์ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ

นำชมได้ (2) ผู้เรียนบรรลุผลการเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาในด้านทักษะทางปัญญาด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ (3) ผู้เรียนมีอัตลักษณ์บัณฑิต โดยสามารถวิเคราะห์ปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่างๆ ของงานมัคคุเทศก์ และมีจิตสำนึกในการให้บริการนำชมในแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้ การนำบัณฑิตคืนถิ่นหรือเป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวที่ตั้งอยู่ในภูมิลำเนาของตนเองยังเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาอัตลักษณ์ความเป็นไทยของท้องถิ่น พร้อมสร้างประสบการณ์จริงแท้และสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวด้วย

**คำสำคัญ :** มัคคุเทศก์อาชีพ, การเรียนรู้เชิงบูรณาการกับการทำงาน

### Abstract

Managing education to develop the students in bachelor degree of arts (tourism program) should be followed by tourism trends and labor demands in tourism industry and given advice by reveal organizations and educational professional persons. The Bachelor of Arts (Tourism Program), Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University has developed educational activities emphasizing on student-based teaching which is given advice by the professional tourist guides and lecture. Especially, teaching by ‘Practice’ is focused on students’ real experiences with ‘Learning by Doing’ solution to study by themselves (Self-Study) in the workplace related to their career (Experience-Based Learning : EBL) and applied with Work Integrated Learning (WIL), these can link theory in classroom and practice in workplace. The steps to develop them are : (1) Tour Guiding Demonstration by tourist guide and on-site guide (2) Presentation training in classroom (3) On-Field Trip assigned by Department of Tourism and (4) Volunteer tourist guide at tourist attractions. The theory and practice in classroom are also fulfilled at time of outside training with developing the identity of students in this university (thinking, practice and public mind skill). The results of training students to prepare for being professional tourist guide are : (1) Applied the content of each subject revealed the tourist guide skills to their practice (2) Achieved outcomes of Thai Qualifications Framework for Higher Education (TQF) in the cognitive skill; the Interpersonal Skills and Responsibility; and the Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skill (3) To show students identity of this university such as

thinking and analyzing how to make guiding script and steps of leading tourists in tourist attractions, do practice to conduct the tour to see interesting points of tourist attractions, and applying public mind to invite tourists to take the tour in tourist attractions. Additionally, taking Bachelor Degree Students back to be the Local Tourist Guide in their hometown and linked area can be useful to conserve the Thainess Identity in countryside area that can give authentic and impressive experience to the tourist.

**Key words :** professional tourist guide, work integrated learning

## 1. บทนำ

อุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับการเดินทางและการท่องเที่ยว คือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งก่อเกิดรายได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมอันเกิดจากการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวไทย (Domestic Tourism) และการเดินทางท่องเที่ยวเข้ามาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (Inbound Tourism) จะนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ อย่างเช่นประเทศไทย พบว่า ในปี พ.ศ. 2560 มีรายได้ด้านการท่องเที่ยวสูงถึง 2,754,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 9.47% โดยมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยประมาณ 35,381,210 คน เพิ่มขึ้น 8.77% (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561 : ออนไลน์) ขณะที่องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization - WTO, 1993 อ้างใน บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และปทุมพร แก้วคำ, 2558 : 1) ได้พยากรณ์ไว้ว่าในปี ค.ศ. 2020 (พ.ศ. 2563) จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นมากกว่า 1,600 ล้านคน และมีรายได้จากการท่องเที่ยวมากกว่า 100 ล้านล้านบาท โดยเมื่อนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางไปท่องเที่ยวที่ใดๆ ก็ตาม ย่อมก่อเกิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม (สุธรรม เดชดี, 2559 : 6) ได้แก่ (1) การลงทุน เช่น บริษัทนำเที่ยว รถและเรือนำเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ธุรกิจบันเทิง ธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น (2) การส่งออก สำหรับกรณีนักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางเข้าประเทศ จะมีการนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาใช้ และเมื่อพบสินค้าไทยที่ถูกใจก็ซื้อกลับไปประเทศตนเองซึ่งอาจมีการติดต่อสั่งซื้อเพิ่มอีกในภายหลัง (3) การสร้างงาน โดยอาชีพต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการลงทุน เช่น มัคคุเทศก์ พนักงานต้อนรับ แม่บ้าน พนักงานบริการในร้านอาหาร พนักงานขายในร้านขายของที่ระลึก เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นต้น และ (4) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เมื่อธุรกิจต่างๆ และผู้ใช้แรงงานในธุรกิจเหล่านี้มีรายได้ ก็จะมีการจับจ่ายซื้อสินค้า และเกิดการจ่ายภาษีเข้าสู่ภาครัฐเพื่อนำไปพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เช่น ประปา ไฟฟ้า ถนน โครงข่ายโทรคมนาคม เป็นต้น การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมทั้ง 4 ข้อที่กล่าวมาจึงถือได้ว่า การท่องเที่ยว คือ กุญแจการพัฒนาความสำเร็จ และการอยู่ดีมีสุข



ภาพที่ 1 การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมอันเกิดจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว

ที่มา : ดัดแปลงจาก สุธรรม เดชดี (2559 : 6)

บริษัทนำเที่ยว (Tour Operator) ในปัจจุบันมีจำนวน 13,291 แห่ง (ศูนย์ปฏิบัติการกรมการท่องเที่ยว, 2559 : ออนไลน์) ขณะที่มัคคุเทศก์ประเภททั่วไป (นำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ) ที่ติดบัตรสีบรอนซ์เงินมีจำนวน 41,452 คน (ศูนย์ปฏิบัติการกรมการท่องเที่ยว, 2559 : ออนไลน์) ซึ่งในจำนวนนี้จะมีบัณฑิตที่จบการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเข้าทำงานในบริษัทนำเที่ยวที่อยู่ตามเมืองท่องเที่ยวหลัก โดยจะมีลักษณะการทำงานเป็น 2 ลักษณะ คือ เป็นมัคคุเทศก์ประจำบริษัท และเป็นมัคคุเทศก์อิสระที่ให้บริการนำเที่ยวเป็นครั้งคราว (Freelance Tourist Guide) ทั้งนี้ มัคคุเทศก์ถือเป็นผู้ให้บริการจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมัคคุเทศก์ (Tourist Guide) คือ จะผู้ให้บริการนำเที่ยวและให้ข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยว และยังเป็นผู้ที่สร้างภาพพจน์ในฐานะทูตที่ดีของประเทศไทยหรือท้องถิ่นนั้นๆ ที่จะเผยแพร่ข้อมูลทางวัฒนธรรมและธรรมชาติเพื่อสร้างความเข้าใจอันดี ความน่าดึงดูดใจ และความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

อย่างไรก็ตาม บัณฑิตที่จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยวมาใหม่ๆ โดยส่วนใหญ่ยังไม่มีศักยภาพในการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะการนำชมภายในแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องใส่ใจในรายละเอียดของประวัติศาสตร์ สิ่งที่น่าสนใจหรือเกร็ดเล็กเกร็ดน้อย การลำดับนำชม การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ตลอดจนบุคลิกภาพและความเชื่อมั่นในตนเองที่จะสามารถพานักท่องเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ด้วยตนเอง (คมสัน สุวรรณรัตน์, 2558) เหล่านี้จึงเป็นโจทย์สำคัญที่สถาบันอุดมศึกษาจึงควรเตรียมบัณฑิตให้มีความพร้อมและตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

## 2. การเตรียมความพร้อมบัณฑิตเพื่อเป็นมัคคุเทศก์อาชีพ

การดำเนินการเตรียมความพร้อมพัฒนาบัณฑิตเป็นมัคคุเทศก์อาชีพที่ดีจะต้องกระทำผ่านกิจกรรมต่างๆ ของการเรียนการสอนเพื่อเสริมประสบการณ์อาชีพให้เกิดความเข้าใจและมีความคุ้นเคยในการฝึกปฏิบัติ ได้แก่ กิจกรรมการศึกษานอกสถานที่ตามเส้นทางที่กำหนดโดยกรมการท่องเที่ยว การพัฒนาทักษะการนำชมผ่านกิจกรรมมัคคุเทศก์อาสาสมัครนำชมแหล่งท่องเที่ยวที่ตั้งอยู่รายรอบสถาบันศึกษา และมีความเชื่อมโยงกับรายวิชาที่เกี่ยวข้องในหลักสูตร ตลอดจนการเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานภายนอก เช่น การอบรมการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ตามรูปแบบมาตรฐานสากลที่จัดโดยชมรมมัคคุเทศก์อาชีพภาษาอังกฤษ และการอบรมพัฒนาศักยภาพการนำชมเมืองที่จัดโดยชมรมมัคคุเทศก์อาชีพจังหวัดนครศรีธรรมราชร่วมกับสำนักศิลปากรที่ 14 จังหวัดนครศรีธรรมราชและเทศบาลนครนครศรีธรรมราช เป็นต้น ทั้งนี้ กิจกรรมเหล่านี้มีความสอดคล้องกับอัตลักษณ์บัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช คือ “บัณฑิตนักคิด นักปฏิบัติ มีจิตสาธารณะ” อีกด้วยเช่นกัน

ผู้เขียนซึ่งเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ขอนำเสนอกรณีศึกษาของรายวิชาหลักการมัคคุเทศก์ ซึ่งอยู่ในกลุ่มวิชาความสนใจเฉพาะภายใต้หมวดวิชาเฉพาะเลือกตามโครงสร้างหลักสูตร การให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมบัณฑิตที่จะเป็นมัคคุเทศก์จะช่วยพัฒนาบัณฑิตให้มีทักษะการทำงานตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน จึงได้จัดกิจกรรมฝึกทักษะมัคคุเทศก์ในแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมในเขตเมืองเก่าจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยใช้การเรียนรู้ด้วยประสบการณ์เป็นฐาน (Experience-based Learning) ผสมผสานกับการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (Work Integrated Learning : WIL) วัตถุประสงค์ของกิจกรรม คือ

(1) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาประวัติศาสตร์ไทยเพื่อการท่องเที่ยว รายวิชาสังคมและวัฒนธรรมไทย และรายวิชาหลักการมัคคุเทศก์ ไปสู่การปฏิบัติจริง

(2) เพื่อให้ผู้เรียนบรรลุผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาในด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

(3) เพื่อสร้างอัตลักษณ์บัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (บัณฑิตนักคิด นักปฏิบัติ มีจิตสาธารณะ)

ที่มาของการจัดกิจกรรมนี้ก็เนื่องด้วยความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ ได้แก่ (1) ผู้รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยว (2) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (3) สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช และ (4) มัคคุเทศก์อาชีพ ได้สรุปความเห็นว่ามีมัคคุเทศก์ที่เป็นบัณฑิตจบการศึกษาจากสถาบันระดับอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีทักษะในการนำเที่ยวค่อนข้างน้อย มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเชิง

ประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมอยู่ในขั้นพื้นฐานเท่านั้น และไม่สามารถประยุกต์ความรู้ที่เคยศึกษามาใช้ในการนำเที่ยวได้ หรือไม่มีโอกาสได้ออกปฏิบัติหน้าที่จริงได้ ซึ่งบัณฑิตจบใหม่อาจปฏิบัติงานแค่ในสำนักงานของบริษัทนำเที่ยวเท่านั้น จึงเป็นภาระต่อบริษัทนำเที่ยวในการส่งฝึกอบรมทักษะใหม่ (สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช, 2559 : 17) ตลอดจนแนวทางการสอนโดยการลงมือปฏิบัติ (Practice) เพื่อให้เกิดการซึมซับความรู้และมีทักษะการปฏิบัติอย่างคล่องแคล่ว (สุบิน บุญชูวงศ์, 2553 : 4) การเรียนรู้แบบค้นพบ (Discover Learning) ที่เป็นรูปแบบหนึ่งของวิธีการสอนเชิงรุก (Active Teaching Methods) ตามแนวสรวรคินิยมที่ผู้เรียนจะต้องมีคุณลักษณะท่าทหาย 3 ประการ (สุนีย์ เหมาะประสิทธิ์ และโอภาส สุขหวาน, 2558 : 169) คือ (1) เรียนโดยการค้นพบด้วยกระบวนการกลุ่มหรือรายบุคคล (2) ได้รับมอบหมายงานที่ใกล้เคียงสภาพหรือสถานการณ์ที่เป็นจริง และ (3) พร้อมรับการส่งเสริม ชี้แนะและให้คำปรึกษาจากผู้สอน และการเรียนรู้โดยบูรณาการกับการทำงาน (Work Integrated Learning : WIL) หรือการผสมผสานระหว่างประสบการณ์ทำงานทางวิชาชีพนอกห้องเรียนกับการเรียนเชิงทฤษฎีในห้องเรียน (Kramer, M. and Usher, A., 2011 : 1 อ่างโน อลงกต ยะไวทย์, 2558 : 2) ซึ่งการเรียนรู้นอกชั้นเรียนก็ควรจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้เรียนจะได้เรียนรู้จากผู้ทำงานในสถานประกอบการหรือองค์กรผู้ใช้บัณฑิตตลอดจนให้คำแนะนำแก่ผู้สอนในการปรับเนื้อหาการสอนและทักษะการฝึกปฏิบัติในชั้นเรียนที่สอดคล้องกับทักษะจริงในการทำงานด้วย (Patrick, C., Peach, D. and Pocknee, C., 2009 : 59) โดยวิธีการสอนเหล่านี้จะเน้นให้ประสบการณ์ตรงกับผู้เรียนด้วยการให้ลงมือปฏิบัติจริง

รายละเอียดการฝึกบัณฑิตในกิจกรรมฝึกทักษะมัคคุเทศก์ในแหล่งท่องเที่ยวมีดังนี้

(1) ออกแบบกิจกรรม โดยอาจารย์ผู้สอนในรายวิชาหลักการมัคคุเทศก์ ดำเนินการออกแบบกิจกรรมการพัฒนาทักษะการนำชมร่วมกับอาจารย์ผู้สอนในรายวิชาสังคมและวัฒนธรรมไทย รายวิชาประวัติศาสตร์ไทยเพื่อการท่องเที่ยว

(2) คัดเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่ตั้งอยู่ในเขตตัวเมืองนครศรีธรรมราชซึ่งอยู่ไม่ไกลจากสถาบันที่ผู้เรียนศึกษา และมีนักท่องเที่ยวเดินทางแวะเวียนเข้าไปเป็นจำนวนมาก ได้แก่ วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร บ้านท่านขุนรัฐภูมิวิจารณ์ พิพิธภัณฑ์เมืองนครศรีธรรมราช พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจังหวัดนครศรีธรรมราช และพิพิธภัณฑ์บ้านหนังตะลุง (สุชาติ ทรัพย์สิน) ภายใต้คำแนะนำประกอบการคัดเลือกจากตัวแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ศูนย์อาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยวและชมรมมัคคุเทศก์อาชีพจังหวัดนครศรีธรรมราช จากนั้น ดำเนินการประสานงานแหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้เพื่อขอใช้เป็นสถานที่ฝึกปฏิบัติ ทั้งนี้ แหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้จะต้องสอดคล้องกับการใช้ความรู้จากชั้นเรียนในวิชาสังคมและวัฒนธรรมไทยที่เปิดเรียนในภาคเรียนเดียวกันกับวิชาหลักการมัคคุเทศก์ และวิชาประวัติศาสตร์ไทยเพื่อการท่องเที่ยวเป็นวิชาที่เปิดในภาคเรียนก่อนหน้า

(3) กำหนดรายละเอียดประกอบกิจกรรม ดังนี้

(3.1) ชี้แจงวัตถุประสงค์การฝึกปฏิบัติ และรายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ให้ผู้เรียนทราบ

(3.2) ดำเนินการชี้แจงกิจกรรมให้ผู้เรียนทราบ และผู้เรียนจับฉลากเลือกแหล่งท่องเที่ยว ในคาบเรียนสัปดาห์แรก

(3.3) ผู้เรียนออกศึกษาข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยว ในวันหยุดสุดสัปดาห์ โดยผู้เรียนจะต้อง (1) จัดบันทึกข้อมูลที่สำคัญในแหล่งท่องเที่ยวพร้อมสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวและวิทยากร นำชมประจำแหล่งท่องเที่ยวเพื่อขอคำแนะนำเกี่ยวกับจุดนำชมที่สำคัญ และลำดับการนำชมตามจุดต่างๆ และ (2) วาดภาพแผนผังของแหล่งท่องเที่ยว ระบุหมายเลขลำดับนำชม และระบุผู้นำชมตามจุดต่างๆ ที่อยู่ในคู่มือของตนเองซึ่งจะฝึกให้ผู้เรียนเป็นนักคิดอย่างเป็นขั้นตอนว่าควรจะนำชมจุดใดก่อน และข้อมูลแต่ละจุดควรจะมีอะไรบ้าง

(3.4) อาจารย์ผู้สอนจะทำการสอดแทรกเนื้อหาและและกิจกรรมการฝึกทักษะเพิ่มเติมในงานมัคคุเทศก์ในคาบเรียนปกติ ดังนี้

(3.4.1) เนื้อหาที่สอดแทรกเพิ่มเติมในงานมัคคุเทศก์ ได้แก่

(3.4.1.1) ลักษณะของมัคคุเทศก์

1) มาตรฐานมัคคุเทศก์ (ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์)

2) คุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์ (คุณสมบัติทั่วไป และคุณสมบัติ ตามกฎหมาย)

3) จิตวิทยบริการ และทำที่สำหรับการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี

(3.4.1.2) งานในหน้าที่ของมัคคุเทศก์

1) การรับเข้า (Transfer-in)

2) การนำเที่ยว (Tour Guiding)

3) การส่งออก (Transfer-out)

(3.4.1.3) เทคนิคการนำชมสถานที่และการให้ข้อมูล

1) หลักและเทคนิคการพูดในที่สาธารณะ

2) การสื่อความหมายเพื่อการท่องเที่ยว

3) เทคนิคการนำเที่ยวในรูปแบบต่างๆ

โดยผู้สอนจะทำการสอนในรายวิชาหลักการมัคคุเทศก์ เป็นเวลา 2 เดือน จากนั้น อีก 2 เดือนที่เหลือจะเป็นช่วงที่ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติด้วยตนเองในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์

### (3.4.2) กิจกรรมการฝึกทักษะเพิ่มเติม

(3.4.2.1) การสาธิตนำชมโดยมัคคุเทศก์อาชีพ ณ แหล่งท่องเที่ยวในเขตตัวเมืองนครศรีธรรมราช และในแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในกิจกรรมการศึกษาออกสถานที่เส้นทางท่องเที่ยวตามภาคต่างๆ เพื่อให้ผู้เรียนได้เห็นแบบอย่างในการรับนักท่องเที่ยว การนำเที่ยวและให้ข้อมูลต่างๆ การดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว การส่งนักท่องเที่ยวอันเป็นหน้าที่หลักของมัคคุเทศก์ ตลอดจนการแต่งกายและบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์

(3.4.2.2) การฝึกนำชมในโครงการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 (กิจกรรมการศึกษาออกสถานที่เส้นทางท่องเที่ยวตามภาคต่างๆ ที่กำหนดโดยกรมการท่องเที่ยว) มีจำนวน 3 เส้นทาง คือ เส้นทางภาคใต้ เส้นทางภาคกลางและภาคเหนือ และเส้นทางกรุงเทพฯ-ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้เรียนแต่ละคนจับฉลากเลือกหัวข้อนำชมแหล่งท่องเที่ยวในเส้นทางของกิจกรรมโครงการดังกล่าว ตั้งแต่วันเริ่มเดินทางจนถึงวันสุดท้ายของการเดินทาง ซึ่งผู้เรียนบางคนได้หัวข้อนำชมบรรทัดที่ต้องแนะนำข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดที่เดินทางผ่าน พร้อมข้อมูลประเพณี อาหาร และของที่ระลึกของแต่ละจังหวัดได้ ขณะที่บางคนได้หัวข้อนำชม ณ แหล่งท่องเที่ยวซึ่งอาจจะมีย่านท่องเที่ยวที่เดินไปมาเข้าร่วมฟังด้วย และยังรวมถึงการที่ผู้เรียนได้ร่วมกับผู้สอนในการเขียนโปรแกรมการเดินทาง (Itinerary) ซึ่งต้องใช้แผนที่ในการวางแผน การคิดต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรม การติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ยานพาหนะ ที่พัก ร้านอาหาร และแหล่งท่องเที่ยว) การออกแบบคู่มือท่องเที่ยวประกอบโครงการ การลงทะเบียนเข้าพักและออกจากที่พัก (Check-in and Check Out) การเดินทางโดยเครื่องบิน การให้บริการแก่เพื่อนในฐานะนักท่องเที่ยว และการจัดกิจกรรมสันทนาการ นอกจากนี้ ยังมีการจัดมัคคุเทศก์อาชีพนำเที่ยวและวิทยากรประจำแหล่งท่องเที่ยวเพื่อบรรยายนำชมทั้งบรรทัดและภายในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้เรียน

(3.4.2.3) การนำเสนอศิลปวัฒนธรรมภาคต่างๆ ของประเทศไทยในรายวิชา สังคมและวัฒนธรรมไทย โดยกิจกรรมนี้จะช่วยพัฒนาผู้เรียนให้เป็นบัณฑิตนักคิดและนักปฏิบัติโดยผู้สอนประเมินผลจากการประมวลความรู้ของผู้เรียนตามผลการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้าน (คุณธรรม ความรู้ ปัญญา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ) การนำเสนอจะมีทั้งรูปแบบการจัดนิทรรศการและรูปแบบการนำเสนอหน้าเวทีที่จะครอบคลุมข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ อาหาร ประเพณี การแต่งกาย การแสดงและการละเล่นที่เป็นเอกลักษณ์ในภาคต่างๆ ของประเทศไทย โดยมีเกณฑ์การประเมินผู้เรียนต่อการจัดกิจกรรมดังกล่าว ดังนี้

1) การนำเสนอ ประกอบด้วยสื่อที่ใช้ประกอบการนำเสนอ ทักษะในการนำเสนอ และความถูกต้องและความเหมาะสมของข้อมูลในการนำเสนอ



2) การแสดงและการละเล่น ประกอบด้วยด้านความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นเอกลักษณ์ประจำภาค และความบันเทิงและการมีส่วนร่วมของผู้ชม

3) นิทรรศการ ประกอบด้วยด้านความคิดสร้างสรรค์ การตกแต่งสวยงามและมีความเป็นเอกลักษณ์ประจำภาค ความถูกต้องและความเหมาะสมของข้อมูลในส่วนนิทรรศการ การสาธิตและเทคนิคในการนำเสนอ

4) การทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยทักษะการทำงานเป็นทีม ความมีวินัย ตรงต่อเวลา การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และการมีส่วนร่วมของสมาชิก

การจัดกิจกรรมนำเสนอศิลปวัฒนธรรมภาคต่างๆ ยังกำหนดให้ผู้เรียนในชั้นปีอื่นๆ เข้าร่วมงานในฐานะผู้สังเกตการณ์ในการทำกิจกรรมด้วย เพื่อเตรียมความพร้อมในปีการศึกษาถัดไป และมีการประชาสัมพันธ์งานตามสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจเข้าร่วมงาน จากการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวทำให้สื่อมวลชนสนใจการจัดกิจกรรมของพัฒนานักศึกษาของหลักสูตร โดยมีรายการสุขสโมสรช่อง 3 FAMILY เข้ามาขอสังเกตการณ์และสัมภาษณ์อาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร ออกอากาศในวันที่ 22 พฤษภาคม 2559 ชื่อสื่อบุคคล “ชั่วโมงบินมัคคุเทศก์...ประสบการณ์สำคัญกว่าความรู้” และภายหลังจากการจัดกิจกรรมนี้ นักศึกษาก็จะสามารถนำเสนอประสบการณ์และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกพูดหรือบรรยายไปปรับใช้ในการนำชมของกิจกรรมมัคคุเทศก์อาสาสมัคร

(3.5) ผู้เรียนส่งบทนำชมพร้อมภาพร่างแผนผังของแหล่งท่องเที่ยวซึ่งจะแสดงลำดับการนำชมเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนตรวจและให้คำแนะนำเพิ่มเติมโดยฝึกให้นักศึกษาใช้องค์ความรู้จากวิชาประวัติศาสตร์เพื่อการท่องเที่ยวและวิชาสังคมและวัฒนธรรมไทยประกอบการนำชม การลำดับข้อมูลนำชม ข้อมูลที่ควรเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มเสน่ห์ของแหล่งท่องเที่ยว ทิศทางในการเดินนำชม การยืนและเดินขณะนำชมที่ถูกต้อง การชี้แจงระเบียบต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยว และการแนะนำแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ เพื่อเชิญให้นักท่องเที่ยวแวะเวียนเป็นสถานที่ต่อไป ฯลฯ เหล่านี้เป็นการฝึกให้เป็นนักคิด

ข้อมูลที่สำคัญซึ่งผู้เรียนนำเสนอต่อนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวมีดังนี้

(3.5.1) วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร ข้อมูลที่นำชม ได้แก่ ประวัติศาสตร์หรือตำนานที่เกี่ยวข้องกับพระบรมธาตุเจดีย์ มหัทศวรรษพระธาตุศักดิ์สิทธิ์ไร้เงา ความเชื่อเกี่ยวกับศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนาในภาคใต้ ลักษณะทางสถาปัตยกรรมของอาคารต่างๆ งานปูนปั้นวิหารพระม้า ปรีศนาธรรมแห่งเจดีย์พระปัญญา เรื่องเล่าพระเจ้าสุ พระ 4 หู และพระ 6 นิ้ว วัตถุโบราณที่สำคัญ เช่น ผ้ายกเก่าแก่ที่สุดในพิพิธภัณฑสถานวิหารโพธิ์ลังกา พระพุทธรูปศิลปะขอมมอญ พระพุทธรูปและเทวรูปในศิลปะยุคต่างๆ หีบศพเจ้าเมือง เสลี่ยงคานหาม ฉากกั้นห้องทรงเครื่อง ต้นไม้เงินต้นไม้ทอง เป็นต้น ประเพณีที่

เกี่ยวข้องและความคืบหน้าของผลการดำเนินการประกาศวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารเป็นแหล่งมรดกโลกทางวัฒนธรรมแห่งใหม่ของไทย ฯลฯ

(3.5.2) บ้านท่านขุนรัฐภูมิวิจารณ์ ข้อมูลที่น่าสนใจ ได้แก่ ประวัติท่านขุนรัฐภูมิวิจารณ์ประวัติอาคาร ลักษณะสถาปัตยกรรมผสมผสานไทย จีน และยุโรปในภาคใต้ หนังสือประจำตัวข้าราชการสมัยอดีต เหตุการณ์สงครามโลกครั้งที่ 2 ที่เมืองนครศรีธรรมราช ภาพช้างเผือกคู่พระบารมีแห่งรัชกาลที่ 9 ภาพเก่าเล่าเรื่องเมืองนครศรีธรรมราช ภาพยอดพุ่มข้าวบิณฑ์แห่งวัดพระมหาธาตุฯ เจริญนะโม พระพังกาฬ พระพิฆเนศ ฯลฯ

(3.5.3) พิพิธภัณฑ์เมืองนครศรีธรรมราช ข้อมูลที่น่าสนใจ ได้แก่ ชุมชนการค้าโบราณแห่งเมืองท่าตะวันออก บุคคลสำคัญ ศาสนา แขนงวัดพระมหาธาตุฯ สิบสองนักษัตร ชื่อเก่าเมืองนครศรีธรรมราช ประเพณีที่สำคัญของเมืองนครศรีธรรมราช (แห่ผ้าขึ้นธาตุ บุญเดือนสิบ และแห่นางตาน) หัตถกรรมพื้นบ้าน ข้าวของเครื่องใช้โบราณ เหตุการณ์สงครามโลกครั้งที่ 2 วาตภัยแหลมตะลุมพุก มหาศรัทธาองค์ท้าวจตุคาม-รามเทพ ฯลฯ

(3.5.4) พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูลที่น่าสนใจ ได้แก่ ยุคก่อนสมัยประวัติศาสตร์ ชุมชนพราหมณ์ในอดีต สุวรรณสิงห์หรือศิวสิงห์เล็กที่สุดในภาคใต้ ศาสนาพุทธในเมืองนครศรีธรรมราช พระพุทธรูป และเทวรูปพราหมณ์ที่สำคัญ กลองมโหระทึกแห่งวัฒนธรรมดองซอน เครื่องถ้วยโบราณแสดงการค้าและการตั้งถิ่นฐานของชุมชน หนึ่งตระกูล วิถีชีวิตและประเพณีของคนเมืองนครศรีธรรมราช รถม้า ฯลฯ

(3.5.5) พิพิธภัณฑ์บ้านหนึ่งตระกูล (สุชาติ ทรัพย์สิน) ข้อมูลที่น่าสนใจ ได้แก่ ความเป็นมาของการแสดงหนึ่งตระกูล รูปตัวหนึ่งตระกูลตามลักษณะตัวละครต่างๆ การแกะหนึ่งตระกูล เครื่องดนตรีประกอบ ฯลฯ

(3.6) ผู้เรียนดำเนินการปฏิบัตินำชมตามแหล่งท่องเที่ยว แบ่งเป็นทีมๆ ละ 2 คน ในวันเสาร์และอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 09.00-16.00 น. ผู้เรียนแต่ละคนจะผลัดเปลี่ยนกันนำชมในแต่ละจุด ซึ่งเป็นการฝึกให้เป็นนักปฏิบัติ และเป็นผู้มีจิตสาธารณะที่ให้ข้อมูลนำชมแก่นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ โดยอาจารย์ผู้สอนที่เคยทำงานในเป็นมัคคุเทศก์อาชีพมาก่อนจะเข้าไปสังเกตการณ์และให้คำแนะนำหรือการนิเทศเป็นระยะๆ จะทำให้ผู้เรียนได้รับการแบ่งปันประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพไปด้วย

(4) ทำการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยผู้สอนจะเข้าไปสังเกตการณ์ฝึกปฏิบัติ และประเมินผลการฝึกโดยสังเกตพฤติกรรม เช่น ความสนใจ ความร่วมมือ ความเป็นระเบียบ ผลการตอบรับจากผู้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวหรือวิทยากรนำชมประจำแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

### 3. ผลการดำเนินกิจกรรมฝึกทักษะมัคคุเทศก์นำชมในแหล่งท่องเที่ยว

3.1 ผู้เรียนได้ประยุกต์ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาที่เคยเรียนในรายวิชาประวัติศาสตร์ไทยเพื่อการท่องเที่ยว ในประเด็นสถาปัตยกรรม โบราณวัตถุ โบราณสถาน และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว และรายวิชาสังคมและวัฒนธรรมไทยในประเด็นของภูมิปัญญาและประเพณีที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว และรายวิชาหลักการมัคคุเทศก์ในประเด็นงานในหน้าที่ของมัคคุเทศก์ไปสู่การปฏิบัตินำชม สอดคล้องกับสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2552 : 51) ที่กล่าวถึงการเรียนรู้โดยบูรณาการกับการทำงาน (Work Integrated Learning - WIL) ว่าเป็นการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่ผู้เรียนจะได้ประยุกต์ใช้ องค์ความรู้เข้ากับทักษะการทำงานและทักษะเฉพาะที่สัมพันธ์กับวิชาชีพ และงานวิจัยของ สุนีย์ เหมะประสิทธิ์ และโอภาส สุขหวาน (2558 : 181-182) เรื่องการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้ ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาสำหรับนิสิตครูตามแนวทฤษฎีสรณนิยม พบว่า การใช้แนวทฤษฎีสรณนิยมในวิธีการเรียนรู้แบบค้นพบ ครูจะต้องปฏิบัติต่อศิษย์อย่างเท่าเทียมและอบรมให้ศิษย์ได้ ทั้งความรู้ ความคิด และคุณธรรมอย่างเต็มความสามารถ

3.2 ผู้เรียนบรรลุผลการเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาในด้านทักษะทางปัญญา พบว่า สามารถประมวลศาสตร์องค์ความรู้ในรายวิชาที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิด ประสิทธิภาพ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ พบว่า มีความสามารถในการ ปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในการนำชมจุดต่างๆ ที่แบ่ง หน้าที่กับเพื่อน และยังพัฒนาตนเองให้มีความเป็นผู้นำอีกด้วย และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การ สื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า สามารถวิเคราะห์จัดลำดับการนำชมและการเชื่อมโยง ข้อมูล และอธิบายข้อมูลได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย และช่วงเขียนบทนำชมได้มีการค้นคว้าหาข้อมูล เพิ่มเติมผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ การจดบันทึก และการค้นคว้าจากห้องสมุด สอดคล้องกับที่นำเสนอตัวอย่างนักศึกษาสาขาวิชาเภสัชศาสตร์จากกรณีศึกษาของมหาวิทยาลัยนิวคาสเซิล มหาวิทยาลัยชาร์ลสเติร์ต และมหาวิทยาลัยโมนาช ว่านักศึกษาเมื่อผ่านกระบวนการ WIL แล้ว จะต้องมีความเป็นผู้นำในการคิดค้นหาวิธีการจัดการทำงานในระบบงานเภสัชศาสตร์ และมีทักษะการ สื่อสารในการอธิบายสรรพคุณทางยาและการใช้ยาที่ถูกต้องแก่ผู้ป่วยตามคำวินิจฉัยของแพทย์ (Janice Orrell, 2012 : 46) นอกจากนี้ ผู้เรียนต่างได้รู้จักตัวตนมากขึ้นที่มีความชื่นชอบต่อการศึกษาในสาขาวิชา การท่องเที่ยวอย่างไร และจะประเมินตนเองว่าต้องพัฒนาทักษะวิชาชีพของตนเองอย่างไรในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ Campbell, M., Ferns, S., and Zegwaard, K. (2014 : 3-4) ที่กล่าวว่าบัณฑิต กระตือรือร้นที่จะปรับทักษะการทำงานของตนเองในช่วงครึ่งเดือนแรกของการฝึกปฏิบัติงานเพราะการฝึก ในสถานที่ทำงานจริงทำให้ผู้เรียนรู้สึกสัมผัสได้กับบรรยากาศการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่ตนเองต้องพัฒนา ขึ้นตอนการสื่อสารและวิธีการสื่อสารที่ถูกต้อง การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือตลอดจนเทคโนโลยีที่เหมาะสม

ในการทำงาน การคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา และจะต้องนำองค์ความรู้ทั้งในชั้นเรียนและที่ค้นคว้าเองเพิ่มเติมมาปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วย

3.3 ผู้ใช้บัณฑิตให้ความเห็นเกี่ยวกับอัตลักษณ์บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (บัณฑิตนักคิด นักปฏิบัติ มีจิตสาธารณะ) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.3.1 ด้านนักคิด พบว่า ผู้เรียนสามารถคิดรวบยอดจากข้อมูลที่จดบันทึกและคำให้สัมภาษณ์ของผู้ดูแลหรือวิทยากรนำชมประจำแหล่งท่องเที่ยวแล้วสรุปออกมาเป็นแผนผังลำดับในการนำชมได้อย่างถูกต้อง และสามารถตอบคำถามนักท่องเที่ยวในขณะที่นำชมได้

3.3.2 ด้านนักปฏิบัติ พบว่า ผู้เรียนมีพัฒนาการในการกล้าแสดงออก และมีความมั่นใจในการนำชมไม่ว่านักท่องเที่ยวจะมีจำนวนน้อยหรือมากเท่าใด นอกจากนี้ ยังสามารถอธิบายข้อมูลได้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย

3.3.3 ด้านจิตสาธารณะ พบว่า ผู้รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวหรือวิทยากรนำชมประจำแหล่งท่องเที่ยวที่มีบทบาทเป็นพี่เลี้ยงให้แก่ผู้เรียนให้ความเห็นว่าเป็นกิจกรรมที่ดี และสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชจัดกิจกรรมเช่นนี้อีกเพื่อสร้างควมมีจิตบริการ (Service Mind) อันเป็นหัวใจหลักของการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และยังต้องการให้มีความต่อเนื่องในการจัดนักศึกษาประจำแหล่งท่องเที่ยวเพื่อช่วยลดภาระวิทยากรนำชมในกรณีที่นักท่องเที่ยวเข้ามาหลายคณะ ขณะที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสนใจในกิจกรรมนี้ และรู้สึกว่าการเที่ยวชมในแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักศึกษาเป็นมัคคุเทศก์อาสาสมัครซึ่งช่วยให้ได้ข้อมูลและความรู้เพิ่มเติม และสร้างความน่าสนใจให้แก่แหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาบัณฑิตเพื่อเป็นมัคคุเทศก์อาชีพ ได้แก่

(1) การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (ชนาธิป พรกุล, 2550 : 15-16) อันเป็นกระบวนการจัดการศึกษาที่ต้องเน้นให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้และพัฒนาความรู้ได้ด้วยตนเอง (Self-Study) และรวมถึงการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง (Practice) ผ่านการเรียนรู้โดยการทำงานในแหล่งทำงานหรือเกี่ยวข้องกับวิชาชีพ และการเรียนรู้โดยบูรณาการเรียนกับการทำงาน จะช่วยเชื่อมโยงสิ่งที่เรียนรู้หรือทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ด้วยการลงมือทำซึ่งผู้สอนจะต้องจัดกิจกรรมและกระบวนการให้ผู้เรียนสามารถคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินและสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ได้ด้วย

(2) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2559 ซึ่งมัคคุเทศก์ใหม่ที่เป็นบัณฑิตจบการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยวจะต้องเข้ารับการทดสอบความพร้อมเป็นมัคคุเทศก์ก่อนได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ (ฐานเศรษฐกิจ, 2559) รวมถึงบุคคลทั่วไปที่จบหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ก็จะต้องผ่านการฝึกงานในบริษัทนำเที่ยวด้วย ถือเป็นข้อบังคับที่ผู้ผลิตบัณฑิตหรือสถาบันการศึกษาจะต้องปรับปรุงความเข้มข้นของทฤษฎีและการปฏิบัติในการศึกษาเพื่อให้นักศึกษาที่จบไปเป็นบัณฑิตใหม่

สามารถเข้ารับการทดสอบให้ผ่านเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จากกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเครื่องมือทดสอบ คือ มาตรฐานมัคคุเทศก์ อันเป็นการกำหนดคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคลอย่างมีคุณภาพ โดยมัคคุเทศก์ต้องได้รับการประเมินตามตัวชี้วัดมาตรฐานมัคคุเทศก์ 3 ด้าน (กรมการท่องเที่ยว, 2557 : 10) ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยมาตรฐานเหล่านี้ปกติแล้วจะใช้ประเมินมัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตอยู่แล้ว แต่อาจจะลดรายละเอียดของตัวบ่งชี้ในการวัดมาตรฐานแต่ละด้านสำหรับบัณฑิตที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไปที่ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์

(3) การท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism : CBT) ซึ่งกำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวที่ต้องการสัมผัสความจริงแท้ (Authenticity) ในท้องถิ่นและความเป็นธรรมชาติที่ปราศจากการปรุงแต่ง อีกทั้ง CBT ก็เป็นเครื่องมือในการเชื่อมการท่องเที่ยวเข้ากับชุมชน และยังเป็นการรักษาสมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในชุมชนให้เกิดความยั่งยืนหรือเรียกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism) นั่นเอง ขณะที่บริษัทนำเที่ยวก็เริ่มสนใจจัดนำเที่ยวร่วมกับชุมชนมากขึ้น (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน), 2559) สอดคล้องกับแผนการตลาดท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2561 ให้เป็น “ปีท่องเที่ยววิถีไทย เก๋ไก้อย่างยั่งยืน” (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560 : ออนไลน์) โดยใช้ความเป็นไทย (Thainess) ซึ่งขายความเป็นวิถีชุมชนท้องถิ่นอันเป็นอัตลักษณ์การท่องเที่ยวไทย สร้างประสบการณ์ให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ (Local Experience)

(4) บัณฑิตที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยวจากสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ย่อมมีโอกาสเป็น “บัณฑิตคืนถิ่น” ที่จะเข้าไปทำงานเป็นมัคคุเทศก์ชุมชน (Local Tourist Guide) ภายในชุมชนโดยปฏิบัติงานร่วมกับนักสื่อความหมายในชุมชน (Interpreter) ที่อาจเป็นปราชญ์ชาวบ้านหรือนักกิจกรรมภายในชุมชน สอดคล้องกับปรัชญาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช คือ “ประทีปถิ่นประเทืองไทย” เนื่องจากเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ร่วมพัฒนาท้องถิ่นจากฐานองค์ความรู้ที่มีอยู่ผ่านการบริการวิชาการและการผลิตบัณฑิตสู่สังคม โดยหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ซึ่งมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบัณฑิตให้เป็นนักคิด นักปฏิบัติ และมีจิตสาธารณะ ด้วยการจัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานหรือชุมชนภายนอกสถาบันเพื่อสร้างบัณฑิตที่ตอบโจทย์ความต้องการของแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยเฉพาะอาชีพมัคคุเทศก์

#### 4. สรุป

การพัฒนาบัณฑิตให้เป็นมัคคุเทศก์อาชีพเพื่อให้สอดคล้องกับโลกแห่งการทำงานจริง ควรดำเนินการ ดังนี้

4.1 ศึกษาแนวโน้มการท่องเที่ยวโดยเฉพาะวิชาชีพมัคคุเทศก์และความต้องการแรงงานมัคคุเทศก์จากบริษัทนำเที่ยวในท้องถิ่นและพื้นที่ใกล้เคียงเป็นสิ่งที่ควรศึกษาเพื่อเตรียมการสอนให้สอดคล้องกับแนวโน้มและความต้องการดังกล่าว นอกจากนี้ หลักสูตรควรปรึกษาร่วมกับผู้ใช้บัณฑิตและผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนการสอนเพื่อให้ข้อเสนอแนะในกรอบแบบการเรียนการสอนในแต่ละวิชา ควรปรับเนื้อหาอย่างไร และควรจัดกิจกรรมในลักษณะใดให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ทางทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติ

4.2 ออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นการปฏิบัติมากกว่าการเรียนรู้ ซึ่งควรอย่างยิ่งที่จะนำผู้เรียนไปฝึกในสถานที่จริงเพื่อให้ได้ความรู้จากประสบการณ์จริง โดยผู้สอนนำเสนอทฤษฎีหรือองค์ความรู้และกรณีศึกษาที่มีความทันสมัยตามแนวโน้มการท่องเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางในการฝึกปฏิบัติให้แก่ผู้เรียน อีกทั้งต้องคำนึงถึงการพัฒนาทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยเช่นกัน

4.3 การฝึกปฏิบัติในงานมัคคุเทศก์ควรให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมให้มากที่สุด โดยการฝึกนำชมในแหล่งท่องเที่ยวควรให้ผู้เรียนเข้าไปสัมผัสกับแหล่งท่องเที่ยวโดยพูดคุยกับผู้ดูแลหรือวิทยากรนำชมประจำแหล่งท่องเที่ยวและสังเกตพฤติกรรมนักท่องเที่ยว เพื่อวางแผนการนำชมข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องควรให้นักศึกษาได้เห็นแผนผังในแหล่งท่องเที่ยวหรือลองเดินชมรอบๆ แล้ววาดแผนผังลำดับการนำชมจะเป็นการฝึกคิดอย่างเป็นระบบ การให้ผู้เรียนได้แนะนำตนเองต่อนักท่องเที่ยวและเชิญเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวจะช่วยพัฒนาบุคลิกภาพในการกล้าแสดงออก การปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการมีจิตสาธารณะ นอกจากนี้ ผู้ใช้บัณฑิต คือ วิทยากรนำชมหรือผู้ดูแลพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติก็ได้รับทราบถึงอัตลักษณ์บัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (บัณฑิตนักคิด นักปฏิบัติ มีจิตสาธารณะ)

4.4 การสร้างแรงจูงใจถือเป็นกำลังใจที่สำคัญของผู้เรียนในการฝึกปฏิบัติ ดังนั้น คณะกรรมการฝึกปฏิบัติควรมีสัดส่วนที่มากกว่าภาคทฤษฎี และควรกล่าวชื่นชมและนำเสนอต่อสังคมภายนอกหรือผู้บริหารพร้อมกับแจ้งผู้เรียนให้ทราบว่าหลักสูตรได้ประชาสัมพันธ์กิจกรรมเหล่านี้ต่อสังคมภายนอกหรือผู้บริหารเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง

4.5 การฝึกปฏิบัติประกอบการเรียนรู้ควรให้ผู้เรียนได้พัฒนาร่วมกับการให้บริการชุมชนโดยบูรณาการความรู้ของรายวิชาต่างๆ จากชั้นเรียนและจากแหล่งท่องเที่ยวมาปรับใช้

ผู้เขียนจึงได้สรุปการเตรียมความพร้อมบัณฑิตเพื่อเป็นมัคคุเทศก์อาชีพ ดังภาพที่ 2

การเตรียมความพร้อมบัณฑิตเพื่อเป็นมัคคุเทศก์อาชีพ



ภาพที่ 2 การเตรียมความพร้อมบัณฑิตให้เป็นมัคคุเทศก์อาชีพ

## 5. เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว. (2557). มาตรฐานมัคคุเทศก์ : คู่มือการตรวจประเมินผู้ให้บริการมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ : สำนักงานกิจการโรมมิ่งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (16 มกราคม 2561). แลงข่าวสถานการณ์การท่องเที่ยว เดือน ธันวาคม 2560. สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2561, สืบค้นจาก [http://www.mots.go.th/more\\_news.php?cid=414&filename=index](http://www.mots.go.th/more_news.php?cid=414&filename=index)

กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2552). การพัฒนาแนวทางการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงานในสถาบันอุดมศึกษา (Work-Integrated Learning). กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (10 พฤศจิกายน 2560). ททท. เชิญชมชบวนแห่พิธีเปิด “ปีท่องเที่ยววิถีไทย เก๋ไก้อย่างยั่งยืน” ปี 2561. สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2561, สืบค้นจาก <https://thai.tourismthailand.org/ข่าวอัปเดต/รายละเอียดข่าว/ททท-เชิญชมชบวนแห่พิธีเปิด-“ปีท่องเที่ยววิถีไทย-เก๋ไก้อย่างยั่งยืน”-ปี-2561--2802>

คมสัน สุวรรณรัตน์. (2558). คู่มือการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์สู่ระดับสากล. กรุงเทพฯ : ชมรมมัคคุเทศก์อาชีพภาษาอังกฤษ.

ครอบครัวข่าว 3 Family รายการสุขสโมสรร. (22 พฤษภาคม 2559). ชั่วโมงบินมัคคุเทศก์...ประสบการณ์สำคัญกว่าความรู้. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2561, สืบค้นจาก <http://www.krobkruakao.com/รายการข่าวย้อนหลัง-ตอน/53/65944/05/2016/ข่าวเด็กเด็ก.html>

ชนาธิป พรกุล (2550). การจัดการการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : คณะครุจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐานเศรษฐกิจ คอลัมน์ธุรกิจ-ท่องเที่ยว บริการ. (2559). กฎหมายธุรกิจนำเที่ยวผ่านฉลุยคุมราคาทัวร์ขั้นต่ำ. 36(3,173).

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และ ปทุมพร แก้วคำ. (2558). ธุรกิจนำเที่ยว. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : หจก. เฟิร์นข้าหลวง พรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

ศูนย์ปฏิบัติการกรมการท่องเที่ยว (30 พฤศจิกายน 2559). สถิติธุรกิจนำเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2561, สืบค้นจาก <http://www.tourism.go.th/view/1/สถิติจำนวนธุรกิจนำเที่ยว/TH-TH>

ศูนย์ปฏิบัติการกรมการท่องเที่ยว (31 มีนาคม 2561). สถิติมัคคุเทศก์. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2561, สืบค้นจาก <http://www.tourism.go.th/view/3/สถิติมัคคุเทศก์/TH-TH>

สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช. (2559). เอกสารประกอบการประชุมกำหนดทิศทางการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ปี 2560. อัดสำเนา.



- สุธรรม เดชดี. (2559). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล พ.ศ. 2559 ในเอกสารประกอบการบรรยายโครงการอบรมพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ชมเมือง. จัดโดย ชมรมมัคคุเทศก์อาชีพจังหวัดนครศรีธรรมราช ระหว่างวันที่ 28-29 มิถุนายน 2559. อัดสำเนา. สุนีย์ เหมะประสิทธิ์ และ โอภาส สุขหวาน. (2558). การยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้ภายใต้กรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาสำหรับนิสิตครูตามแนวทฤษฎีสมรรถนิยม. วารสารศรีนครินทร์ วิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 7(13), 165-186.*
- สุบิน บุญชูวงศ์. (2553). *เทคนิคการสอนแนวใหม่. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.*
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) (อพท.). *เอกสารประกอบงานสัมมนา DASTA Community-Based Tourism (CBT) Forum ตอน "รวมพลคนตลาด CBT". จัดโดย อพท. ร่วมกับสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สทท.) วันที่ 15 กรกฎาคม 2559 ณ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ กรุงเทพฯ. อัดสำเนา.*
- อลงกต ยะไวทย์. (2558). *หลักการและแนวความคิดการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการเรียนรู้กับการทำงาน (Work Integrated Learning). สงขลา : ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*
- Campbell, M., Ferns, S., and Zegwaard, K. (22 June, 2014). *Work Integrated Learning*. Retrieved March 7, 2018. From [https://researchcommons.waikato.ac.nz/bitstream/handle/10289/9196/Zegwaard\\_WIL%20Guide%20June%202014FINAL\\_22June2014.pdf?sequence=3](https://researchcommons.waikato.ac.nz/bitstream/handle/10289/9196/Zegwaard_WIL%20Guide%20June%202014FINAL_22June2014.pdf?sequence=3)
- Janice Orrell. (2012). *Good Practice Report : Work-integrated Learning*. San Francisco : Creative Commons.
- Patrick, C., Peach, D. and Pocknee, C. (2009). *The Work Integrated Learning (WIL) Report : A National Scoping Study*. Queensland : Queensland University of Technology.