

332.432.1

จุฬาลงกรณ์

2549

ประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์

ของ

วิศิษฐ์ บิลมาศ

24 พย. 2549

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา

ตุลาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

h 298920

ประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทคัดย่อ
ของ
วิศิษฐ์ บิลมาศ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
ตุลาคม 2549

นายวิศิษฐ์ บิลมาศ. (2549). ประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)

รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินูณานิพนธ์

ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิตดา เทคนิยม,

อาจารย์ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาประสิทธิผลการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิจารณาใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ด้านการนำความรู้ไปใช้ ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการอบรมมัคคุเทศก์ รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รวมทั้งเพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของโครงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ที่ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ รุ่นที่ 5 ระหว่างวันที่ 17 เมษายน – 3 มิถุนายน ปี พ.ศ.2546 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 107 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเลือกตอบ (Check List) แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert และแบบสอบถามปลายเปิด (Open – Ended Questionnaire) ถามความคิดเห็นของผู้ที่ผ่านการอบรมในโครงการ ซึ่งใช้วัดประสิทธิผลด้านความรู้ที่ได้จากการอบรม ด้านการนำความรู้ไปใช้ และด้านจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้ t – test และ F – test และทดสอบรายคู่ตามวิธีของ Fisher (Least Significant Different : LSD) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.9) มีอายุ 26 – 30 ปี (ร้อยละ 34.1) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 75.6) มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 73.2) มีความรู้ภาษาต่างประเทศ 1 ภาษา (ร้อยละ 74.4) มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 68.3) มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 34.1) และส่วนใหญ่มียรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท (ร้อยละ 41.5)

2. ประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิผลของ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ด้านการนำความรู้ไปใช้

และด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ มีประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

3. การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบ่งตามตัวแปรได้ดังนี้

3.1 ด้านเพศ พบว่า ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกันนั้นมีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ด้านอายุ พบว่า ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกันนั้นมีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพแตกต่างกันนั้นมีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันนั้นมีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 ด้านความรู้ทางภาษาต่างประเทศ พบว่าผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ทางภาษาต่างประเทศแตกต่างกันนั้นมีประสิทธิผลจากการฝึกอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 ด้านประสบการณ์ พบว่า ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันนั้นมีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอาชีพแตกต่างกันนั้นมีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.8 ด้านรายได้ พบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม และด้านการนำความรู้ไปใช้มีประสิทธิผลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. เมื่อพิจารณาในส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่าผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ต้องการให้เชิญวิทยากรที่ทำงานเป็นมัคคุเทศก์มาบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการแก้สถานการณ์เฉพาะหน้าที่พบบ่อย และระหว่างการอบรมควรมีดูงานมัคคุเทศก์ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่จริง

EFFECTIVENESS OF TRAINING ON GENERAL GUIDE (FOREIGN), FIFTH
GENERATION, FACULTY OF SOCIAL SCIENCE ,SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

AN ABSTRACT
BY
WISIT BINLAMAT

Presented in Partial Fulfillment of Requirements
for the Master of Economics degree in Economics of Education
at Srinakharinwirot University
october 2006

Wisit Binlamat (2006) *Effectiveness of training on general guide (foreign), fifth generation, Faculty of Social Science, Srinakharinwirot University*, Master thesis, M. Econ. (Economics of Education), Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Advisors committee : Associate Professor Dr. Sunitda Tesniyom, Mr. Maitri Apiphatthanamontri.

This research aims to study the effectiveness of training on general guide (foreign), fifth generation, Faculty of Social Science, Srinakharinwirot University, by considering three aspects , on knowledge obtaining from training, on applying knowledge, and on ethnics of guide and to compare personal factor that affects effectiveness of training on general guide (foreign), fifth generation, Faculty of Social Science, Srinakharinwirot University, as well as to gather problems and suggestions of the Program of training on general guide (foreign), fifth generation, Faculty of Social Science, Srinakharinwirot University.

Population used in the research includes those who passed the training on general guide (foreign of fifth generation) during 17th, April to 3rd, June, 2003 Faculty of Social Science, Srinakharinwirot University for 107 persons. Tool used in collecting data was check list, five-level rating scale of Likert, open-ended questionnaire to ask for opinion of the persons who pass the training in the Program that was used to measure effectiveness on knowledge obtaining from training, on applying knowledge, and on ethnics of guide. Statistics used in analyzing data includes percentage, means, standard deviation by using t-test and F-test, and Least Significant Different: LSD of Fisher in order to test the hypothesis.

It was concluded from the research as follows:

1. Most of the population are females (54.9 percent), age 26 – 30 years old (34.1 percent), single status (75.6 percent), bachelor's degree graduates (73.2 percent), have knowledge on foreign language for 1 language (74.4 percent), have working experience for one year or more (68.3 percent), work as employees in private company (34.1 percent), and most of them have income for 10,000 – 15,000 baht a month (41.5 percent)

2. Effectiveness of training on general guide (foreign), fifth generation, Faculty of Social Science, Srinakharinwirot University in total was in much level. And when considering individually, it was found that effectiveness of three aspects that are on knowledge obtaining from training, on applying knowledge, and on ethnics of guide was much level on the part of effectiveness of training on general guide (foreign) as well.

3. Test of hypothesis of the research in order to compare the effectiveness of training on general guide (foreign), fifth generation, Faculty of Social Science, Srinakharinwirot University, can be divided according to the variables as follows:

3.1 Sex: It was found that those who pass the training on guides who have different sexes have effectiveness from training on guide differently without having statistical significance.

3.2 Age: It was found that those who pass the training on guides who have different ages have effectiveness from training on guide differently without having statistical significance.

3.3 Status: It was found that those who pass the training on guides who have different status have effectiveness from training on guide differently without having statistical significance.

3.4 Education: It was found that those who pass the training on guides who have different educations have effectiveness from training on guide differently without having statistical significance.

3.5 Knowledge in foreign language: It was found that those who pass the training on guides who have different knowledge in foreign language have effectiveness from training on guide differently without having statistical significance.

3.6 Experience: It was found that those who pass the training on guides who have different experiences have effectiveness from training on guide differently without having statistical significance.

3.7 Occupation: It was found that those who pass the training on guides who have different occupations have effectiveness from training on guide differently without having statistical significance.

3.8 Income: It was found that those who pass the training on guides who have different incomes have effectiveness from training on guide differently with having statistical

significance of .05 level. When considering individually, it was found that those who pass training on guide and have different income, have effectiveness from training on guide on ethics of guide differently with statistical significance of .05 level; on knowledge obtained from training and on applying of knowledge, the effectiveness is different without having statistical significance.

4. When considering on opinion and suggestion, it was found that most of persons who passed guide training wanted to invite the expert working as a guide to lecture on how to solve frequently-faced problems, and there should be field trip for guides who are being in the actual process of work during training.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ประสิทธิผลของอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ของ
วิศิษฐ์ บิลมาศ

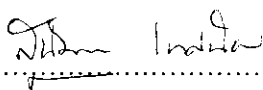
ได้รับการอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

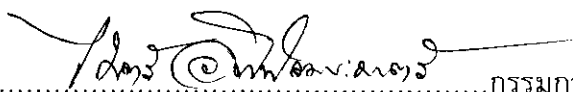
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

วันที่ 13 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2549



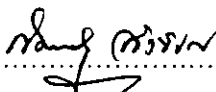
.....ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิตดา เทศนิยม)



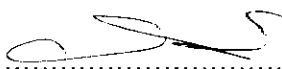
.....กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

(อาจารย์ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์วิพรรณ สาสีผล)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.สุนิตดา เทคนิยม ประธานที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ อาจารย์ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี กรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนตรวจแก้ไขปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์และมีคุณค่าทางวิชาการมากขึ้น รวมทั้งพระคุณของอาจารย์ภาควิชา เศรษฐศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาวิตรี พิสนพงศ์ อาจารย์ประจำ ภาควิชาประวัติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ ดร.ละเอียด ศิลาน้อย ผู้อำนวยการสำนักทะเบียน ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร และอาจารย์ชาติชาย เทพแปลง บุคลากร 7 ประจำสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และขอขอบคุณผู้ผ่านการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป(ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และผู้ผ่านการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 3 มหาวิทยาลัยสยาม ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณรุ่นพี่เศรษฐศาสตร์การศึกษาและเพื่อนๆเศรษฐศาสตร์การศึกษา รุ่นที่ 4 ทุกคน รวมถึงนางสาววาลิกา เพ็งชะตา ที่ให้คำแนะนำที่ดีและเป็นกำลังใจในการทำปริญญานิพนธ์ในครั้งนี้

และสุดท้ายขอขอบพระคุณบุคคลที่มีความสำคัญต่อผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่ง คือ คุณปู่คุณย่า บิดามารดา และทุกคนในครอบครัวของผู้วิจัย ที่ให้การสนับสนุนทั้งกำลังใจที่ดีเยี่ยมและกำลังทรัพย์มาโดยตลอด

วิศิษฐ์ บิลมาศ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	8
ความสำคัญของการวิจัย.....	8
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	12
สมมติฐานในการวิจัย.....	13
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.....	14
ความหมายของการท่องเที่ยว.....	14
ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	15
ความหมายและบทบาทของมัคคุเทศก์.....	15
ความหมายของมัคคุเทศก์.....	15
บทบาทของมัคคุเทศก์.....	16
หน้าที่ของมัคคุเทศก์.....	17
คุณสมบัติของมัคคุเทศก์.....	18
จรรยาบรรณมัคคุเทศก์.....	19
โครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5	
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	20
หลักการและเหตุผล.....	20
วัตถุประสงค์.....	21
ผู้รับผิดชอบโครงการ.....	21
ระยะเวลาการอบรม.....	21
สถานที่อบรม.....	21
คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม.....	21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	22
	วิทยาการบรรยาย.....	22
	หลักสูตรการอบรม.....	22
	การสอบวัดผล.....	24
	สิทธิในการเข้าสอบวัดผล.....	24
	เกณฑ์การรับประกาศนียบัตร.....	24
	ระเบียบการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5.....	25
	แนวความคิดทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และทุนมนุษย์.....	26
	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	26
	ทุนมนุษย์.....	28
	แนวความคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	30
	แนวความคิดในเชิงเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	30
	ความหมายของการฝึกอบรม.....	32
	ความสำคัญของการฝึกอบรม.....	33
	วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม.....	35
	ลักษณะของการฝึกอบรม.....	36
	ระบบการฝึกอบรม.....	36
	แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินการฝึกอบรม.....	38
	วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการฝึกอบรม.....	38
	รูปแบบหรือวิธีการประเมินผลการฝึกอบรม.....	40
	แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	43
	ความหมายของประสิทธิผล.....	43
	การประเมินประสิทธิผล.....	44
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

2 (ต่อ)	ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	22
	วิทยาการบรรยาย.....	22
	หลักสูตรการอบรม.....	22
	การสอบวัดผล.....	24
	สิทธิในการเข้าสอบวัดผล.....	24
	เกณฑ์การรับประกาศนียบัตร.....	24
	ระเบียบการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5.....	25
	แนวความคิดทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และทฤษฎีทุนมนุษย์.....	26
	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	26
	ทฤษฎีทุนมนุษย์.....	28
	แนวความคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	30
	แนวความคิดในเชิงเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	30
	ความหมายของการฝึกอบรม.....	32
	ความสำคัญของการฝึกอบรม.....	33
	วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม.....	35
	ลักษณะของการฝึกอบรม.....	36
	ระบบการฝึกอบรม.....	36
	แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินการฝึกอบรม.....	38
	วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการฝึกอบรม.....	38
	รูปแบบหรือวิธีการประเมินผลการฝึกอบรม.....	40
	แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	43
	ความหมายของประสิทธิผล.....	43
	การประเมินประสิทธิผล.....	44
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 54
การกำหนดประชากร.....	54
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....60
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
- ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล.....	60
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิผล.....	64
- ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	70
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	80
5	สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....82
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีดำเนินการวิจัย.....	82
สรุปผลการวิจัย.....	86
อภิปรายผล.....	91
ข้อเสนอแนะ.....	94
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	96
บรรณานุกรม.....	97
ภาคผนวก.....	103
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	104
ภาคผนวก ข แบบสอบถามการวิจัย.....	108
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	116

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทย และนักท่องเที่ยว ระหว่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย จำแนกตามลักษณะ ลักษณะการเดินทาง ปี 2530 – 2547.....	3
2	เปรียบเทียบรายได้จากการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ จำแนกตาม ประเภทของผู้เยี่ยมเยือน ปี 2547.....	5
3	ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 แสดงโดยค่าความถี่และร้อยละ.....	61
4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของการ ฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและรายด้าน.....	64
5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลด้านความรู้ ที่ได้รับจากการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) เป็นรายข้อ.....	65
6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลด้านการนำความรู้ ไปใช้ของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) เป็นรายข้อ.....	67
7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลด้านจรรยาบรรณ ของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) เป็นรายข้อ.....	68
8	การเปรียบเทียบประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มี เพศต่างกัน โดยรวมและรายด้าน.....	70
9	เปรียบเทียบประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มี อายุต่างกัน โดยรวมและรายด้าน.....	71
10	เปรียบเทียบประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มี สถานภาพต่างกัน โดยรวมและรายด้าน.....	72
11	เปรียบเทียบประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมและรายด้าน.....	73
12	เปรียบเทียบประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มี ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศต่างกัน โดยรวมและรายด้าน.....	74

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

13	เปรียบเทียบประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มี ประสบการณ์การทำงานต่างกัน โดยรวมและรายด้าน.....	75
14	เปรียบเทียบประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มี อาชีพต่างกัน โดยรวมและรายด้าน.....	76
15	เปรียบเทียบประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มี รายได้ต่างกัน โดยรวมและรายด้าน.....	77
16	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรม มัคคุเทศก์ โดยรวม จำแนกตามรายได้.....	78
17	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรม มัคคุเทศก์ ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ จำแนกตามรายได้.....	79
18	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาโครงการอบรม. มัคคุเทศก์.....	80

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	วงจรเศรษฐกิจประยุกต์กับการศึกษา.....	30
2	องค์ประกอบการประเมินผลการฝึกอบรม.....	39

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบัน การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมการให้บริการที่มีการเจริญเติบโตขยายตัวอย่างรวดเร็วไปทั่วทุกภูมิภาคของโลก มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแตกต่างจากอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าประเภทอื่นๆ เนื่องจากการบริโภคในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวจะต้องเดินทางไปใช้บริการหรือสัมผัสกับแหล่งท่องเที่ยว ณ ถิ่นที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ โดยตรง เพราะไม่สามารถจะซื้อเอาแหล่งท่องเที่ยว ณ ถิ่นที่อยู่ของตนเองเหมือนผลิตภัณฑ์สินค้าประเภทอื่นได้ จึงทำให้มีขบวนการในระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การบริการคมนาคมขนส่งท่องเที่ยว (Tourist Services System) อันได้แก่ การบริการข้อมูลข่าวสาร การบริการคมนาคม การบริการบริษัทนำเที่ยว การบริการอำนวยความสะดวกในการผ่านเข้า-ออกระหว่างประเทศ การบริการมัคคุเทศก์ การบริการสถานที่พักแรม การบริการภัตตาคารร้านอาหาร การบริการบริษัทนำเที่ยว การบริการบันเทิง และระบบการให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยเข้ามาทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมโยง อำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวได้เดินทางไปสัมผัสกับแหล่งท่องเที่ยว (Tourist Attraction) ตามที่ปรารถนา ซึ่งทุกประเทศที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่างก็ปรารถนาที่จะพัฒนาให้อยู่ในความนิยมของนักท่องเที่ยว เพราะการที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวในประเทศเป็นจำนวนมาก จะทำให้มีรายได้เข้าประเทศเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดปัญหาการว่างงาน การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวตลอดจนสาธารณูปโภคต่างๆ ทำให้เกิดการพัฒนาคูณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนที่ดีขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงประเทศชาติให้เป็นที่รู้จักในสังคมโลก อันจะเป็นผลดีต่อการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในเวทีประเทศในยุคโลกาภิวัตน์เป็นอย่างดี ดังนั้น ประเทศต่างๆ ทั่วโลกจึงใช้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาชาติบ้านเมืองกันอย่างกว้างขวาง (ปราโมทย์ ทรัพย์เย็น. 2540 : 1)

สถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศภาพรวม ปี 2547 มีการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศทั้งคนไทย และ ต่างประเทศ จำนวน 86.45 ล้านคน- ครั้ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.93 แยกเป็นการเดินทางของคนไทยท่องเที่ยวภายในประเทศจำนวน 74.79 ล้านคน-ครั้ง มีเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.84 และนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ จำนวน 11.65 ล้านคน-ครั้งมีเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.46 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2546 (กองสถิติ และวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2547:8) สำหรับการเดินทางท่องเที่ยวของคนไทยยังคงเป็นไปตามแรงขับเคลื่อนให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศอย่างต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา อีกทั้งในตลอดทั้งปี 2547 ก็ยังได้มีการส่งเสริมกระตุ้นให้เกิดกระแสการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ ทั้งการส่งเสริมกิจกรรมของ

เที่ยวระดับนานาชาติให้มีสีสันตลอดทั้งปี การจัดงานส่งเสริมการขายตลาดนัดผู้บริโภค (Consumer Fair) การส่งเสริมโครงการวันธรรมดาที่ไม่ธรรมดา โครงการสวรรค์ที่พิกของนักเดินทาง (Unseen Paradise) โครงการท่องเที่ยววันเดียวเที่ยวสนุก โครงการเที่ยวข้ามภูมิภาค เป็นต้น (กองสถิติ และวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2547:8)

ถึงแม้ว่าสถานการณ์ท่องเที่ยวของคนไทยจะชะลอตัวลงบ้างเล็กน้อยในช่วงเนื่องจากได้รับผลกระทบปัจจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศตลอดเกือบทั้งปี นับตั้งแต่ต้นปี การเกิดเหตุการณ์ก่อความไม่สงบ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยะลา ปัตตานี และ นราธิวาส และต่อเนื่องด้วยการแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดนก ภาวะราคาน้ำมันดีเซลคงที่ตลอดทั้งปี 2547 สาเหตุมาจากราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกเพิ่มขึ้นสูงมากและมีความผันผวนจากความต้องการในตลาดโลกเพิ่มขึ้นสูง ทั้งจากการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังพัฒนามีความต้องการพลังงานและวัตถุดิบในการบริโภคสูง เช่น จีน อินเดีย รวมทั้งการเก็งกำไรซื้อขายน้ำมันล่วงหน้าของกองทุนการซื้อขายราคาน้ำมันดิบล่วงหน้า จวบจนกระทั่งในช่วงปลายปีได้เกิดเหตุการณ์ธรณีพิบัติคลื่นสึนามิถล่ม 6 จังหวัดชายฝั่งอันดามัน ภูเก็ต กระบี่ พังงา ตรัง สตูล และระนอง เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2547 (กองสถิติ และวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2547:8)

สำหรับนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยนั้น มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นสูงจากการฟื้นกลับคืนเข้าสู่ภาวะปกติ ภายหลังจากประเทศไทยได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ผลกระทบสงครามสหรัฐกับอิรัก และการแพร่ระบาดของโรคระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (SARS: Severe Acute Respiratory Syndrome) จากหลายประเทศโดยรอบ ซึ่งภายหลังจากเหตุการณ์ดังกล่าวประเทศไทยได้ดำเนินการส่งเสริมการท่องเที่ยวในต่างประเทศอย่างหนักเพื่อมุ่งหวังช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดที่หายไปในช่วงที่เกิดวิกฤตการณ์ให้กลับคืน จากสภาวะดังกล่าวหลายประเทศที่ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกับไทยจึงมีการแข่งขันช่วงชิงนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศกันสูงมาก โดยการดำเนินการของไทยได้เน้นในด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์สู่กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างประเทศโดยตรงเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ การส่งเสริมการตลาดเชิงรุกร่วมกับพันธมิตรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการส่งเสริมการตลาดในเชิงรุกเป็นต้น ดังนั้นเมื่อสิ้นปี 2547 การเดินทางกลับคืนมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศในไทยจึงเป็นที่น่าพอใจ มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นสูงมาร้อยละ 16.46 นับตั้งแต่ภายหลังจากที่มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวในปี Visit Thailand Year ปี 2530 เป็นต้นมา ซึ่งพิจารณาข้อมูลได้จากตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทย และนักท่องเที่ยว
ระหว่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย จำแนกตามลักษณะการเดินทางปี 2530-2547
หน่วย : คน - ครั้ง

ปี	รวม		คนไทย		ต่างประเทศ	
	จำนวน	$\Delta(\%)$	จำนวน	$\Delta(\%)$	จำนวน	$\Delta(\%)$
2530	49,644,350	-	46,161,392	-	3,482,958	23.59
2531	43,549,337	-12.28	39,318,600	-14.82	4,230,737	+21.47
2532	44,784,757	+2.84	39,975,249	+1.67	4,809,508	+13.68
2533	48,179,501	+7.58	42,880,641	+7.27	5,298,860	+10.17
2534	44,486,967	-7.66	39,400,068	-8.12	5,086,899	-4.00
2535	41,082,152	-7.65	35,945,709	-8.77	5,136,443	+0.97
2536	44,459,776	+8.22	38,699,243	+7.66	5,760,533	+12.15
2537	48,812,952	+9.79	42,646,456	+10.20	6,166,496	+7.05
2538	59,208,132	+21.30	52,256,566	+22.53	6,951,566	+12.73
2539	59,658,089	+0.76	52,465,944	+0.40	7,192,145	+3.46
2540	59,274,596	-0.64	52,053,251	-0.79	7,221,345	+0.41
2541	59,445,965	+0.29	51,681,035	-0.72	7,764,930	+7.53
2542	62,205,175	+4.64	53,624,843	+3.02	8,580,332	+10.50
2543	64,248,862	+3.29	54,740,239	+2.08	9,508,623	+10.82
2544	68,682,752	+6.90	58,620,802	+7.09	10,061,950	+5.82
2545	72,616,565	+5.73	61,817,498	+5.45	10,799,067	+7.33
2546	79,361,351	+9.29	69,356,898	+12.20	10,004,453	-7.36
2547	86,445,891	+8.93	74,795,188	+7.84	11,650,703	+16.46

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2547). หน้า 9 -10

หากพิจารณาทางด้านรายได้จากการท่องเที่ยวภายในประเทศ ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัด (ไม่รวมรายได้ระหว่างจังหวัด) รวมทั้งสิ้น 667,536.83 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 14.88 เป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 93.10 และเป็นรายได้จากการเดินทางของนักท่องเที่ยว 46,006.66 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.84 มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 6.90 เมื่อเทียบกับรายได้ทั้งหมด ซึ่งจากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่ารายได้จากกลุ่มนักท่องเที่ยวพักค้างคืนนำมาซึ่งจะรวมรายได้จากค่าที่พักเป็นรายได้จากการท่องเที่ยวที่มีสัดส่วนสูงมาก ทั้งนี้หากพิจารณารายได้

ภูมิภาคจะเห็นว่ารายได้จากการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังคงกระจุกตัวตามภูมิภาคท่องเที่ยวหลักที่สำคัญ เช่นเดียวกับปี 2546 คือ กรุงเทพมหานคร 306,873.79 ล้านบาท มีสัดส่วนถึงร้อยละ 46 รองลงมาเป็นภาคใต้ 156,455.15 ล้านบาท สัดส่วนร้อยละ 23.44 และภาคเหนือ 70,767.31 ล้านบาท สัดส่วนร้อยละ 10.60 ซึ่งยังคงเป็นสัดส่วนการถือครองรายได้จากการท่องเที่ยวไม่แตกต่างจากปีที่ผ่านมา (กองสถิติ และวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2547:16) แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 เปรียบเทียบรายได้อาจจากการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2547

ภูมิภาค	รายได้จากการท่องเที่ยว				ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาท/คน/วัน) จำนวน (%)
	ผู้เยี่ยมเยือน (ล้านบาท)	(%) (บาท/คน/วัน)	คนไทย (ล้านบาท)	ต่างประเทศ (บาท/คน/วัน)	
รวม	667,536.83	14.45	317,224.62	350,312.21	3.11
ภาคเหนือ	70,767.31	13.77	41,748.65	29,018.66	6.67
กรุงเทพมหานคร	306,873.79	14.61	151,482.50	155,391.29	1.78
ภาคกลาง (ไม่รวมกรุงเทพฯ)	38,018.27	11.59	28,663.81	9,384.46	2.21
ภาคตะวันออก	67,754.02	18.35	25,670.40	42,083.62	4.83
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	27,668.29	10.52	26,330.45	1,337.84	2.05
ภาคใต้	156,455.15	14.25	43,358.81	113,096.34	0.58

หมายเหตุ : ค่าใช้จ่ายไม่นับรวมค่าพาหนะเดินทางระหว่างจังหวัด

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2547). รายงานสรุปสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศปี 2547 : หน้า 17

จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้น จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การที่นักท่องเที่ยวเลือกประเทศไทยเป็นจุดหมายในการเดินทางท่องเที่ยว นับได้ว่าเป็นความสำเร็จก้าวแรกของประเทศนั้น แต่ความสำเร็จที่จะนำไปสู่ชัยชนะที่แท้จริงก็คือ การทำให้นักท่องเที่ยวผู้มาเยี่ยมเยือนเกิดความประทับใจใคร่จะได้กลับมาเยือนอีก พร้อมกับชักชวนญาติสนิทมิตรสหายให้มาสัมผัสความงดงาม ความประทับใจในน้ำใจไมตรี และความพอใจในบริการ ซึ่งมีคุณค่าที่ถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย เพราะมัคคุเทศก์เป็นกลจักรหนึ่งที่ทำให้การท่องเที่ยวดำเนินไปอย่างราบรื่น มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ทำให้ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ประเทศของเรามีอยู่อย่างมากมายและหลากหลายนั้นมีชีวิตชีวา สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกับรูปแบบการท่องเที่ยวที่กระทำในลักษณะของหมู่คณะ ซึ่งต้องการคนที่จะทำหน้าที่ในการอธิบายให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่วัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณีต่างๆ ของไทย รวมทั้งคอยดูแลอำนวยความสะดวกในการเดินทางและใช้ชีวิตในเมืองไทย มัคคุเทศก์จึงเป็นเสมือนทูตวัฒนธรรม แต่ก็เปรียบเสมือนดาบสองคมหากมัคคุเทศก์ไม่ปฏิบัติหน้าที่ของวิชาชีพมัคคุเทศก์ที่ดี ซึ่งสามารถสร้างภาพลักษณ์ของประเทศได้ทั้งในแง่บวกและแง่ลบให้เกิดขึ้นกับความรู้สึกของนักท่องเที่ยว อันจะส่งผลต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยตรง (พลดา พันธุ์เพชร, 2543 : 29) แต่ปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยยังประสบปัญหาการขาดแคลนมัคคุเทศก์ อาชีพที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเข้าใจในวิชาชีพอย่างแท้จริงที่จะช่วยพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เจริญก้าวหน้าและยั่งยืนต่อไป

จากความสำคัญของมัคคุเทศก์ข้างต้นนั้น รัฐบาลจึงเล็งเห็นความจำเป็นที่รัฐจะต้องเข้ามามีส่วนร่วม ควบคุม ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เพื่อให้กิจการประเภทนี้เป็นไปด้วยดี และเป็น การปกป้องดูแลนักท่องเที่ยวไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ เช่น มัคคุเทศก์ประพฤติไม่เหมาะสม มัคคุเทศก์คิดค่าบริการสูงเกินไป การบริการของมัคคุเทศก์มีจรรยาบรรณ การหลอกลวงให้ซื้อสินค้า เป็นต้น พร้อมกันนั้นรัฐบาลมุ่งที่จะให้เกิดการพัฒนาในบรรดาผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้ได้มาตรฐานเดียวกัน และจรรยาบรรณที่ถูกต้อง (ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541 : 12 - 13) ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2535 : 5) ในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการบริการด้านการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวที่มาเยือนให้มีมาตรฐานที่ดี ได้ตระหนัก และเห็นความ สำคัญของมัคคุเทศก์ จึงได้จัดให้มีการอบรมมัคคุเทศก์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทางด้านวิชาการความรู้เกี่ยวกับสถานที่ทัศนศึกษา ความรู้ภาษาต่างประเทศ และให้รู้ ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในฐานะตัวแทนของคนไทยทั้งชาติที่จะสามารถสร้างภาพพจน์ที่ดีงาม หรือทำลายเกียรติภูมิของชาติได้ ดังนั้นนอกจากความรู้ ความสามารถทางด้าน วิชาการ มัคคุเทศก์ควรสร้างความศรัทธาให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ได้

ทั้งนี้ตามมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ได้กำหนดให้ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ จะต้องเป็นผู้รับวุฒิบัตรหรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการและธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รับรอง (ปราโมทย์ ทรัพย์เย็น. 2540 : 11) จึงเป็นเหตุให้มีสถานฝึกอบรมมัคคุเทศน์เพื่อเตรียมตัวในการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี เกิดขึ้นอยู่หลายแห่งทั่วประเทศ ไม่ว่าจะเป็นมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ยกตัวอย่างเช่น มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยสยาม เป็นต้น

คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ก็เป็นอีกแห่งหนึ่งที่ได้ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการจัดโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) เพื่อผลิตมัคคุเทศก์อาชีพที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งจัดอบรมมาแล้ว 5 รุ่น คณะสังคมศาสตร์ได้ปรับโครงการอบรมครั้งนี้ ตรงตามหลักสูตรของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทุกประการ ตามที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) พ.ศ. 2543 ฉบับปรับปรุงสำเร็จเป็นที่เรียบร้อย เพื่อให้สถาบันต่างๆ นำหลักสูตรดังกล่าวไปใช้ในการจัดอบรม และคณะสังคมศาสตร์ยังได้พิจารณาเห็นว่า การจัดอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไปจะเป็นประโยชน์แก่สังคม ในแง่ของการที่จะช่วยให้คนมีงานทำในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน และจะทำให้ผู้ที่มีความประสงค์จะประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทั้งด้านวิชาการ วิชาเฉพาะวิชาชีพมัคคุเทศก์ และมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์จนสามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องตาม พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 (คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2546)

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาถึงประสิทธิผลในการอบรมของโครงการ ตลอดจนรวบรวมปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อศึกษาว่าการฝึกอบรมโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่น 5 ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรของโครงการให้ดียิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิจารณาใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ด้านการนำความรู้ไปใช้ ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการอบรมมัคคุเทศก์ รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อมูลมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการอบรมและพัฒนาหลักสูตรให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ตรงตามความต้องการของผู้เข้าอบรมและตลาดแรงงาน
2. ผลการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นประกอบการตัดสินใจในการเข้ารับการอบรมโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นต่อไป คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนผู้ที่ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 ปี พ.ศ. 2546 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 107 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้แก่

ประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 ปี พ.ศ. 2546 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิจารณาจากผู้ผ่านการอบรม 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม
- 2) ด้านการนำความรู้ไปใช้
- 3) ด้านจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น (Independent Variable) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ ได้แก่

1. เพศ
 - ชาย
 - หญิง
2. อายุ
 - 20 - 25 ปี
 - 26 - 30 ปี
 - 31 - 35 ปี
 - 36 - 40 ปี
 - 40 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ
 - โสด
 - สมรส
4. ระดับการศึกษา
 - ปริญญาตรี
 - สูงกว่าปริญญาตรี
5. ความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศ
 - 1 ภาษา
 - ตั้งแต่ 2 ภาษาขึ้นไป
6. ประสบการณ์ทำงาน
 - น้อยกว่า 1 ปี
 - ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป
7. อาชีพ
 - ไม่ได้ประกอบอาชีพ
 - รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 - พนักงานบริษัทเอกชน
 - ธุรกิจส่วนตัว
8. รายได้
 - ต่ำกว่า 10,000 บาท
 - 10,000 — 15,000 บาท
 - 15,001 — 20,000 บาท
 - 20,001 ขึ้นไป

ตัวแปรตามในการวิจัย (Dependent Variable) ได้แก่

ประสิทธิผลการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป(ต่างประเทศ)รุ่น 5 คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งพิจารณาจาก

- การได้รับความรู้จากอบรม
- การนำความรู้ไปใช้
- จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. มัคคุเทศก์

หมายถึง ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคล โดยได้รับค่าตอบแทน

2. นักท่องเที่ยว

หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนไปยังท้องถิ่นอื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้

3. โครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)

หมายถึง โครงการที่จัดขึ้นเพื่ออบรมให้แก่บุคคลทั่วไปที่มีความสนใจในอาชีพมัคคุเทศก์ ให้เป็นมัคคุเทศก์ที่มีความพร้อมที่จะไปบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การอบรมมัคคุเทศก์

หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการเพื่อพัฒนาผู้ที่มีความสนใจในอาชีพมัคคุเทศก์ เป็นการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับอาชีพมัคคุเทศก์ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมัคคุเทศก์ไปใช้ในการประกอบอาชีพได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. ประสิทธิภาพของการอบรมมัคคุเทศก์

หมายถึง ผู้รับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการเข้ารับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และมีความคิดเห็นว่าหลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรมครั้งนี้ในด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ด้านการนำความรู้ไปใช้ และด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์นั้นมีประโยชน์มากน้อยเพียงใด

5.1 ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม

หมายถึง ทักษะความรู้ที่ได้รับจากการอบรมเกี่ยวกับวิชาชีพมัคคุเทศก์ที่กำหนดในหลักสูตร ได้แก่ ด้านความรู้ทางวิชาการ ความรู้ภาษาต่างประเทศ และการศึกษานอกสถานที่ของโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5.2 ด้านการนำความรู้ไปใช้

หมายถึง การนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการอบรมวิชาชีพนัคคฺเทศก์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานนัคคฺเทศก์

5.3 ด้านจรรยาบรรณของนัคคฺเทศก์

หมายถึง การประพฤติตัวของผู้ผ่านการฝึกอบรม ดุทางด้านคุณธรรม จริยธรรม การปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย มารยาท โดยให้อยู่ในกรอบของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและนัคคฺเทศก์ พ.ศ. 2535

6. หลักสูตรในการจัดอบรม

หมายถึง หลักสูตรที่เกี่ยวกับวิชาชีพนัคคฺเทศก์ของการอบรมนัคคฺเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 3 ภาค ได้แก่ ภาคความรู้ทางวิชาการ ภาคความรู้ภาษาต่างประเทศ และภาคการศึกษาออกสถานที่

7. ผู้ผ่านการอบรมนัคคฺเทศก์

หมายถึง ผู้ที่สอบผ่านเกณฑ์การวัดผลทั้งทางภาคความรู้ทางวิชาการ และภาคการศึกษาออกสถานที่ ตามเกณฑ์การอบรมของโครงการที่คณะกรรมการกำหนด (แต่ละภาคไม่ต่ำกว่า 60 %) และผ่านการสอบภาคความรู้ภาษาต่างประเทศตามเกณฑ์ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกำหนด โดยผู้ที่สอบผ่านทั้ง 3 ภาค คือ ภาคความรู้ทางวิชาการ ภาคความรู้ภาษาต่างประเทศ และภาคการศึกษาออกสถานที่ จะได้รับประกาศนียบัตรนัคคฺเทศก์ (ต่างประเทศ)

8. ประสบการณ์ในการทำงาน

หมายถึง ผู้ที่เข้ารับการอบรมนัคคฺเทศก์ ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ผ่านการทำงานด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหรือด้านอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

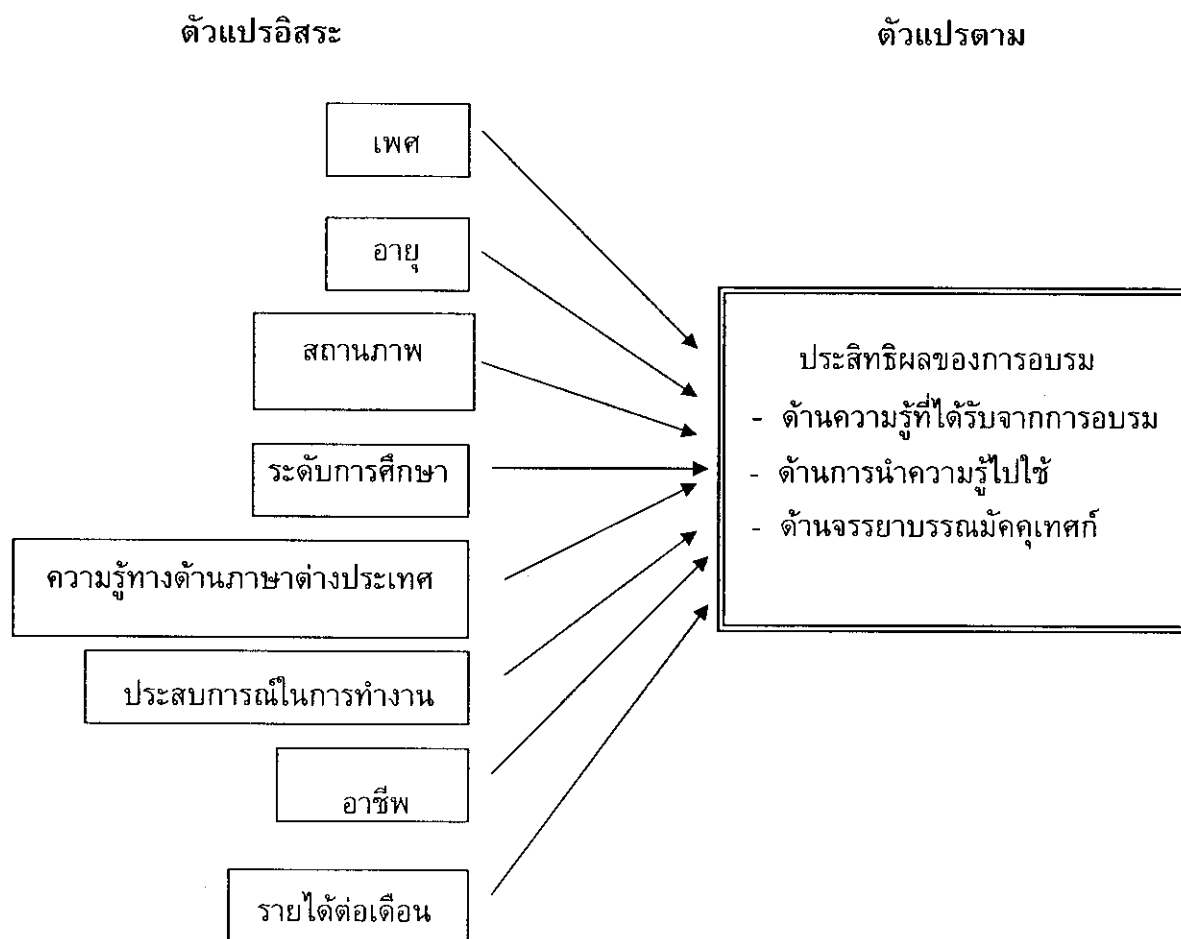
9. ความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศ

หมายถึง ความรู้ทางด้านภาษาของนัคคฺเทศก์ ที่นอกเหนือจากภาษาแม่ (ภาษาไทย)

10. รายได้

หมายถึง รายได้รวมทั้งหมดจากการประกอบอาชีพอื่นๆ (ถ้ามี) กับรายได้จากอาชีพนัคคฺเทศก์เฉลี่ยต่อเดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน
2. ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน
3. ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน
4. ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน
5. ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศต่างกันมีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน
6. ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน
7. ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอาชีพต่างกันมีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน
8. ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. ความหมายและบทบาทของมัคคุเทศก์
3. โครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4. แนวคิดทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และทฤษฎีทุนมนุษย์
5. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
6. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินการฝึกอบรม
7. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

มินทอช และ โกลเด็น (ปราโมทย์ ทรัพย์เย็น. 2540 : 4; อ้างอิงจาก McIntosh and Goalden) การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาจาก ปฏิสัมพันธ์ (การกระทำต่อกันและกัน) ของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจ รัฐบาลผู้เป็นเจ้าของบ้าน และชุมชนผู้เป็นเจ้าของบ้าน ในกระบวนการดึงดูดใจและต้อนรับขับสู้นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนอื่นๆ

ม.ล ดุ้ย ชุมสาย (2518 : 41) การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง เป็นความสัมพันธ์ เบ็ดเสร็จและปรากฏการณ์ทั้งหลาย ทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยอยู่อย่างชั่วคราวของคนต่างถิ่นที่พักอยู่ ทั้งนี้ มีเงื่อนไขมิใช่เป็นการตั้งหลักฐานเพื่อประกอบอาชีพเป็นการชั่วคราว หรือถาวรทำให้เกิดผลกำไร

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2537 : 3) ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้เป็นสากล 3 ประการคือ เป็นการเดินทางจากที่อยู่ปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ และเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มีใช้เพื่อประกอบอาชีพ

ธรรมนูญ ประจวบเหมาะ (2521 : 3) อุตสาหกรรมท่องเที่ยว Tourism Industry หมายถึง กลุ่มกิจกรรมในประสมที่ให้ผลผลิตและบริการ ซึ่งอำนวยความสะดวกให้มนุษย์ทั้งด้านจิตใจและร่างกาย และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

จากความหมายทั้งหมดที่กล่าวมา สามารถสรุปความหมายของการท่องเที่ยวได้ว่า เป็นความสัมพันธ์และปรากฏการณ์ของคนต่างถิ่นที่พักอยู่ โดยมีใช้เพื่อการประกอบอาชีพหรือแสวงหาผลกำไรจากการเดินทางนั้น

1.2 ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry)

นิคม จารุมณี (2536 : 2) เป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจหลายประการ อันได้แก่ (1) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านโรงแรมและที่พัก ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร และธุรกิจการจัดนำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรงได้แก่ บริการ (Service) ต่างๆ รวมทั้งความสะดวกสบายตลอดการเดินทางท่องเที่ยว (2) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและสินค้าหัตถกรรมต่างๆ เป็นต้น วัตถุดิบที่ใช้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวคือ ความสวยงามตามธรรมชาติ ศิลปกรรมโบราณสถาน ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนวิถีการดำเนินของประชาชน ผลผลิตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็คือ บริการที่นักท่องเที่ยวได้รับในรูปแบบต่างๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจและยังมุ่งเน้นในเรื่องของการมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักมากขึ้น มีระยะเวลาการพักค้างคืนในประเทศยาวนานขึ้น และมีการใช้จ่ายในประเทศสูงขึ้น

2. ความหมายและบทบาทของมัคคุเทศก์

2.1 ความหมายของมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 มาตรา 3 (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 109 ตอนที่ 25 : 2535) “มัคคุเทศก์” หมายความว่า ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลโดยได้รับค่าตอบแทน

การนำนักท่องเที่ยวไปยังที่ต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องสถานที่และบุคคล เช่น หัวหน้านักท่องเที่ยว (Tour leader) ผู้จัดการและรับส่ง (Transfer Personal) ผู้ติดตามให้ความสะดวกในการเดินทาง (Tour Escord) หรือล่าม (Interpreter) ยังไม่ถือว่าเป็นมัคคุเทศก์ตามพระราชบัญญัตินี้

ไพฑูรย์ พงศบุตร (2530 : 1 - 7) มัคคุเทศก์แปลตามศัพท์หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง (มัคคุเทศก์) ในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า Guide หรือ Courier มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการ และทำหน้าที่ชี้แจงอธิบายตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวถาม

คำว่า Guide ตามปกติใช้กับมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่ชมสถานที่ต่าง ๆ ส่วน Courier ใช้กับมัคคุเทศก์ที่คอยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านการนำเที่ยว การพักแรมและการเดินทาง แต่คำทั้งสองคำนี้ที่ใช้แทนกันได้ในกรณีของคำว่า Guide อาจใช้คำประกอบให้ชัดเจนเป็น Tourist Guide ก็ได้

2.2 บทบาทของมัคคุเทศก์

พลดา พันธุ์เพชร (2543 : 29) มัคคุเทศก์ถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ เพราะมัคคุเทศก์เป็นกลจักรหนึ่งที่ทำให้การท่องเที่ยวดำเนินไปอย่างราบรื่น มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ทำให้ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเทศเรามีอยู่อย่างมากมายและหลากหลายนั้นมีชีวิตชีวา สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกับรูปแบบการท่องเที่ยวที่กระทำในลักษณะของหมู่คณะ ซึ่งต้องการคนที่จะทำหน้าที่อธิบาย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ของไทยรวมทั้งคอยดูแลอำนวยความสะดวกในการเดินทางและใช้ชีวิตอยู่ในเมืองไทย มัคคุเทศก์ก็ยิ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมาก การที่ได้เป็นบุคคลซึ่งนักท่องเที่ยวได้สัมผัสอย่างใกล้ชิดมีประสบการณ์ในการเดินทางร่วมกัน และทำหน้าที่ถ่ายทอดสิ่งที่ต่างต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวจึงทำให้มัคคุเทศก์เป็นเสมือนทูตวัฒนธรรม ผู้ซึ่งสามารถสร้างภาพลักษณ์ของประเทศได้ทั้งในแง่บวกและแง่ลบให้เกิดขึ้นกับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวอันจะส่งผลต่อการส่งเสริมท่องเที่ยวโดยตรง

เพ็ญสุดา ไพโรธร่วม (2539 : 23 - 24) มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีโอกาสได้เข้าใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากกว่าบุคคลอื่นๆ ในท้องถิ่น และเป็นผู้ที่นักท่องเที่ยวให้ความสนิทสนมและความไว้วางใจ ฉะนั้น จึงมีโอกาสร้างสร้างความประทับใจหรือความไม่พอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ง่าย ถ้าหากนักท่องเที่ยวได้มัคคุเทศก์ที่ดีในการนำเที่ยวก็จะเกิดความพอใจและความประทับใจในการท่องเที่ยว นั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าได้มัคคุเทศก์ที่ไม่ดี นักท่องเที่ยวก็จะเกิดความไม่พอใจหรือความเบื่อหน่าย และอาจเกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อท้องถิ่นนั้นเป็นการส่วนรวมด้วย

มีผู้กล่าวเปรียบเทียบว่า บทบาทของมัคคุเทศก์เป็นทั้งครู นักจิตวิทยา นักแสดง และนักการทูตอยู่ในคนๆ เดียวกัน ผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีได้จะต้องสวมบทบาทของบุคคลอาชีพเหล่านี้ในวาระและโอกาสต่างๆ กล่าวคือ

1) การเป็นครู มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่คอยอธิบายสิ่งต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวและพร้อมที่จะตอบคำถามของนักท่องเที่ยว ทำนองเดียวกับครูสอนศิษย์ ฉะนั้น จึงต้องมีความรู้ในด้านเนื้อหา รวมทั้งมีวิธีการถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การเป็นนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์จะต้องรู้จิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไร มากน้อยเพียงใด ฉะนั้น ในการอธิบายสิ่งต่างๆ จึงต้องเลือกอธิบายเฉพาะสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการรู้ไม่มากเกินไปและไม่น้อยเกินไป การเป็นครูอย่างเดียวย่อมไม่ก่อให้เกิดผลในการนำเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวไม่ใช่นักเรียนที่จะต้องเชื่อฟังอยู่ในโอวาทของมัคคุเทศก์ ถ้ามัคคุเทศก์ไม่รู้

จิตวิทยาในการนำเที่ยว ก็อาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเบื่อหน่าย ทั้งๆที่มัคคุเทศก์อาจมีความรู้ดีและมีความตั้งใจดีในการที่อธิบายแก่นักท่องเที่ยว

3) การเป็นนักแสดง ในการนำเที่ยวมัคคุเทศก์จะต้องสวมบทบาทของนักแสดงในบางครั้ง เพื่อให้การนำเที่ยวมีชีวิตชีวายิ่งขึ้น เช่น มีการร้องเพลงพื้นเมือง หรือเล่นดนตรีให้นักท่องเที่ยวฟังขณะนั่งรถทัวร์ไปนานๆ เพื่อคลายความเบื่อหน่าย หรือเล่าเรื่องสนุก ๆ แทรกขณะนำเที่ยว เป็นต้น

4) การเป็นนักการทูต มัคคุเทศก์ต้องรู้ว่าควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศของตนให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างไร จึงจะให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ดี มิใช่ทางลบ แต่ก็ไม่จำเป็นต้องโอ้อวดจนนักท่องเที่ยวเกิดความหมั่นไส้รำคาญ นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อมัคคุเทศก์ในฐานะเป็นตัวแทนคนในท้องถิ่น มัคคุเทศก์ต้องแสดงความเป็นไทยให้ประจักษ์แก่นักท่องเที่ยว ทั้งในด้านการมารยาท การวางตน ค่านิยม การดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมและสังคมไทย ตลอดจนสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างชนชาติ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ชาติและสถาบันต่างๆ ของชาติ เชิดชูความเป็นชาติอารยะที่ทัดเทียมกับชาติอื่นๆ หลีกเลี่ยงการประพฤติปฏิบัติที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่ประเทศชาติหรือ ประพฤติที่อาจก่อให้เกิดความรู้ดูหมิ่นเหยียดหยามแก่ประเทศชาติและชนชาติไทย คือการทำหน้าที่เป็นทูตวัฒนธรรมหรือทูตสันติภาพนั่นเอง

2.3 หน้าที่ของมัคคุเทศก์

เพ็ญสุดา ไพอร่วม (2539 : 24 — 25) มัคคุเทศก์มีหน้าที่ คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว และต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ นับตั้งแต่การรับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมหรือจุดสุดท้ายของรายการนำเที่ยวนั้นๆ สำหรับหน้าที่มัคคุเทศก์มีดังต่อไปนี้

1) ตรวจสอบสภาพรถหรือยานพาหนะ ตลอดจนสิ่งของต่างๆ ที่ใช้ในการนำเที่ยว เช่น เครื่องขยายเสียง ร่มกันแดด เครื่องดื่มประจำรถ บัตรอนุญาตเข้าชมสถานที่ ฯลฯ ก่อนออกเดินทางไปรับนักท่องเที่ยวว่าอยู่สภาพที่พร้อมและครบถ้วนบริบูรณ์

2) รับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมและจุดนัดพบต่างๆ ตามที่นักท่องเที่ยวแจ้งไว้หรือที่บริษัทนำเที่ยวกำหนดไว้ โดยมีให้นักท่องเที่ยวตรวจลงลายไป มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจฟ้องเรียกค่าเสียหายจากบริษัทได้

3) นำนักท่องเที่ยวไปตามรายการต่างๆ ที่ระบุไว้ในการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัดถ้าหากมีเหตุจำเป็นที่สามารถเข้าชมสถานที่แห่งใด หรือต้องเปลี่ยนแปลงเวลาในการเข้าชมหรือเปลี่ยนแปลงเส้นทางเดินทางไปยังสถานที่แห่งใด ต้องอธิบายเหตุผลความจำเป็นให้นักท่องเที่ยวทราบ มิฉะนั้น นักท่องเที่ยวอาจกล่าวหาว่ามัคคุเทศก์หรือบริษัทนำเที่ยวมีเจตนาเอาเปรียบนักท่องเที่ยวไม่ปฏิบัติตามรายการท่องเที่ยวที่ระบุไว้

4) พยายามอธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และความเพลิดเพลินในการท่องเที่ยว และมีความรู้สึกว่าได้ประโยชน์จากมัคคุเทศก์อย่างคุ้มค่า

5) คอยดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวขณะเดินทาง ไม่ปล่อยนักท่องเที่ยวทิ้งไว้ระหว่างทาง และต้องเตือนนักท่องเที่ยวให้ระมัดระวังการโจรกรรมและอุบัติเหตุจากการจราจรขณะเดินชมสถานที่ต่าง ๆ

6) ส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมหรือจุดสุดท้ายของการท่องเที่ยว โดยพยายามรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด การพลาดเวลาอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวได้ ถ้าหากนักท่องเที่ยวมีนัดหรือต้องขึ้นเครื่องบินในวันนั้น

2.4 คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

พลดา พันธุ์เพชร (2543 : 30 - 31) หากพิจารณาถึงคุณสมบัติของมัคคุเทศก์แล้ว อาจกล่าวได้ว่า อาชีพมัคคุเทศก์นั้นมีใช้ทุกคนที่สามารถเป็นได้มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องการคนที่มีคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ค่อนข้างเฉพาะตัว แตกต่างไปจากอาชีพอื่น คือ นอกจากการเป็นผู้ที่มีสัญชาติไทยและมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนดแล้วผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์จะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ ประกอบด้วย

1. มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารเป็นอย่างดีเพราะภาษาเป็นสื่อในการนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวรับทราบ
2. มีความรู้ในเรื่องราว ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะอธิบายให้นักท่องเที่ยวทราบ
3. มีทักษะในการนำเสนอข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ เข้าใจ และเกิดความสนใจที่จะรับฟัง ไม่เบื่อหน่าย
4. มีทักษะในการบริหารจัดการการนำเที่ยว นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อเตรียมรับนักท่องเที่ยวจนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวกลับประเทศ เพราะมัคคุเทศก์จะต้องดูแลนักท่องเที่ยวในทุกๆ เรื่องทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพอใจตลอดเวลาที่อยู่ในความรับผิดชอบ
5. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพราะสิ่งที่ไม่คาดคิดต่างๆ เกิดขึ้นได้เสมอในระหว่างการเดินทาง มัคคุเทศก์จะต้องพยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในระหว่างการเดินทาง มัคคุเทศก์จะต้องพยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นให้เกิดความเสียหายแก่ทุกฝ่ายให้น้อยที่สุด ซึ่งทักษะในการแก้ไขปัญหเฉพาะหน้านี้ต้องอาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นอย่างมาก ดังนั้น มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานเป็นเวลานานจึงมีความชำนาญในเรื่องนี้ค่อนข้างมาก
6. มีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว มองโลกในแง่ดี ซึ่งเป็นเสน่ห์ที่จะช่วยสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี
7. มีนิสัยในการคาดการณ์ในสิ่งต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทาง

8. มีความอดทนสูง เพราะมัคคุเทศก์จะต้องพบกับนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างชาติต่างภาษา ต่างครอบครัวการเลี้ยงดู ดังนั้นลักษณะนิสัยและความต้องการของแต่ละคนก็จะแตกต่างกันออกไป มัคคุเทศก์จึงต้องเป็นผู้มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดีเมื่อได้รับแรงกดดันอันเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

9. มีใจรักในอาชีพ รักงานบริการ มีความสุขที่ได้ทำให้ผู้อื่นมีความสุขเพราะหากปราศจากคุณสมบัติในข้อนี้แล้วมัคคุเทศก์จะไม่มีความสุขหรือสนุกกับการทำงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

10. มีจรรยาบรรณ จริยธรรม และคุณธรรม เพราะอาชีพมัคคุเทศก์นั้นจะต้องเผชิญกับสิ่งเย้ายวนต่างๆ และช่องทางในการแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่ถูกต้อง หากมัคคุเทศก์ไม่สามารถยืนหยัดบนพื้นฐานของความถูกต้องและคุณธรรมแล้ว ก็จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมดังเช่นที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน

11. เป็นผู้ที่มีความสนใจในการแสวงหาความรู้อยู่เสมอ เพราะความรู้ที่ได้รับจากการอบรมนั้นไม่เพียงพอที่จะใช้ประกอบอาชีพได้ตลอดไป และนักท่องเที่ยวในปัจจุบันก็มีความสนใจที่จะได้รับความรู้จากการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น มัคคุเทศก์จึงจะต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้กับตนเองอยู่เสมอ

2.5 จรรยาบรรณมัคคุเทศก์

พลดา พันธุ์ชูเพชร. (2543 : 32) ได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์เป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด และเป็นตัวแทนของประเทศในการให้ข้อมูลต่างๆ เปรียบเสมือน “ทูตวัฒนธรรมของชาติ” เพื่อธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรี เกียรติคุณและภาพพจน์ของผู้ประกอบอาชีพเดียวกันตลอดจนชื่อเสียงของประเทศชาติ จำเป็นต้องมีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพมัคคุเทศก์ไว้ ดังนี้

1. เคารพในชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ

2. เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย

3. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น

4. มีความรับผิดชอบและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเสียสละและอุทิศเวลาของตน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่การงานมิได้

5. รักษาชื่อเสียงของตนโดยการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ หรือปฏิบัติตนอันเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดี หรือเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรี และเกียรติคุณของวิชาชีพมัคคุเทศก์

6. พึงมีทัศนคติที่ดี พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ คุณวุฒิ คุณธรรม และทักษะในการปฏิบัติงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์

7. พึ่งเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ทั้งทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม

8. ถือปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบแบบแผน ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม ของสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่ง ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบของทางราชการ

9. ประพฤติตนด้วยความสุภาพ รู้รักสามัคคีต่อผู้ร่วมวิชาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไป โดยปราศจากอคติใดๆ ทั้งสิ้น

3. โครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3.1 หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ สามารถทำรายได้ให้ประเทศต่อปีเป็นจำนวนมาก รัฐบาลจึงกำหนดให้การท่องเที่ยวเป็นนโยบายหลักนโยบายหนึ่งในการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันประเทศไทยประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ บริษัทหลายแห่งปิดกิจการ เงินตราต่างประเทศน้อยลง รัฐบาลจึงได้นำนโยบายท่องเที่ยวไทย (Amazing Thailand) มาใช้ในการแก้ปัญหา โดยการประชาสัมพันธ์และเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวต่างประเทศเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย และกระตุ้นให้คนไทยหันมาท่องเที่ยวในประเทศแทนการท่องเที่ยวในต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อดึงเงินตราจากภายนอกเข้าสู่ประเทศและไม่ให้เงินตราภายในประเทศไหลออก เมื่อนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นธุรกิจการท่องเที่ยวก็สามารถสร้างงาน สร้างอาชีพ และกระจายรายได้กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาชีพมัคคุเทศก์เปรียบเสมือนทูตวัฒนธรรม สามารถเผยแพร่ให้ความรู้ ความเข้าใจในประวัติศาสตร์วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญา ผลิตผล ฯลฯ ของประเทศไทยให้คนทั่วโลกได้รู้จักและเมื่อนักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจเขาก็จะกลับมาเที่ยวอีก และพร้อมจะเป็นประชาสัมพันธ์ที่ดีชักชวนและนำให้คนอื่น ๆ มาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น แต่ปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยยังประสบปัญหาการขาดแคลนมัคคุเทศก์ อาชีพที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเข้าใจในวิชาชีพอย่างแท้จริงที่จะช่วยพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เจริญก้าวหน้าและยั่งยืนตลอดไป คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีศักยภาพจึงได้จัดโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อผลิตมัคคุเทศก์อาชีพที่มีความรู้ความสามารถ และมีคุณภาพเพียงพอเพื่อส่งเสริมให้การท่องเที่ยวของประเทศได้พัฒนาก้าวหน้าต่อไป

3.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อสนองนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล
2. เพื่อผลิตมัคคุเทศก์อาชีพที่มีคุณภาพถูกต้องตาม พ.ร.บ. 2535
3. เพื่อผลิตมัคคุเทศก์ที่ตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทหน้าที่ของตน

มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม และมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศ

4. เพื่อเป็นการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของชาติสืบต่อไป
5. เพื่อสร้างอาชีพให้ตลาดแรงงาน

3.3 ผู้รับผิดชอบโครงการ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตย เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

3.4 ระยะเวลาการอบรม

กำหนดการอบรมระหว่างวันที่ 17 เมษายน – 3 มิถุนายน 2546 (ตั้งแต่ วัน จันทร์ – ศุกร์ เวลา 9.00 -16.00 น. และในวันเสาร์ – อาทิตย์ สำหรับการศึกษานอกสถานที่)

3.5 สถานที่อบรม

การบรรยาย : ห้อง 11(203-204) ตึกคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตย เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

การศึกษานอกสถานที่ :

1. วัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง
2. วัดสำคัญในกรุงเทพมหานคร
3. จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และลพบุรี
4. จังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม
5. จังหวัดนครราชสีมาและบุรีรัมย์
6. จังหวัดสุโขทัยและพิษณุโลก

3.6 คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม

1. จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
2. มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์
3. มีสัญชาติไทย
4. ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยาเสพติดให้โทษหรือเป็นโรคติดต่อร้ายแรง

5. ไม่เป็นผู้วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบหรือเป็นคนไร้ความสามารถหรือเสมือนคนไร้ความสามารถ

6. ไม่เคยได้รับโทษจำคุกพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

7. มีทักษะในการอ่านเขียนภาษาไทยดีและมีความรู้ภาษาอังกฤษในขั้นใช้การได้ดี
 หนึ่งคณะสังคมศาสตร์ จะส่งสำเนาคุณสมบัติของผู้รับการอบรมให้ ททท.ตรวจสอบคุณสมบัติกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ใช้เวลาตรวจสอบประมาณ 1 - 2 เดือน) ทั้งนี้หากผลการตรวจสอบคุณสมบัติไม่ถูกต้องที่กำหนดไว้ในหลักฐาน จะถือว่าบุคคลนั้นขาดคุณสมบัติในการเข้ารับ การอบรม และหากเป็นผลมาจากการปลอมแปลงเอกสารคุณสมบัติหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย กรณีผู้สมัครศึกษาจากต่างประเทศจะต้องดำเนินการเทียบวุฒิได้ตามที่กำหนดก่อนกับทบวงมหาวิทยาลัย แล้วนำหลักฐานแสดงต่อสถาบันการศึกษา

3.7 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถผลิตมัลติมีเดียที่อาชีพที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรมและมีความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. สามารถสร้างอาชีพให้ประชาชนในตลาดแรงงาน

3.8 วิทยากรบรรยาย

1. ผู้ทรงคุณวุฒิในวงการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งภาครัฐ และเอกชน
2. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาการทั้งภาครัฐและเอกชน
3. คณะอาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และสถาบันอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาต่างประเทศ

3.9 หลักสูตรการอบรม รวมทั้งสิ้น 188 ชั่วโมง

ประกอบด้วย 3 ภาค ดังนี้

3.9.1 ภาคความรู้ทางวิชาการ

ก. วิชาความรู้พื้นฐาน ไม่น้อยกว่า 50 ชั่วโมง (รวม 51 ชม.)

1. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐ จำนวน 3 ชม.
2. บทบาท หน้าที่ มารยาท และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ จำนวน 3 ชม.
3. วิธีปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ 1 – 2 จำนวน 6 ชม.
4. พฤติกรรมนักท่องเที่ยว จำนวน 3 ชม.
5. มนุษย์สัมพันธ์ จำนวน 3 ชม.

- | | |
|--|-------------|
| 6. จิตวิทยาการบริการ | จำนวน 3 ชม. |
| 7. การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว 1 - 2 | จำนวน 6 ชม. |
| 8. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทั่วไปและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ 1-2 | จำนวน 6 ชม. |
| 9. ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวไทย 1 - 2 | จำนวน 6 ชม. |
| 10. หลักการของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน | จำนวน 3 ชม. |
| 11. สิ่งแวดล้อม ระบบนิเวศทางธรรมชาติ และสังคมมนุษย์ 1 - 2 | จำนวน 6 ชม. |
| 12. การอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว | จำนวน 3 ชม. |

ข. วิชาความรู้เฉพาะสาขา ไม่น้อยกว่า 80 ชั่วโมง (รวม 86 ชม.)

- | | |
|---|--------------|
| 1. ประวัติศาสตร์ไทย 1 - 2 | จำนวน 3 ชม. |
| 2. สังคมไทย | จำนวน 3 ชม. |
| 3. พุทธศาสนาในประเทศไทย | จำนวน 3 ชม. |
| 4. ทศศิลป์ 1 - 4 | จำนวน 12 ชม. |
| 5. วรรณคดีไทย | จำนวน 3 ชม. |
| 6. นาฏศิลป์และดนตรีไทย | จำนวน 4 ชม. |
| 7. เทศกาลและงานประเพณีไทย | จำนวน 4 ชม. |
| 8. อาหารไทย | จำนวน 3 ชม. |
| 9. หัตถกรรมไทย | จำนวน 3 ชม. |
| 10. มรดกทางภูมิศาสตร์ 1 - 2 | จำนวน 6 ชม. |
| 11. แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม 1 - 2 | จำนวน 6 ชม. |
| 12. พระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม | จำนวน 3 ชม. |
| 13. วัดสำคัญในกรุงเทพมหานคร | จำนวน 3 ชม. |
| 14. สมุดลัทธิธรรมชาต | จำนวน 3 ชม. |
| 15. หลักการและการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 1 - 2 | จำนวน 6 ชม. |
| 16. การสื่อความหมายธรรมชาติ | จำนวน 3 ชม. |
| 17. สถานการณ์เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในปัจจุบัน 1 - 2 | จำนวน 6 ชม. |
| 18. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม | จำนวน 3 ชม. |
| 19. ความรู้เกี่ยวกับงานบริการของสายการบิน | จำนวน 3 ชม. |
| 20. พิธีการเข้า - ออกราชอาณาจักร | จำนวน 3 ชม. |
| 21. สถาบันพระมหากษัตริย์ไทย | จำนวน 3 ชม. |

3.9.2 ภาคความรู้ภาษาต่างประเทศ

จำนวน 51 ชม.

3.9.3 ภาคการศึกษาออกสถานที่ ศึกษาออกสถานที่ 6 เส้นทาง

1. วัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง
2. วัดสำคัญในกรุงเทพมหานคร
3. จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และลพบุรี
4. จังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม
5. จังหวัดนครราชสีมาและบุรีรัมย์
6. จังหวัดสุโขทัยและพิษณุโลก

3.10 การสอบวัดผล

การสอบวัดผลจะแบ่งเป็น 3 ภาค ดังนี้

- ภาคความรู้ทางวิชาการทั่วไป สอบข้อเขียนภาษาไทย และ/หรือภาษาต่างประเทศ
- ภาคความรู้ภาษาต่างประเทศ สอบข้อเขียนและสอบปากเปล่าภาษาต่างประเทศ

ซึ่งเป็นข้อสอบกลางที่ ททท. จัดทำขึ้น

- ภาคปฏิบัตินำชมสถานที่สำคัญ สอบปากเปล่าเป็นภาษาต่างประเทศ

3.11 สิทธิในการเข้าสอบวัดผล

1. ผู้ที่จะมีสิทธิเข้าสอบวัดผลเพื่อรับประกาศนียบัตรจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้
2. ผู้เข้ารับการอบรมต้องไปศึกษาออกสถานที่ครบทุกรายการตามที่กำหนดผู้

เข้ารับการอบรมต้องมีเวลาเข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเวลาอบรมทั้งหมด

(ขาดการอบรมได้ไม่เกิน 12 ครั้ง 1 ครั้งเท่ากับครึ่งวัน) หากมีปัญหาหรือเหตุผลอันควรแก่การพิจารณา ให้ผู้เข้ารับการอบรมยื่นคำร้องตามแบบที่กำหนดพร้อมหลักฐานต่อประธานกรรมการอำนวยการจัดโครงการอบรมฯ ทั้งนี้ให้ถือการพิจารณาตัดสินของคณะกรรมการ - อำนวยการ ฯ เป็นที่สิ้นสุด

3.12 เกณฑ์การรับประกาศนียบัตร

ในการพิจารณาผลสอบเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับประกาศนียบัตร มีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. ผู้ที่จะได้รับประกาศนียบัตร ต้องผ่านการตรวจสอบวุฒิการศึกษาโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. จะต้องสอบผ่านทั้ง 3 ภาค คือ ภาคความรู้ทางวิชาการ ภาคภาษาอังกฤษ และภาคการศึกษาออกสถานที่

3. ผู้ที่สอบภาคความรู้ทางวิชาการ และ/หรือ ภาคการศึกษานอกสถานที่ไม่ผ่าน จะมีสิทธิ์สอบแก้ตัวในแต่ละภาคได้ 1 ครั้ง โดยต้องชำระเงินค่าธรรมเนียมการสอบแก้ตัวภาคละ 500 บาท

อนึ่ง ผู้เข้ารับการอบรมที่ไม่ได้รับประกาศนียบัตรไม่ว่ากรณีใดๆ ถ้าประสงค์จะเข้ารับการอบรมใหม่จะต้องสมัครและผ่านการสอบคัดเลือกใหม่เหมือนผู้สมัครรายอื่นๆ

3.13 ระเบียบการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สุขุมวิท 23 คลองเตย กรุงเทพฯ 10110

1. ระยะเวลาการอบรม

อบรมระหว่างวันที่ 17 เมษายน – 3 มิถุนายน 2546

เวลา 09.00 -16.00 น. ของวันที่จัดอบรมในสถานที่

(พักกลางวัน 12.00 – 13.00 น.)

เวลา 08.00 - 16.00 น. ของวันที่ออกทัศนศึกษานอกสถานที่ในกรุงเทพฯ

เวลา 07.00 - 19.00 น. ของวันที่นำออกทัศนศึกษาต่างจังหวัด

2. คุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัครเข้ารับการอบรม

2.1 มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ทั้งการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียนได้เป็นอย่างดี

2.2 การศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกรณีจบการศึกษาจากต่างประเทศ จะต้องแนบสำเนาใบเทียบวุฒิจากทบวงมหาวิทยาลัยมาด้วย

2.3 มีสัญชาติไทย อายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์

2.4 มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับวิชาชีพ สุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง ติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อร้ายแรง

2.5 สามารถเข้ารับการอบรมตลอดหลักสูตร โดยมีเวลาเข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า 80 ของเวลาอบรมทั้งหมด และสามารถเดินทางไปศึกษานอกสถานที่ได้ทุกครั้ง

3. หลักฐานในการสมัครเข้าอบรม

3.1 รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 3 รูป ถ่ายไม่เกิน 6 เดือนนับถึงวันสมัคร

3.2 สำเนาใบปริญญาบัตร หรือใบรับรองแทนใบปริญญาบัตร จำนวน 1 ชุด

3.3 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการ จำนวน 1 ชุด

3.4 สำเนาทะเบียนบ้านจำนวน 1 ชุด

3.5 หลักฐานอื่นๆ (ถ้ามี) เช่น หนังสือสำคัญเปลี่ยนชื่อตัวหรือชื่อสกุล

3.6 ค่าสมัครสอบคัดเลือกเข้าอบรม 100 บาท

3.7 ผู้สมัครต้องลงลายมือชื่อ รับรองเอกสารถูกต้องในสำเนาเอกสารทุกฉบับ

4. การชำระค่าธรรมเนียมอบรม

4.1 ผู้ผ่านการสอบคัดเลือกต้องชำระค่าธรรมเนียมการอบรม และทัศนศึกษา จำนวน 18,000 บาท (หนึ่งหมื่นแปดพันบาทถ้วน) ในวันที่ 11 – 12 เมษายน 2546 ระหว่างเวลา 09.00 – 16.00 น. ที่ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4.2 ค่าธรรมเนียมนี้รวมค่าลงทะเบียน เอกสารประกอบการบรรยาย ค่าอาหารว่างระหว่างการอบรม ค่าพาหนะทัศนศึกษา ค่าห้องพักโรงแรม ค่าเข้าชมสถานที่เมื่อทัศนศึกษา ค่าจัดทำคู่มือ

4.3 ผู้ผ่านการสอบคัดเลือกต้องชำระค่าธรรมเนียมการอบรม ในวัน เวลา ที่ กำหนด หากพ้นกำหนดการชำระเงินถือว่าสละสิทธิ์การเข้าอบรม และคณะสังคมศาสตร์มีสิทธิ์ที่จะเรียกผู้สอบได้คะแนนลำดับรองลงไปมาเข้าอบรมแทน

ค่าธรรมเนียมการอบรมในหลักสูตรนี้จะครอบคลุมรายการดังต่อไปนี้

1. หนังสือคู่มือมัคคุเทศก์ 1 เล่ม
2. หนังสือศิลปะในประเทศไทย 1 เล่ม
3. เอกสารคู่มืออบรมมัคคุเทศก์ (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5
4. เอกสารประกอบการสอนเพิ่มเติม
5. ค่าตอบแทนวิทยากร
6. ค่าพาหนะในการเดินทางไปทัศนศึกษานอกสถานที่ (ทุกเส้นทาง ยกเว้น วัดพระศรีรัตนศาสดาราม และพระศรีรัตนศาสดาราม และพระบรมมหาราชวัง)
7. ค่าอาหารและที่พักในการเดินทางไปทัศนศึกษานอกสถานที่ (ทุกเส้นทาง ยกเว้น วัดพระศรีรัตนศาสดาราม และพระบรมมหาราชวัง)
8. ค่าประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทางไปทัศนศึกษานอกสถานที่

4. แนวความคิดทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และทฤษฎีทุนมนุษย์

4.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) หมายถึง การจัดการดำเนินการให้พนักงานขององค์กรได้รับประสบการณ์เรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ในการจะนำมาซึ่งการปรับปรุงความสามารถในการทำงานและส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน ซึ่ง แนดเลอร์ (Nadler, 1989 : 5 - 6) ได้แบ่งกิจกรรมของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ 3 กิจกรรม คือ การศึกษา (Education) เน้นเป็นการพัฒนาเพื่อสร้างความพร้อมให้กับพนักงาน สำหรับงานหน้าที่ในอนาคต ค่าใช้จ่ายจัดเป็นการลงทุนในระยะสั้น ระดับความเสี่ยงปานกลาง เมื่อพิจารณาด้านประโยชน์จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ พนักงานได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานใหม่ในระดับที่สูงขึ้น ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความเสี่ยงกว่าการฝึกอบรม การฝึกอบรม (Training) เน้นเพื่องานในปัจจุบัน ภาระค่าใช้จ่ายนั้นจัดเป็นค่าใช้จ่ายซึ่งมีระดับความเสี่ยงที่ต่ำ เมื่อพิจารณาด้านประโยชน์นั้นจะเกิดขึ้นโดย

ทันที และการพัฒนา (Development) เน้นให้เกิดการเรียนรู้เรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงานเพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจต่อสถานการณ์ต่างๆ ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต ค่าใช้จ่ายจัดเป็นการลงทุนระยะยาว ระดับความเสี่ยงสูง เมื่อพิจารณาด้านประโยชน์จะเกิดองค์การเป็นสำคัญ โดยได้อธิบายถึงความแตกต่างที่จุดเน้นของแต่ละกิจกรรมของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ ด้านการใช้เวลา ด้านภาระค่าใช้จ่าย ด้านระดับ ความเสี่ยงที่จะสัมฤทธิ์ผล และการพิจารณาประโยชน์เมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา

อรุณ รักธรรม (2535 : 1) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และความสามารถ (Capacities) ของบุคคลทั้งหมด ในสังคมใดสังคมหนึ่ง

จีระ หงส์ลดารมภ์ (2542 : 16) ได้ให้ความหมายของทรัพยากรมนุษย์โดยเน้นว่า ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง บุคคลที่มีค่าและให้ผลตอบแทน ซึ่งคำจำกัดความนี้แสดงถึง การพิจารณาคุณภาพหรือประสิทธิภาพในการผลิตของประชากร หรือแรงงานในรูปของทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่มีความสัมพันธ์กับปริมาณการลงทุนทางการศึกษาหรือฝึกอบรมเป็นสำคัญ ซึ่งไปตรงกับทัศนะทางเศรษฐศาสตร์ของ คิลเลียน (Killian) ที่มองว่ามนุษย์เป็นปัจจัยการผลิตชนิดหนึ่ง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงหมายถึง การวางแผนล่วงหน้าเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การเป็นรายบุคคล ให้บุคคลมีความพร้อมที่จะทำงานในหน้าที่ของตนเองให้ได้ผลดีต่อองค์การมากที่สุด ความพร้อมหมายถึง องค์การจะต้องดูแลให้บุคคลมีกำลังกาย กำลังใจ สติปัญญา ความรู้ ความสามารถ ท่วงท่า พลังที่มีอยู่ให้กับงานในหน้าที่ของตนเอง จนได้รับผลสำเร็จมากที่สุด กล่าวได้ว่าองค์การจะได้รับผลตอบแทนที่เท่ากัน หรือมากกว่าที่ลงทุนไป การที่จะให้พนักงานทำงานได้ดีนั้น องค์การจำเป็นจะต้องสร้างเงื่อนไขให้เกิดการอำนวยความสะดวกต่อการทำงานด้วย ซึ่งเปรียบเสมือนการตอบแทนซึ่งกันและกัน

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กรรมวิธีในการเสริมสร้างทักษะ ความรู้ ความสามารถให้บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานต่างๆ ตามความพึงพอใจของตนเองและองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ทฤษฎีทุนมนุษย์ (Human Capital Theory)

อัมพร วิจิตตพันธ์ (2520 : 8) ได้กล่าวว่า เศรษฐศาสตร์การศึกษาเป็นแขนงหนึ่งของวิชาเศรษฐศาสตร์ที่แตกย่อยออกจากปัจจัยแรงงาน มุ่งเมื่อปรับปรุงแรงงานหรือมุ่งพัฒนาทรัพยากรให้มีฝีมือสมรรถภาพสูงเพื่อให้ได้ใช้แรงงานเกิดประโยชน์เต็มที่ และมีงานทำคำว่าทุนมนุษย์ (Human Capital) มีความหมายถึง คนซึ่งได้รับการศึกษาให้มีความรู้ในการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาจึงเป็นการลงทุนสร้างทุนมนุษย์ขึ้นมา คือ ทำให้มนุษย์มีความรู้ที่จะก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นในอนาคต สำหรับเศรษฐศาสตร์การศึกษาเป็นการลงทุนในทุนมนุษย์ และการเลือกลงทุนภายใต้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้ได้ประโยชน์มากที่สุด อาจกล่าวได้ว่าเศรษฐศาสตร์การศึกษาจะช่วยตอบปัญหาได้ว่า

1. ภายใต้งบประมาณที่จำกัด จะเลือกลงทุนทางการศึกษาอะไรเพื่อใคร
2. จะจัดการศึกษาอย่างไร สถาบันการศึกษาคควรจะเตรียมการศึกษาระดับใดบ้างเพื่อสนองความต้องการของครัวเรือน คน สังคม
3. จะวางแผนการศึกษาอย่างไร เพราะการศึกษาในทางเศรษฐศาสตร์ คือ การลงทุนในทุนมนุษย์ด้วยความคาดหวังว่าจะผลิตได้ดีขึ้นและมีรายได้เพิ่มขึ้นในอนาคต ถ้าคนที่มีการศึกษา ไม่มีการจ้างงาน ก็ไม่มีการผลิตและไม่มีการรายได้

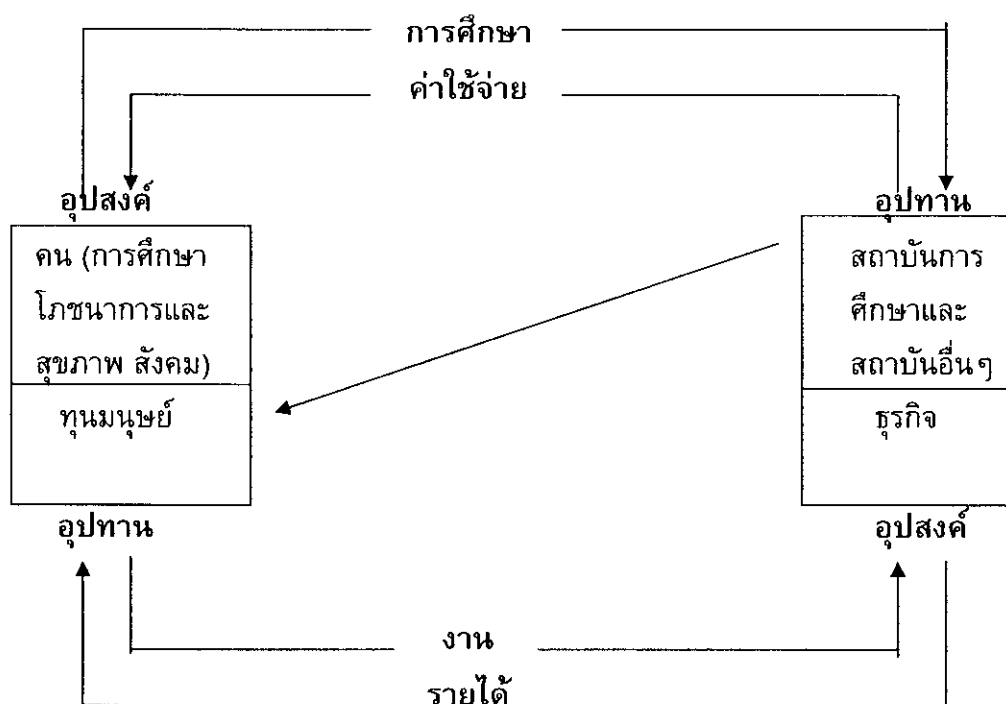
จุฑา มนัสไพบูลย์ (2537 : 41 — 42) กล่าวว่า วิชา มนุษย์หรือทักษะและความสามารถของมนุษย์นั้น ควรจัดรวมเข้าเป็นทุนประเภทหนึ่ง เรียกว่า ทุนมนุษย์ ซึ่งก็คือ แหล่งสะสมของความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ความชำนาญงานของแต่ละบุคคล การศึกษาและการฝึกอบรมเป็นเรื่องของการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสต็อกของทุนมนุษย์ เมื่อพิจารณาการผลิตในระบบเศรษฐกิจพบว่าปัจจัยการผลิตทั้ง 4 ประการ คือ ที่ดิน แรงงาน ทุน และผู้ประกอบการนั้นมนุษย์เป็นองค์ประกอบของปัจจัยการผลิตถึง 2 ใน 4 ประการข้างต้น คือ เป็นทั้งแรงงานและผู้ประกอบการ และส่วนสำคัญที่สุดในการผลิตของระบบเศรษฐกิจก็คือ แรงงานซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทอย่างสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจก็คือ แรงงานหรือมนุษย์เป็นปัจจัยการผลิต (Product Factor) ในระบบเศรษฐกิจ ในแง่อุปทานของปัจจัยการผลิตในระบบเศรษฐกิจ มนุษย์ก็เป็นอุปทานของปัจจัยการผลิตในระบบเศรษฐกิจด้วย ดังนั้นมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรชนิดหนึ่งคือเป็นทรัพยากรมนุษย์ ในทางเศรษฐศาสตร์เรามักจะเรียกทรัพยากรมนุษย์ว่า ทุนมนุษย์ (Human Capital) อันนอกเหนือไปจากทุนกายภาพ การที่มนุษย์มีฐานะเป็นทุนมนุษย์ เป็นปัจจัยการผลิตและเป็นอุปทานของปัจจัยการผลิตในระบบเศรษฐกิจนั้นก็เพราะว่า

1. การพัฒนาและสร้างทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสร้างด้วยการให้การศึกษา นั้น มีต้นทุนค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นด้วย
2. ผลผลิตที่ได้จากทรัพยากรมนุษย์ที่มีทักษะนั้นย่อมทำให้ผลผลิตของชาติเพิ่มขึ้น
3. ค่าใช้จ่ายใดๆ ที่เกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีผลทำให้ผลผลิตของชาติเพิ่มขึ้น ในที่สุดจะทำให้ความมั่งคั่งของชาติเพิ่มขึ้นด้วย

เมื่อมนุษย์ถือเงินทุนประเภทหนึ่ง ย่อมสามารถเปลี่ยนแปลงค่าของทุนมนุษย์ได้ โดยอาจเพิ่มหรือลดมูลค่าได้เมื่อเวลาผ่านไป การให้การศึกษาเป็นวิธีการลงทุนแบบหนึ่งเพื่อเพิ่มค่าของทุนมนุษย์ เป็นลักษณะของการลงทุนใหม่ เช่น การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น หรือในสาขาวิชาใหม่ๆ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถและทักษะสูงขึ้นกว่าเดิมที่เป็นอยู่ ทั้งนี้การฝึกฝนอบรมและการศึกษาเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตหรือความชำนาญแก่ผู้ที่ได้รับลักษณะความชำนาญของแรงงาน มีดังนี้ (ขวัญสุตา เข้มทอง. 2546 : 15 - 17)

1. การที่แต่ละคนจะมีความชำนาญจำเป็นต้องใช้เวลาในการฝึกฝน ซึ่งโครงการศึกษาบางประเภทจะต้องใช้เวลาเป็นปีแทนที่จะเป็นช่วงเวลาสั้นๆ
2. ความชำนาญนั้นจะเสื่อมลงไปตามกาลเวลา อันเนื่องจากความจำที่ลดลงหรือความชำนาญนั้นน้อยเกินไป ซึ่งปกติและลดลงตามอายุของคน
3. ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงิน อันได้จากความชำนาญนั้นๆ จะเกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่งๆ
4. เนื่องจากความชำนาญเป็นสิ่งที่ได้รับการเรียนรู้ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ย่อมเสื่อมถอยลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ามีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ดังนั้นการศึกษาย่างต่อเนื่อง หรือการฝึกอบรมใหม่จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อช่วยให้ลดความเชลหรือป้องกันมิให้ความชำนาญนั้นเสื่อมถอยลง

โดยสรุป ความชำนาญของแรงงานจึงคล้ายกับทุนกายภาพอื่นๆ เช่น โรงงานหรือเครื่องจักรซึ่งต้องคอยดูแลรักษาให้มีการเสื่อมสภาพลง และการศึกษา คือ ขบวนการผลิตที่ช่วยเพิ่มทุนมนุษย์ เปลี่ยนแปลงให้มนุษย์มีคุณภาพดีขึ้นเปรียบเสมือนเครื่องจักรที่ผลิตสินค้าเป็นวัตถุดิบในขบวนการผลิตต่อไป กล่าวได้ว่าการศึกษาคือการผลิตทุนมนุษย์ซึ่งเป็นวัตถุดิบที่ก่อให้เกิดสินค้าและบริการอีกทอดหนึ่ง ดังนั้น ทุนมนุษย์ (Human Capital) จึงมีความหมายถึง คนซึ่งได้รับการศึกษาให้มีความรู้ในการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการศึกษาเป็นการลงทุนสร้างทุนมนุษย์มีความรู้ที่จะก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นในอนาคต ดังภาพ



ภาพประกอบ 1 วงจรเศรษฐกิจประยุกต์กับการศึกษา

ที่มา : อัมพร วิจิตรพันธ์ ; และอัญชลี ค้อคงคา. (2524). เศรษฐศาสตร์การศึกษา:

หน้า 10.

5. แนวความคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

5.1 แนวความคิดในเชิงเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับการฝึกอบรม

เศรษฐศาสตร์นั้นถือได้ว่าเป็นศาสตร์ (science) แขนงหนึ่ง เพราะต้องใช้วิธีการในทางวิทยาศาสตร์เข้ามาศึกษาวิเคราะห์หาเหตุผล และอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งถือว่าเป็นเศรษฐศาสตร์ในแง่มุมหนึ่งนั้น ไม่อาจที่จะทำการทดลองพิสูจน์เพื่อให้ได้กฎตายตัว เหตุผลก็คือพฤติกรรมของมนุษย์เรานั้นเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อนและสามารถแปรเปลี่ยนไปได้ตามกาลเวลาและสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

สำหรับแรงงานนี้ ถือว่าเป็นปัจจัยการผลิต หรือทรัพยากรอีกประเภทหนึ่งของกระบวนการผลิตที่มีความจำเป็น สำหรับการใช้ร่วมกับปัจจัยการผลิตประเภทอื่นๆ ซึ่งประกอบไปด้วยที่ดินและทรัพยากรธรรมชาติ ทุนและผู้ประกอบในการสร้างสินค้าและบริการ จะว่าไปแล้ว สำหรับเศรษฐศาสตร์เป็นการเลือกหาหนทางที่จะใช้ปัจจัยการผลิตซึ่งมีอยู่อย่างจำกัด เพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่อย่างมากมายนับไม่ถ้วน เนื่องจากเศรษฐศาสตร์นั้นถือว่าเป็นสาขาหนึ่งในหมวดวิชาสังคมศาสตร์ ดังนั้นจึงมีความเกี่ยวข้องกับวิชาการด้านอื่นๆ อยู่ไม่น้อย

ทีเดียว โดยมีเหตุผลหนึ่งที่สนับสนุนเรื่องนี้ก็คือ เศรษฐศาสตร์นั้นถือว่าเป็นศาสตร์เกี่ยวกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจของมนุษย์ เศรษฐศาสตร์จึงมีความเกี่ยวข้องกับวิชาการอื่นๆ เช่น เศรษฐศาสตร์กับสังคมวิทยา นักเศรษฐศาสตร์ในระยะหลังได้เริ่มให้กับวิชาอื่นๆ เช่น เศรษฐศาสตร์กับสังคมวิทยา นักเศรษฐศาสตร์ในระยะหลังได้เริ่มให้ความสนใจเรื่องกับพฤติกรรมต่างๆของมนุษย์ โดยเฉพาะในเรื่องบทบาทของสถาบันการศึกษาเป็นต้น ซึ่งมีส่วนเกี่ยวพันพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ และเนื่องจากสังคมวิทยาสนใจทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตของสังคม เศรษฐศาสตร์จึงเลี่ยงไม่พ้นที่ต้องมีความสัมพันธ์กันกับสังคมวิทยาทางเศรษฐกิจด้วย อาชีพของมนุษย์ จึงอาจกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่สะท้อนมิติทางเศรษฐศาสตร์ได้อย่างชัดเจน เพราะว่าเป็นการแสดงถึงนัยแห่งการฝึกฝนหรือในทางการศึกษา และแม้ว่าความสามารถในการสร้างผลผลิตของมนุษย์นั้นถือเป็นปัจจัยการผลิตประเภทหนึ่งก็ตาม แต่ก็ต่างไปจากปัจจัยการผลิตประเภทอื่นๆ เพราะมนุษย์เป็นปัจจัยการผลิตที่มีชีวิต จึงมีการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาการได้สูงกว่าปัจจัยการผลิตประเภทอื่นๆ และที่สำคัญกว่านั้นก็คือ ปัจจัยการผลิตที่ควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอื่นๆ ซึ่งต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของมนุษย์ทั้งสิ้น แต่ความสามารถในการใช้ประโยชน์หรือในการควบคุมพัฒนาการของปัจจัยการผลิตประเภทอื่นๆนั้น มิใช่ว่าจะสามารถเกิดขึ้นเองได้โดยธรรมชาติ แต่เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องอาศัยการเรียนรู้และมีการฝึกฝนจนเกิดความแตกฉานและชำนาญขึ้นจึงจะทำให้การสร้างผลผลิตเกิดประโยชน์ได้อย่างสูงสุด สำหรับในการฝึกทักษะเหล่านี้ หากกระทำได้จนถึงจุดหนึ่งแล้วย่อมสามารถที่จะใช้ประโยชน์หรือควบคุมการใช้ปัจจัยการผลิตอื่นๆได้ และหากพัฒนาจนเชี่ยวชาญมากขึ้นก็จะเป็นการดัดแปลงหรือสร้างผลผลิตขึ้นมาใหม่ได้ อันจะยังประโยชน์ต่อมนุษย์เอง การฝึกอบรมเป็นเงื่อนไขสำคัญของการผลิตทั้งในปัจจุบันและอนาคตเพราะจะเป็นการเพิ่มผลิตภาพของการผลิตโดยเฉพาะในสภาพที่เศรษฐกิจและสังคมที่ได้เพิ่มระดับของการแข่งขันและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้ง การฝึกทักษะ จึงกลายเป็นสิ่งที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น (ปิยะฉัตร ไพชนม์. 2542 : 9 –11)

การศึกษาและการฝึกอบรมจัดว่าเป็นการลงทุนในทุนมนุษย์ที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด เนื่องจากสามารถสร้างทักษะต่างๆ ให้แก่บุคคล รวมทั้งทำให้ผลิตภาพการผลิตสูงขึ้น และทำให้รายได้ตลอดช่วงชีวิต (LIFETIME EARNING) ของบุคคลเพิ่มสูงขึ้นกล่าวคือ บุคคลที่ได้รับการลงทุนทางการศึกษาและการฝึกอบรมสูงกว่าโดยเฉลี่ยจะมีรายได้สูงกว่าบุคคลที่มีการลงทุนน้อยกว่า การลงทุนสูงขึ้นยังมีผลทำให้ผลตอบแทนอื่นๆ จากการทำงาน และสภาพการทำงานของบุคคลดีขึ้นด้วย การพิจารณาผลตอบแทนของการศึกษาและการฝึกอบรมในรูปของการเพิ่มรายได้จากการทำงานนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงคือ ทุนมนุษย์จากการศึกษาและการฝึกอบรมเพียงอย่างเดียวไม่สามารถอธิบายความแตกต่างในรายได้ได้อย่างเพียงพอ เนื่องจากมีปัจจัยอื่นๆ หลายปัจจัย ซึ่งพบว่า มีรายได้บุคคลสูงขึ้น อาทิ อายุ เพศ ประเภทของงานที่ทำและประสบการณ์ อย่างไรก็ตาม เป็นที่ยอมรับว่าระดับการศึกษาและการฝึกอบรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผลสำคัญต่อรายได้ของบุคคล โดย

สมมติฐานว่า ผู้ที่มีการศึกษาหรือการฝึกอบรมที่ดีกว่าย่อมมีรายได้ในระดับที่สูงกว่า โดยเฉพาะเมื่อคำนึงถึงรายได้จากการประกอบอาชีพตลอดช่วงชีวิต (พลาพรรณ คำพรรณ. 2544 : 4)

ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นอีกมิติหนึ่งของเศรษฐศาสตร์ เพราะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะให้กับปัจจัยแรงงาน โดยถือเป็นปัจจัยการผลิตที่จำเป็นต้องได้รับการเรียนรู้ และฝึกฝน เพราะหากแรงงานมีความชำนาญมากขึ้น ก็สามารถสร้างผลผลิตได้มากขึ้นและเกิดประโยชน์ สูงขึ้นอันเป็นผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจต่อไป

5.2 ความหมายของการฝึกอบรม

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

เครือวัลย์ ล้อมภิชาติ (2531 : 2) การฝึกอบรมคือ กิจกรรมการเรียนรู้ (learning) เฉพาะอย่างของบุคคลเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (understanding) ทักษะ หรือความชำนาญ (skill) และทัศนคติ (attitude) อันเหมาะสมจนสามารถให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และทัศนคติเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่เพื่อยก มาตรฐานการปฏิบัติให้อยู่ในระดับสูงขึ้น

เสนาะ ดิยาว (2537 : 127) การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้ บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้คนได้รู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ และเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของคนไปในทางที่ต้องการ

ชูชัย สมิทธิไกร (2542 : 5) การฝึกอบรม คือ กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็น ระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติ ของบุคลากร อันจะช่วย ปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

บุญคง หันจาสีสิทธิ์ (2540 : 229) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม คือ กรรมวิธีที่จะ เพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้พัฒนาในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะยกระดับ ประสิทธิภาพในการทำงานและการผลิตในปัจจุบันและอนาคต หรือจะพูดเป็นภาษาเศรษฐศาสตร์ก็ คือ กรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนผลผลิตส่วนเพิ่ม (Marginal Product) ของแรงงานทั้งในปัจจุบันและ อนาคต

ประวัติ สมเป็น (2542 : 3) การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนา บุคคลให้เพิ่มพูนความถนัด ความรู้ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่องานหรือกิจกรรม จนกระทั่งเกิด เป็นนิสัย เพื่อให้เกิดการกระทำที่มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้นเป็นการตอบสนองต่อเป้าประสงค์ของ บุคคลและองค์การ

บอยเดล (Boydell. 1979 : 27) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม คือ วิธีการหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเฉพาะไปในทิศทางที่พึงประสงค์ โดยที่ทิศทางนี้จะมีความสัมพันธ์ กับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้นๆ

พราหมเลย์ (Pramley. 1991 : 15) การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการวางแผนควบคุมให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้ปรับเปลี่ยนทัศนคติและเพิ่มทักษะให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทองฟู ชินะโชติ (2531 : 2) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานโดยมุ่งพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ การฝึกอบรมจึงเป็นกรรมวิธีอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารใช้พัฒนาพนักงาน

จากความหมายการฝึกอบรมดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การฝึกอบรมคือ กระบวนการในการพัฒนาบุคคลในหน่วยงานให้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรับตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบที่สูงขึ้นได้

5.3 ความสำคัญของการฝึกอบรม

การบริหารในองค์กรต่างๆ นั้นความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสิ่งที่จำเป็นในการที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม แม้ว่าองค์กรจะมีบุคลากรเป็นสิ่งที่จำเป็นในการที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม แม้ว่าองค์กรจะมีบุคลากรที่มีคุณสมบัติครบถ้วนดังกล่าวอยู่แล้ว แต่ความเจริญก้าวหน้าของวิทยาการและเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วมาก องค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และการที่นำความรู้ใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะรับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่องค์กรต่างๆ นำมาใช้เพื่อพัฒนาบุคลากรของตนให้มีความรู้ความสามารถที่ทันสมัย อีกทั้งเป็นการเพิ่มพูนทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานด้วย

มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรมไว้หลายประการ ดังนี้ (น้อย ศิริโชติ. 2524 : 9 - 10)

1. การฝึกอบรมทำให้บุคคลสามารถที่จะทำงานในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

2. การฝึกอบรมทำให้พัฒนาบุคคลให้ถึงขีดความสามารถ เพื่อการปรับเปลี่ยนโยกย้ายตัวบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่การงาน และเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งต่อไปในอนาคต

สำหรับ สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข (2524 : 3 - 4) นอกจากจะมองความสำคัญของการฝึกอบรมตามลักษณะงานที่เปลี่ยนแปลงไปแล้ว ยังมองไปถึงปัจจัยอีกสองประการ คือ ตัวองค์กรและพนักงาน ความอยู่รอดขององค์กรภายใต้สภาพการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบันการเจริญเติบโตขององค์กรในการเพิ่มและขยายงานออกไป การพัฒนาพนักงาน

ที่เข้ามาทำงานใหม่ให้เรียนรู้วิธีการทำงาน การพัฒนาพนักงานเก่าที่เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และการเตรียมพนักงานไว้สำหรับการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายหน้าที่ สิ่งเหล่านี้ต้องใช้การฝึกอบรมเข้ามาเป็นเครื่องมือทั้งสิ้น

เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ (2531 : 6 - 7) กล่าวว่า การฝึกอบรมมีความสำคัญเนื่องมาจากสาเหตุดังนี้

1. ไม่มีสถาบันการศึกษาใด ๆ ที่สามารถผลิตคนให้มีความสามารถที่จะทำงานต่าง ๆ ได้ทันที การรับบุคลากรใหม่จึงต้องทำการฝึกอบรมประเภทก่อนการทำงาน (Pre- Service Training) เพื่อให้บุคลากรใหม่สามารถคุ้นเคยกับสถานที่ที่จะทำงาน เข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ในฐานะเป็นสมาชิกขององค์การ ตลอดจนเข้าใจวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์การ

2. สภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เป็นผลให้องค์การต้องค้นหาทางให้บุคลากรสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ๆ ได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว และการฝึกอบรมที่ถูกต้องจะช่วยให้ความสามารถเรียนรู้ได้เร็วขึ้น

3. ได้มีการพิสูจน์แล้วว่า การขาดการฝึกอบรมและการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ก่อให้เกิดการใช้จ่ายในการฝึกอบรมทางอ้อมสูงมาก เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกฝนเอง โดยลองผิดลองถูก หรือสังเกตจากผู้อื่น ทำให้เสียเวลาและอาจไม่ได้เรียนรู้วิธีการทำงานที่ดีที่สุด

4. เมื่อองค์การใดมีการฝึกอบรมและการพัฒนาอย่างเป็นระบบ องค์การนั้นก็ได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมและการพัฒนา คือมีการเพิ่มผลผลิต (productivity) นั่นคือ มีผลผลิตสูง มีต้นทุนต่ำ มีกำไรมาก มีบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความพอใจในการทำงาน ฯลฯ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 250 – 251) กล่าวว่า ความสำคัญของการฝึกอบรมมีดังนี้

1. ลดเวลาในการเรียนรู้เพื่อปฏิบัติงานได้ถูกต้อง การฝึกอบรมที่ถูกต้องจะเพิ่มผลผลิตให้กับองค์การ

2. เพื่อการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น การฝึกอบรมไม่เพียงแต่เป็นความจำเป็นสำหรับพนักงานเท่านั้น แต่เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับพนักงานที่ทำงานอยู่เพื่อให้การทำงานดีขึ้น

3. เพื่อสร้างเจตคติที่ดีต่อการทำงานให้เกิดความผูกพันและภักดีต่อองค์การด้วย

4. เพื่อเป็นการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ลดอุบัติเหตุ การขาดงาน การลาออกจากงานของพนักงาน

5. เพื่อการวางแผนกำลังคน เป็นการจัดวางบุคคล ให้เป็นไปตามความต้องการขององค์การ การฝึกอบรมทำให้เกิดความรับผิดชอบ มีคุณภาพ รวมถึงขวัญและกำลังใจในการทำงาน

6. เพื่อเป็นประโยชน์กับพนักงาน พนักงานต้องการทักษะ ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ในปัจจุบัน มีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน และมีความพร้อมที่จะรับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ รวมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมในการสับเปลี่ยน โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

5.4 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีจุดมุ่งหมายเพื่อ (ศิริลักษณ์ เชียงสอน. 2542 : 17-18)

1. เพิ่มพูนความรู้

การเพิ่มพูนความรู้หรือสติปัญญา หรือปรับปรุงแก้ไขความรอบรู้เพื่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลในระดับเกี่ยวกับการเข้าใจกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานหรือบุคคล การเข้าใจการจัดการบริหาร รูปแบบการบริหาร ทำให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถอธิบายขยายความได้อย่างถูกต้องและชัดเจน สามารถนำสิ่งที่รู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ นอกจากนี้การฝึกอบรมสามารถมุ่งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถวิเคราะห์ แยกแยะให้เห็นองค์ประกอบต่างๆ ที่กระจายกันอยู่เข้าเป็นแบบแผนหรือโครงสร้างใหม่ได้

2. พัฒนาทักษะ

การพัฒนาทักษะความชำนาญ เป็นจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมและพัฒนามาช้านาน รวมถึงตั้งแต่การจัดลำดับความสำคัญของงาน การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า การเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจ ทำให้สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง คล่องตัว จนมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถทำเองได้ในสถานการณ์จริง การเพิ่มจำนวนครั้งหรือความถี่ในการฝึก ปฏิบัติ ทำให้มีประสบการณ์หรือทักษะในการทำงานสูง ก่อให้เกิดความมั่นใจได้เป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องโดยใช้เวลาน้อยลง

3. เปลี่ยนแปลงทัศนคติ

เมื่อสร้างเจตคติที่ดีและเหมาะสมแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้มีกำลังใจที่ดีในการทำงาน สามารถทำงานของตนได้ด้วยความยินดีและพอใจ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ด้วย ความสบายใจ การฝึกอบรมทั่วไปมักมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงแก้ไขความรอบรู้เพื่อการปฏิบัติงาน และเพิ่มทักษะการชำนาญการแต่จะละเลยการจูงใจบุคลากรเป็นเรื่องสำคัญที่จะคำนึงถึงเพราะบุคลากรมีความรู้ทักษะในการทำงาน แต่ขาดแรงจูงใจในการทำงานก็จะไม่นำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และขาดความจูงใจในการปฏิบัติงาน อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาไม่สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้การฝึกอบรมไม่เกิดผลตามที่กำหนดไว้

5.5 ลักษณะของการฝึกอบรม

วิจิตร อวทะกุล (2538 : 32 – 34) ได้กล่าวถึงลักษณะการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. การคัดเลือกและจัดบุคคลที่จะเข้ารับการฝึกอบรมให้เหมาะสมการคัดเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรใด จะต้องมีการพิจารณาถึงความจำเป็น ความต้องการ มีการตั้งเป้าหมายวัตถุประสงค์จะให้ผู้นั้นไปทำงานอะไรจึงจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน การฝึกอบรมมิใช่ที่พักผ่อน หรือรองรับผู้ว่างงานไม่มีงานทำ เพราะการฝึกอบรมแต่ละคนย่อมหมายถึงการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เมื่อผ่านการ อบรมแล้วต้องนำเอาความรู้ไปทำงานปรับปรุงให้ดีกว่าหน้าขึ้น
2. การจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการในการอบรม หมายถึง การจัดวิชาในหลักสูตรเฉพาะวิชาที่จำเป็น มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องหรือเป็นพื้นฐานของวิชาอื่น เป็นวิชาที่ถือว่าเป็นแกนสาร สาระนั้นใช้วิชาเพื่อความบันเทิงสนุกสนานไม่ได้สาระ จัดหลักสูตรให้สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเชิงถาวรในการทำงานได้
3. สภาพแวดล้อมในการอบรม จะต้องเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และคล้ายคลึงกับสภาพความเป็นจริงที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำผลไปใช้ให้มากที่สุด
4. วิทยาการในการฝึกอบรม จะต้องมีความสามารถในการถ่ายทอด คือรู้ด้านเทคนิค การสอน (How to teach) เป็นอย่างดี และรู้เนื้อหาวิชาในเรื่องที่ไปสอน (What to teach) เป็นอย่างดี โดยมีประสบการณ์ เกี่ยวกับการนำสิ่งที่สอนไปใช้ด้วยจึงจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเชื่อถือ และเชื่อมั่นว่าจะไปทำเองได้มากขึ้น

5.6 ระบบการฝึกอบรม

การศึกษาการฝึกอบรมนั้นอาจจะพิจารณาโดยอาศัยแนวคิดเรื่องระบบเป็นเครื่องช่วยพิจารณา เนื่องจากวิธีศึกษาเชิงระบบจะช่วยให้มีการรอบการพิจารณาที่รัดกุมและครอบคลุมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ อย่างทั่วถึง มีหลักการและเหตุผล จึงช่วยให้รู้ว่ามีปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่สำคัญอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

ระบบ หมายถึง ผลรวมของส่วนหรือองค์ประกอบเหล่านี้เป็นหน่วยที่เล็กกว่าระบบย่อย (Sub-System) แต่ละระบบย่อยจะมีการทำงานภายในระบบซึ่งเกี่ยวข้องกับเป้าหมายของระบบใหญ่ทั้งหมด และในขณะเดียวกันก็มีความเกี่ยวพันต่อเนื่องกับหน่วยอื่น ๆ ด้วย กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ระบบหนึ่ง ๆ จะต้องมียุทธศาสตร์ของการรวมตัวของหน่วยย่อย ๆ ก็คือระบบย่อย ๆ นั้นเอง ในขณะเดียวกันระบบโดยตัวของมันเองก็จะกลายเป็นระบบย่อย ๆ ของระบบที่ใหญ่กว่า (Super system)

ระบบโดยทั่วไปมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการด้วยกันอันได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรรูป ปัจจัยนำออก ข้อมูลย้อนกลับ และสภาพแวดล้อมซึ่งระบบการฝึกอบรมก็

มีลักษณะทำนองเดียวกัน โดยสามารถแบ่งองค์ประกอบได้ 5 ประการเช่นเดียวกัน ดังรายละเอียด ดังนี้ (กุลธนะ ธนาพงศธร และไตรรัตน์ โภคพลากรณ์. 2531 : 325 – 355)

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ปัจจัยนำเข้าของระบบการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับระบบที่ต้องการความเจริญเติบโต ปัจจัยนำเข้านับเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพลังในการดำเนินการฝึกอบรมอันประกอบด้วย

1.1 คน เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของระบบการฝึกอบรม บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมก็ได้แก่ผู้บริหารโครงการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม วิทยากร และผู้เข้ารับการฝึกอบรมบุคคลเหล่านี้จะต้องทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด มีหน้าที่แตกต่างกันไปทุกคนทุกฝ่าย

1.2 งบประมาณการฝึกอบรมถือว่าการลงทุนอย่างหนึ่งที่จะต้องอาศัยงบประมาณในแต่ละครั้งไม่มากนักน้อยเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม ถ้าขาดงบประมาณเสียแล้วการฝึกอบรมก็อาจจะไม่สามารถดำเนินการได้

1.3 วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบการฝึกอบรมเช่น เอกสาร เครื่องมือ เครื่องใช้ สำนักงาน สิ่งที่ประกอบการฝึกอบรม เป็นต้น

1.4 การจัดการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมเช่น การจัดทำแผนและการควบคุมการฝึกอบรม การจัดทำโครงการฝึกอบรม เป็นต้น

2. กระบวนการการแปรสภาพ (Conversion Process) กระบวนการแปรสภาพจะทำหน้าที่เปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออก ดังนั้นกระบวนการแปรสภาพจึงมีความสำคัญต่อผลสำเร็จของระบบเป็นส่วนรวม ระบบจะมีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญต่อผลสำเร็จของระบบเป็นส่วนรวม ระบบจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดขึ้นอยู่กับตัวกระบวนการแปรสภาพเป็นสำคัญ ซึ่งตัวกระบวนการในที่นี้ก็คือการฝึกอบรม ซึ่งอาจจะเป็นกระบวนการฝึกอบรมประเภทการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม หรืออื่นๆ ก็ได้ โดยเมื่อมีการดำเนินการแล้วจะทำให้ได้ปัจจัยนำออก

3. ปัจจัยนำออก (Outputs) คือผลของการฝึกอบรมเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมสำเร็จการฝึกอบรมแล้ว ซึ่งผลการฝึกอบรมก็คือต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและนำความรู้และทักษะไปใช้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

4. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) อันได้แก่ กิจกรรมเกี่ยวกับการประเมินผลและการติดตามผลการฝึกอบรมเพื่อให้ได้ข้อมูลนำไปปรับปรุงการฝึกอบรมต่อไป และให้แน่ใจว่าการฝึกอบรมนั้นได้ผลตามความต้องการ

5. สภาพแวดล้อม (Environment) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงภายในระบบ เพราะระบบฝึกอบรมเป็นระบบเปิดที่ต้องอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น ระบบที่ใหญ่กว่า นโยบายขององค์กร การคำนึง ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ทัศนคติของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงไปก็ย่อมทำให้การฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงไป

ด้วย ฉะนั้นในแง่ของการเจริญเติบโตของระบบการฝึกอบรมแล้ว มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่กิจกรรมทุกอย่างภายในระบบจะต้องให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมด้วย

6. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรม เป็นกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างผลการฝึกอบรมที่วัดได้กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้นๆ เพื่อให้ทราบว่ากระบวนการฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ดีเพียงใดหรือไม่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การประเมินผลการฝึกอบรม คือ การเปรียบเทียบความรู้สึกรู้สึกหรือปฏิกิริยา (Reaction) ของผู้เข้ารับการอบรมต่อโครงการฝึกอบรม วิธีที่ใช้ในการฝึกอบรมและวิทยากรแต่ละท่าน ว่าเป็นไปตามที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการหรือไม่เพียงใด เปรียบเทียบพฤติกรรมในการเรียนรู้ในระหว่างการฝึกอบรมและภายหลังการฝึกอบรมว่า เปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่พึงประสงค์หรือไม่ ตลอดจนเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ปฏิบัติหลังจากการฝึกอบรมแล้วว่าตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ (กนิษฐา สุวัตรกุล. 2541 : 22)

6.1 วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการฝึกอบรม

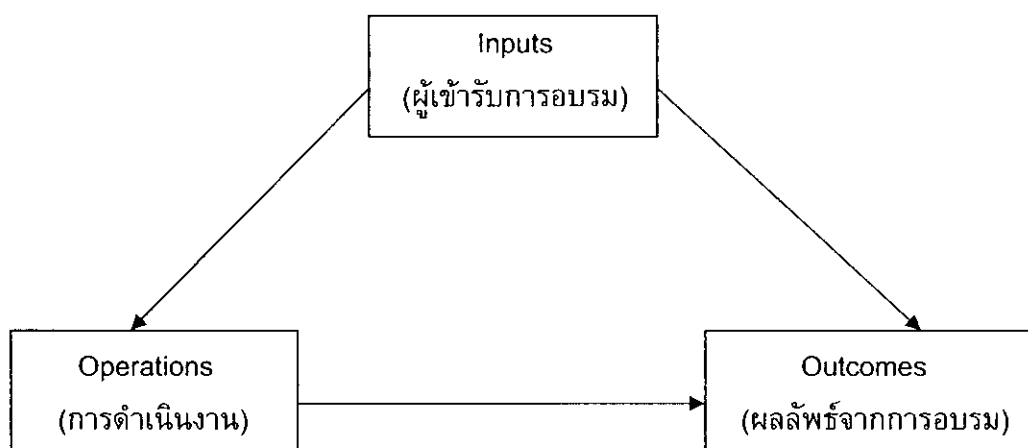
กนิษฐา สุวัตรกุล (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ 2529 : 93; อ้างอิงจาก กนิษฐา สุวัตรกุล. 2541 : 22) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

- 1) เพื่อดูว่าการฝึกอบรมนั้น ได้สัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการเพียงใด
- 2) ทำให้ทราบถึงข้อดี ข้อเสีย จุดอ่อน จุดบกพร่อง ของการฝึกอบรมที่ซึ่งจะนำมาสู่การแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมครั้งต่อ ๆ ไปให้ดีขึ้น
- 3) เพื่อช่วยทั้งผู้ให้การฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรม คือ ผู้ให้การฝึกอบรมได้ทราบข้อดีหรือจุดอ่อนในการถ่ายทอดความรู้ของตนให้แก่เข้ารับการฝึกอบรมว่าเป็นอย่างไร ขณะเดียวกัน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็จะได้ทราบว่าตนควรมีการเตรียมการ เตรียมตัว ล่วงหน้าอะไรบ้าง เพื่อจะได้รับผลเต็มที่ในการเข้ารับการฝึกอบรม
- 4) เพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง สำหรับพิจารณาว่าควรจัดโปรแกรมการฝึกอบรมนั้นอีกหรือไม่ อย่างไร ผลของการประเมินสามารถนำมาอ้างถึงหลักการและเหตุผลของโครงการฝึกอบรมครั้งต่อไปอีกด้วย และยังได้ทราบค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่าในการจัดการฝึกอบรมด้วย

เนื่องจาก วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม คือ มุ่งที่จะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งหมายถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม 3 ด้าน คือ ความคิด (thinking) ความรู้สึก (filling) และการกระทำ (action) เหล่านี้ เป็นสิ่งที่ต้องประเมินว่าหลักการฝึกอบรมแล้วผู้รับการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงหรือไม่เพียงใด เป้าหมายของการฝึกอบรม ยังต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้นำพฤติกรรมที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหน่วยงานหรือสังคมของเขาด้วย ดังนั้น การประเมินผลจึงควรต้องกระทำซ้ำ โดยการติดตามผลหลังจากที่

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปปฏิบัติงานช่วงระยะเวลาหนึ่งอาจจะเป็นเวลาประมาณ 8–12 เดือน ภายหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้นก็ได้ การติดตามผลนี้จะเป็นเครื่องยืนยันความสำเร็จของการฝึกอบรมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ผลของการฝึกอบรม (Output) ที่เกิดขึ้นย่อมเป็นผลมาจากคุณภาพของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (input) ซึ่งได้แก่ ความรู้เดิม ความสามารถ ความตั้งใจ ความสนใจที่มีต่อการฝึกอบรมของเขา นอกจากนี้ผลลัพธ์จะดีหรือไม่ ยังขึ้นอยู่กับกระบวนการฝึกอบรม (process) ซึ่งหมายถึง วิทยาการ เทคนิคในการฝึกอบรม การจัดเวลาและสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 นี้ มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์และส่งผลต่อกันอย่างแยกไม่ออก ดังแผนภูมิ



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบการประเมินผลการฝึกอบรม

ซึ่งการติดตามผลการฝึกอบรมมีความสำคัญ ดังนี้

กนิษฐา สุวตธกุล (ไตรรัตน์ โภคพลการณ์ 2531 : 45 ; อ้างอิงจาก กนิษฐา สุวตธกุล. 2541 : 22) ได้กล่าวว่า การติดตามผลการฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงต่างๆที่สามารถ แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของพฤติกรรมในการทำงานของผู้สำเร็จการฝึกอบรมและเพื่อชี้แนวทางให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริงๆ รวมทั้งชี้จุดอ่อนของโครงการฝึกอบรม โดยสามารถนำผลที่ได้จากการติดตามผลไปปรับปรุงหลักสูตรให้ดีขึ้น ซึ่งโดยปกติการติดตามผลการฝึกอบรมก็เพื่อต้องการให้ทราบเรื่อง

1. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลมาจากการฝึกอบรม
2. ขอบเขตและระยะเวลาของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

3. การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดขึ้นจริง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ผลผลิต และความพอใจจากผู้ได้บังคับบัญชา

4. ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์อันใดอันหนึ่งของการฝึกอบรมมีเพียงไร ในเรื่องเดียวกัน ธเนศ ต่วนชะเอม (2534 : 30 - 21) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการติดตามผลการฝึกอบรมไว้ 6 ประการ คือ

1. ผู้สำเร็จการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะและประสบการณ์ มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้างในการทำงานและมีความต้องการในการอบรมเพิ่มเติมในทางสาขาวิชาการหรือไม่

2. ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมจะได้ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ในเมื่อได้ทราบหรือได้เห็นหลักสูตรนั้นๆแล้ว ทั้งนี้เพื่อมิให้เสียเวลาหรืองบประมาณของหน่วยงาน

3. ผู้สร้างหลักสูตรจะได้มองเห็นข้อบกพร่อง หรือจุดอ่อนของโครงการฝึกอบรมว่ามีอะไรบ้าง และอยู่ตรงส่วนใดของโครงการ ที่โครงการฝึกอบรมไม่บรรลุวัตถุประสงค์ อาจจะอยู่ที่หลักสูตร เนื้อหาสาระ ระยะเวลา ผู้สอน เอกสารประกอบการสอน ผู้รับผิดชอบโครงการหรือ ตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรมเองที่ไม่เหมาะสม ซึ่งได้จากข้อค้นพบในการติดตามผลการฝึกอบรม

4. ผู้สอนหรือผู้บรรยายก็จะทำให้ทราบว่าวิทยากรทั้งหลายมีท่านใดที่เตรียมการสอนเหมาะสมหรือไม่ เทคนิคการถ่ายทอดมีข้อที่ควรปรับปรุงอะไรบ้าง จะได้แจ้งให้ผู้สอนทราบ และแก้ไข โดยมุ่งเน้นถึงคุณภาพการสอนเป็นสำคัญ

5. ผู้ควบคุมและบริหารโครงการฝึกอบรมจะได้พิจารณาบททวน การดำเนินงานฝึกอบรมที่ตนเองรับผิดชอบนั้น มีส่วนใดบ้างที่น่าจะได้แก้ไข หรือตัดทอน หรือเพิ่มเติมเสริมแต่งในส่วนที่ขาดหายไป เป็นต้น โดยอาศัยการรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากการติดตามผล

6. ผู้บริหารในระดับสูงจะได้เป็นช่วยตัดสินใจ ที่จะทบทวนหรือเปลี่ยนแปลงนโยบายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมนั้นๆ ให้เหมาะสมถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6.2 รูปแบบหรือวิธีการประเมินผลการฝึกอบรม

มีนักวิชาการหลายท่านได้คิดรูปแบบหรือวิธีการประเมินผลการฝึกอบรม

โดแนล แอล เคิร์คแพทริก (วรรณ รัศมิชาติ. 2535 : 39, อ้างอิงจาก Donald L. Kirkpatrick) ได้ให้ความเห็นว่า การประเมินผลการฝึกอบรมนั้น ต้องประเมินประเด็นต่างๆ ดังนี้

1) ประเมินการเรียนรู้ (Learning) หมายถึง ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ในสิ่งที่ต้องการให้เรียนรู้ตามที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์หลักของโครงการฝึกอบรมหรือไม่

2) ประเมินปฏิกิริยา (Reaction) หมายถึง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีปฏิกิริยาต่อโครงการ

2.1) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่าหัวข้อวิชาต่างๆ ที่บรรจุไว้ในหลักสูตรเหมาะสมเพียงพอหรือไม่

2.2) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่าการจัดการฝึกอบรมครั้งนี้เหมาะสมหรือไม่

2.3) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่าโครงการ / หลักสูตรการฝึกอบรมนี้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเขาหรือไม่

2.4) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมอย่างไร

3) ประเมินพฤติกรรม (Behavior)

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่

4) ประเมินผลลัพธ์ (Outcome หรือ Result) ว่า

4.1) ผลการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นอย่างไร

(มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นกว่าเดิมหรือไม่)

4.2) ผลการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการยอมรับจากบุคคลระดับต่างๆ ในหน่วยงานเพียงใด (จากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน)

นอกจากนี้ ปรีชา ศรีวนาลัย (2525) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลว่า หมายถึง ความพยายามใดๆที่จะให้ได้ข้อมูล (ป้อนกลับ) เกี่ยวกับผลของงานฝึกอบรมและประเมินคุณค่าของการฝึกอบรมตามนั้นและได้สรุปการประเมินผลการฝึกอบรมว่ามี 4 วิธีคือ

1. การวัดผลก่อน - หลัง วิธีการนี้จะวัดผลในตอนแรก (Pre-Test) กับวัดผลในตอนสุดท้าย (Post - Test) ของการฝึกอบรม แล้วนำมาเปรียบเทียบกัน จะทำให้ทราบความแตกต่างของผู้เข้ารับการอบรมว่าเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

2. การสังเกตการณ์ในการปฏิบัติงาน วิธีการนับเป็นวิธีการประเมินผลดูว่า หลังจากได้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะในการทำงานสูงขึ้นหรือไม่ เช่นพนักงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบอุปกรณ์ 200 ชิ้นต่อชั่วโมง เมื่อพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมแล้วนำผลการปฏิบัติงานไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ตั้งไว้ ก็จะทราบว่า ผลงานได้เพิ่มขึ้นหรือไม่

3. การตรวจสอบผลงานให้สอดคล้องกับเกณฑ์ วิธีการนี้จะกำหนดลักษณะของงานที่จะตรวจสอบเป็นเกณฑ์ขึ้น แล้วให้คะแนนในการปฏิบัติงานหรือสังเกตจากปริมาณผลผลิต หลังจากนั้นจึงนำเอาผลที่ได้จากการสังเกตไปกำหนดเป็นเกณฑ์ไว้เพื่อใช้เปรียบเทียบกับงานที่มีลักษณะเหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน

4. การกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานโดยการสังเกต วิธีการนี้มีลักษณะคล้ายกับวิธีที่ 3 แตกต่างกัน แต่วางานที่สังเกตนั้นเป็นงานรวมมิได้แยกออกมากำหนดไว้เพื่อการสังเกตอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ ส่วนวิธีการสังเกตก็ดำเนินการทำนองเดียวกับวิธีที่ 3

นอกจากวิธีประเมินผลการฝึกอบรมทั้ง 4 วิธีดังกล่าวข้างต้นแล้ว รูปแบบการประเมินผลที่นิยมใช้กันมาก ได้แก่

1) การประเมินผลรายวิชาหมายถึงการประเมินผลที่ทำทันทีหลังจากจบบรรยายในแต่ละหัวข้อวิชาแล้ว โดยเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะแจกแบบประเมินผลแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และจัดทำทุกหัวข้อวิชาตลอดการฝึกอบรม

2) การประเมินผลหลักสูตรหมายถึงการประเมินผลที่ทำทันทีเมื่อเสร็จสิ้นการบรรยายวิชาสุดท้ายก่อนพิธีการฝึกอบรม เป็นการประเมินผลรวมในทุกๆด้านโดยไม่คำนึงว่าจะเป็นหลักสูตรระยะสั้นหรือระยะยาว

สิ่งที่ต้องประเมินผล ได้แก่

1) ประเมินปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการอบรม วัดความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบพอใจหรือไม่พอใจการฝึกอบรมนั้น ๑ส่วนมากจะใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

2) ประเมินการเรียนรู้ ซึ่งต้องวัดในเชิงปริมาณ และควรมีการวัดผลก่อนและหลังการฝึกอบรมโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นพื้นฐาน ส่วนมากจะวัดการแสดงออกของพฤติกรรมในห้องอบรม เช่นให้ฝึกภาคปฏิบัติหรือทดสอบ

3) ประเมินพฤติกรรม วัดว่าผลการฝึกอบรมทำให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ซึ่งต้องวัดโดยวิธีการติดตามผลการฝึกอบรมภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมระยะหนึ่งแล้ว

4) ประเมินผลที่ได้ หมายถึงผลประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับอันสืบเนื่องจากการฝึกอบรม โดยใช้วิธีการติดตามผลการฝึกอบรม

ดังนั้น การฝึกอบรมหากได้ดำเนินการตามกระบวนการทั้ง 4 ขั้นตอนและถูกต้องตามหลักวิธีการก็จะทำให้การฝึกอบรมมีความต่อเนื่อง และได้ผลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการและสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้

จกกลณี ชุตินาเทวินทร์ (2544 : 236 - 237) ได้กล่าวว่าประเภทของการประเมินผลกับขั้นตอนของการอบรม มีดังนี้

ประเภทของการประเมินผลการอบรมอาจจะมีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไปบ้างบางครั้งก็อาจสับสนได้ สำหรับประเภทของการประเมินผลที่จะกล่าวต่อไปนี้ เป็นการแบ่งประเภทของการประเมินผลตามขั้นตอนของการอบรม 3 ประเภทคือ

1. การประเมินผลก่อนการอบรม เป็นการประเมินผลเพื่อการวางแผนการอบรม มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงแน่นอนใช้ประกอบการวางแผนโครงการอบรม และออกแบบหลักสูตร ตัวอย่างเช่น การประเมินความจำเป็นในการอบรมก็คือการประเมินเพื่อนำข้อมูลที่ได้ออกแบบหลักสูตร เป็นต้น

2. การประเมินผลระหว่างการอบรม การประเมินผลระหว่างการอบรมได้แก่การประเมินกระบวนการอบรม เทคนิคและวิธีการการสอน รวมทั้งเนื้อหาว่าเหมาะสมสอดคล้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่แล้ว ยังรวมไปถึง

- การประเมินปฏิกิริยาตอบกลับจากผู้เข้าอบรมว่าผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจ การอบรมเพียงใด เห็นคุณค่าของการอบรมหรือไม่ โดยดูจากปฏิกิริยาหรือข้อมูลย้อนกลับอื่นๆ ที่แสดงออกมาในรูปแบบต่างๆ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

- ประเมินการเรียนรู้ โดยดูหรือวัดจากระดับของการเรียนรู้ 6 ระดับ ว่ามีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถในการประยุกต์ ความสามารถในการวิเคราะห์ความสามารถ ในการสังเคราะห์ และความสามารถในการประเมินว่ามากน้อยเพียงใดโดยเปรียบเทียบกันจาก แบบทดสอบ ก่อน - หลัง การอบรม

3. การประเมินผลหลังการอบรม เป็นการประเมินใน 2 ลักษณะ คือ ประเมิน พฤติกรรม (Behavior) ซึ่งจะประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน โดยการไป สังเกตการณ์ในพื้นที่ หรือการใช้แบบสอบถาม อีกลักษณะหนึ่งคือการประเมินผลลัพธ์ (Result) ซึ่งเป็นการประเมินผลกระทบจากการอบรมต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะบอกระดับความสำเร็จใน การอบรมว่ามีมากมายเพียงใด เป็นข้อมูลสำคัญเพื่อช่วยให้ผู้รับผิดชอบโครงการอบรมนำข้อมูล ไปแก้ไขและปรับปรุงหลักสูตรของตน

การประเมินผลหลังอบรมนี้ผู้ประเมินจะต้องติดตามไปประเมินผล (Follow - up Evaluation) ในพื้นที่ซึ่งจะทำให้ผู้ประเมินได้รับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ทั้งระบบของความสำเร็จ หรือความพอเพียงในเรื่องของความรู้ ทักษะ รวมถึงทัศนคติที่ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถนำไปใช้ในการ ปฏิบัติงานจริงโดยวัดจากพฤติกรรมและวัดจากผลลัพธ์ที่ตั้งที่กล่าวแล้ว

7. แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

7.1 ความหมายของประสิทธิผล

คำว่าประสิทธิผลกับประสิทธิภาพ เป็นคำที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง จึงขอเสนอ ความหมายทั้ง 2 คำดังนี้ การปฏิบัติงาน (Performance) ที่ยังผลให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูง สุดนั้นหมายถึง ประสิทธิภาพ (Effectiveness) นั่นคือโครงการแต่ละโครงการจะกำหนด วัตถุประสงค์และเป้าหมาย ซึ่งสามารถใช้วัดความสำเร็จการดำเนินงานแต่ละโครงการ ส่วนคำ ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) นั้นต้องมีการคำนึงถึงทรัพยากร เนื่องจากทรัพยากรมีจำกัด ผู้ปฏิบัติงานจะประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน จะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้น ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ถ้าอยู่ในลักษณะสมดุลย์ก็จะเกิด ประสิทธิภาพพอดีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแต่ถ้ามุ่งประสิทธิผลมากเกินไป อาจต้อง มีการจัดสรรทรัพยากรจำนวนมาก ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทางตรงข้ามถ้า มุ่งประสิทธิภาพมากเกินไป อาจทำให้ประสิทธิผลลดลง (จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์, 2530 : 70)

กมล อดุลยพันธ์ (2522 : 11 - 12) ได้ให้ความหมายและแนวทางในการพิจารณา เกี่ยวกับประสิทธิผลว่า เป็นเรื่องความสามารถในการดำเนินงานขององค์การเพื่อให้บรรลุตาม จุดมุ่งหมายพื้นฐานทั้งหมดขององค์การ คำว่าประสิทธิผลจึงเป็นมาตรวัดความสำเร็จที่สัมพันธ์

ใกล้เคียงกับเป้าหมาย (Goal) ขององค์การ โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านผลผลิตเป็นสำคัญ กล่าวคือ หากองค์การใดสามารถดำเนินงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด ก็เรียกได้ว่าองค์การดังกล่าว บรรลุประสิทธิผล

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2529 : 41 - 42) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ว่าเป็นเรื่องของ การเน้นความสำคัญที่จะเป็นสิ่งที่ป้อนเข้า จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการประเมินผลลัพธ์ จึงได้แก่การศึกษาว่า ผลลัพธ์ที่ปรากฏบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด

วีระพล สุวรรณนันต์ (2524 : 73) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับ (Degree) ของการบรรลุความมุ่งหมายของโครงการ โดยที่ความมุ่งหมาย หมายถึง วัตถุประสงค์ของโครงการที่มีคุณสมบัติเป็นลายลักษณ์อักษร ง่ายแก่การเข้าใจและชัดเจน ทำทนายผู้ดำเนินงาน สามารถทำให้สำเร็จได้ สามารถวัดได้ ซึ่งประสิทธิภาพสามารถใช้วัดการวิเคราะห์โครงการในกรณีที่ผลประโยชน์ตอบแทนหลัก ไม่สามารถตีค่าออกมาเป็นตัวเงินได้ หรือถ้าตีค่าออกมาเป็นตัวเงินแล้วจะก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนสูง หรือในกรณีที่ผลประโยชน์ตอบแทนมีค่าเป็นนามธรรมมากมาย ในกรณีเหล่านี้จะต้องวัดผลประโยชน์ตอบแทนออกมาเป็นรูปที่ไม่ใช่ตัวเงิน แต่วัดออกมาในรูปของประสิทธิภาพ

มัทวาท สุวรรณเรือง (2536 : 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพขององค์การ ว่าหมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์ทรัพยากรการบริหารอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานและองค์การโดยส่วนรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

7.2 การประเมินประสิทธิภาพ

การประเมินประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งมีการศึกษาค้นคว้าและวิธีวิเคราะห์สร้างแบบจำลองเพื่อวัดประสิทธิภาพนั้น ในประเทศไทยมีการศึกษาในแง่มนุนั้นน้อย แต่มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางในต่างประเทศ ภรณ์ มหามันท์ (2529 : 185 - 188) กล่าวว่า แนวทางในการวัดประสิทธิภาพสามารถจำแนกออกเป็นลักษณะกว้างๆ ได้ 3 แนวทางด้วยกันคือ

1. การประเมินประสิทธิภาพในแง่ของเป้าหมาย (The Gold Approach) เป็นการใช่วิธีวัดประสิทธิภาพที่ตั้งอยู่บนวิธีการ และเป้าหมายขององค์การ โดยพบว่าความสามารถในการผลิต (Productivity) ความยืดหยุ่นคล่องตัว (Flexibility) และการปราศจากซึ่งความกดดัน (Strain) และข้อขัดแย้ง (Conflict) มีความสัมพันธ์ต่อกันและเกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิภาพขององค์การ เกณฑ์ซึ่งบ่งชี้ (Indicators) ความมีประสิทธิภาพเหล่านี้สัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับเป้าหมายขององค์การ

ปัญหาสำคัญประการหนึ่งเกี่ยวกับการใช้ความสามารถในการผลิตเป็นเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพที่สำคัญนั้น ในกรณีที่องค์การนั้นเป็นองค์การที่ทำหน้าที่หรือมีเป้าหมายใน

การให้บริการและองค์การที่มีหน้าที่ในการผลิตเองหลายองค์การที่อาจไม่สามารถวัดประสิทธิผลขององค์การได้จากความสามารถในการผลิตอย่างเต็มที่

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบทรัพยากร (The System Resource Approach) เป็นการพยายามหลีกเลี่ยงจุดอ่อน และข้อบกพร่องบางประการของการประเมินประสิทธิผลในแง่ของเป้าหมาย โดยไม่พิจารณาถึงเป้าหมายขององค์การเสียเลย เพราะเห็นว่าเป็นไปได้ยากที่จะใช้ในการบรรลุเป้าหมายเป็นเครื่องวัดประสิทธิผลขององค์การจึงมีการใช้แบบจำลองของระบบทรัพยากรแทน แบบจำลองนี้ตั้งอยู่บนแนวความคิดว่า องค์การเป็นระบบเปิด ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน (Exchange) และการแข่งขัน (Competition) ดังนั้นประสิทธิผลหมายถึง ความหมายขององค์การในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรซึ่งหายากและมีคุณค่า องค์การจะมีประสิทธิผลสูงสุดได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรอง และใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด (Optimizes) ในการได้มาซึ่งทรัพยากร (Resource Procurement)

อย่างไรก็ตามแนวคิดด้านระบบทรัพยากรก็ได้แตกต่างจากการใช้เป้าหมายเท่าใดนัก เพราะที่จริงเป้าหมายอย่างหนึ่งขององค์การก็คือ การสรรหาทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมนั่นเอง แต่เป็นเพียงการมองเป้าหมายขององค์การในฐานะที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมมากขึ้นนั่นเอง

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria of Effectiveness) วิธีการนี้มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในแง่ของนักวิชาการ และเมื่อนำมาใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งมีเกณฑ์ที่ใช้วัด ดังนี้

3.1 ความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพ โดยวัดจากผลผลิต

3.2 ลักษณะขององค์การ เช่น บรรยากาศขององค์การ สไตล์การอำนวยการ และสมรรถนะขององค์การในการปฏิบัติงาน

3.3 พฤติกรรมในการผลิต เช่น ความร่วมมือร่วมใจ การพัฒนา การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้

จึงอาจสรุปได้ว่า การประเมินประสิทธิผล คือ กระบวนการที่ใช้ดุลพินิจ (Judgement) ด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ในการพิจารณาคัดสินคุณค่า ความเหมาะสม ความคุ้มค่าหรือผลสัมฤทธิ์ของโครงการ เมื่อโครงการนั้นๆ ดำเนินการเสร็จแล้วได้ผลอย่างไร เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือไม่อย่างไร และสามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงโครงการ หรือนำไปพิจารณาคัดสินใจว่าโครงการควรจะดำเนินการต่อไปหรือควรจะยุติ

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤมล นันทรักษ์ (2538 : 72) ได้ทำการวิจัยเรื่องสมรรถภาพของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรม หลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) สถาบันราชภัฏสวนดุสิต รุ่นที่ 3 และรุ่นที่ 4 และ

ผู้บังคับบัญชาของมัคคุเทศก์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรม จากสถาบันราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมในด้านความรู้ทักษะ ทักษะ ทักษะ ก่อนและหลังการอบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าการอบรมช่วยให้มัคคุเทศก์มีความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น ความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมต่อหลักสูตร พบว่า มีความคิดเห็นต่อหลักสูตรอยู่ในเกณฑ์ดี การนำความรู้ และประสบการณ์ในการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่ามัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมนำความรู้และประสบการณ์จากการอบรมนำไปใช้ได้มาก ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ พบว่ามัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมมีความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้นในทุกด้าน

เพ็ญสุดา ไพธรรมา (2539 : 81 - 82) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ สถาบันฝึกอบรมวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รุ่นที่ 16 ปี พ.ศ. 2538 ผลการศึกษาสรุปได้ว่าเนื้อหาสาระของวิชาในแต่ละหลักสูตรมีความยากปานกลาง มีเนื้อหาค่อนข้างครบถ้วนมีความเหมาะสมที่จะนำไปประกอบอาชีพหรือเป็นพื้นฐานความรู้ในการศึกษาต่อเป็นอย่างดี สำหรับข้อคิดเห็นของนักศึกษาในด้านเนื้อหาของหลักสูตร พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ระบุปัญหาในเรื่องการทำความเข้าใจกับบทเรียนในบางวิชาที่มองเห็นภาพไม่ชัดเจน เอกสารประกอบการบรรยายมีค่อนข้างน้อย ผู้สอนในบางวิชาค่อนข้างเร็วทำให้ตามบทเรียนไม่ทัน

อัญชนา พันธุ์อรุณ (2546 : 64) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of มัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่ามัคคุเทศก์ที่มีรายได้และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกัน

ปราโมทย์ ทรัพย์เย็น (2540 : 95) ได้ศึกษาประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 24 มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า การจัดอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไปมีประสิทธิผลค่อนข้างสูง ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้จากการอบรมค่อนข้างสูง และการนำความรู้ไปใช้ในอาชีพมัคคุเทศก์ค่อนข้างสูงเช่นเดียวกัน มหาวิทยาลัยศิลปากรสามารถจัดหาวิทยากรที่มีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอน มีความสามารถในการใช้เทคนิคการสอน ตลอดจนควบคุมห้องเรียนได้ดี และกระบวนการจัดอบรมในภาพรวมเป็นที่พึงพอใจของผู้เข้าอบรม

สำหรับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการอบรมมัคคุเทศก์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าอบรม ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ จะได้รับความรู้จากการอบรม และสามารถนำความรู้ไปใช้ในอาชีพมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้เข้าอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะได้รับความรู้จากการอบรมแตกต่างกัน แต่สามารถนำความรู้ไปใช้ในอาชีพไม่แตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยความรู้ความสามารถของวิทยากรทุกด้าน ได้แก่ ความรู้ในเนื้อหาวิชา ความสามารถในการใช้เทคนิคการสอน และ

ความสามารถในการควบคุมห้องเรียนมีผลต่อผู้เข้าอบรมด้านความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ในอาชีพแตกต่างกัน

ชลพรพรรณ ลิขิตวสินกุล (2532 : 77 - 79) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของมัคคุเทศก์อาชีพโดยมุ่งศึกษาถึงความรู้ และความตระหนักของมัคคุเทศก์ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของมัคคุเทศก์อาชีพโดยศึกษาตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ ภูมิสำเนา พฤติกรรมการรับข่าวสาร ปรากฏว่ามัคคุเทศก์อาชีพมีความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษาคือมัคคุเทศก์ที่มีอายุมากมีความตระหนักและสนใจปฏิบัติในการอนุรักษ์กว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุน้อย สำหรับระดับการศึกษาผลการวิจัยปรากฏว่ามัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาสูงมีการตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมัคคุเทศก์อาชีพที่มีระดับการศึกษาต่ำ

ไพบูลย์ คุ่มคำ (2543 : 60) ศึกษาบทบาทของมัคคุเทศก์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแก่นักท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของมัคคุเทศก์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ การได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และทัศนคติต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของมัคคุเทศก์ นอกจากนี้ยังพบว่าระดับการศึกษาของมัคคุเทศก์ และประเภทของมัคคุเทศก์ที่แตกต่างกัน ก็ส่งผลให้บทบาทของมัคคุเทศก์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแก่นักท่องเที่ยวแตกต่างกันด้วย

กนก เบ็นขุนทด (2540 : 82 - 84) ศึกษาเรื่องความรู้และความเข้าใจเรื่องการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความรู้ของมัคคุเทศก์ในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ระหว่างเพศชายกับเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกันกับระดับการศึกษา อายุ และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ อย่างไรก็ตามความแตกต่างที่พบจากการศึกษาครั้งนี้ ภาษาที่ใช้ในการนำเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพราะเมื่อนำค่าความถี่ที่คิดเป็นร้อยละไปหาค่า Chi-square พบว่ามีความแตกต่างที่ความน่าจะเป็น $p = 0.05$ ผู้ใช้ภาษาอังกฤษในการนำเที่ยวมีความรู้เรื่องการท่องเที่ยวเชิงเกษตรมากที่สุด 142 คน มีเพียง 6 คนเท่านั้นที่มีความรู้ปานกลาง เมื่อพิจารณาภาพรวมจากการศึกษาทั้งหมดหากไม่คำนึงถึงนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในระดับดี

สุภาพร มากแจ้ง (2534) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ต้องมีความสามารถที่จะทำให้คุณสมบัติเด่นชัดเป็นที่ประจักษ์แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งความสามารถของมัคคุเทศก์ประกอบไปด้วยความสามารถทางด้านภาษา สามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องตามระเบียบการใช้ภาษา

พวงบุหงา ภูมิพานิช (2535 : 59) ศึกษาองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับทัศนคติต่ออาชีพมัคคุเทศก์ พบว่า สมรรถวิสัยที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ 5 อันดับแรก ได้แก่

1. ความรู้เกี่ยวกับที่พักแรม ระบบการจอง และภาษีที่เกี่ยวข้อง 2. ความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษา 3. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมรดกไทย 4. มีหลักการการทำงานโดยยึดหลักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และ 5. ตระหนักต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศ

สุนีย์ สงพะโยม (2538 : 59 - 60) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขต 1 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยมุ่งศึกษาถึงระดับพฤติกรรมเชิงจริยธรรม และเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของมัคคุเทศก์ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และจำนวนครั้งในการอบรม กลุ่มตัวอย่างคือมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนกับสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จังหวัดภาคใต้ เขต 1 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 214 คน ผลปรากฏว่า พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขต 1 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีพฤติกรรมเชิงจริยธรรมอยู่ในระดับสูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของมัคคุเทศก์จำแนกตามตัวแปรต้น ผลปรากฏ ดังนี้ 1) มัคคุเทศก์เพศหญิงมีพฤติกรรมเชิงจริยธรรมโดยภาพรวมไม่สูงกว่ามัคคุเทศก์เพศชาย 2) มัคคุเทศก์ที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไปมีพฤติกรรมเชิงจริยธรรมโดยภาพรวมต่ำกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุน้อยกว่า 45 ปี 3) มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีพฤติกรรมเชิงจริยธรรมโดยภาพรวมไม่สูงกว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 4) มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมเชิงจริยธรรมโดยภาพรวมและรายได้ไม่สูงกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี 5) มัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรม 2 ครั้งขึ้นไป มีพฤติกรรมเชิงจริยธรรมโดยภาพรวมไม่สูงกว่ามัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรม 1 ครั้ง

อรุณศรี ศาสตราณัติ (2543 : 78 - 79) ได้ทำการศึกษาเรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพผู้ประกอบการอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว : ศึกษากรณีอาชีพมัคคุเทศก์ โดยมุ่งศึกษาถึงว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้หรือไม่ ข้อกำหนดจรรยาบรรณมัคคุเทศก์กำหนดอยู่รู้มาจากที่ใด และตัวแปรต้น คือ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และวุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เรื่องจรรยาบรรณ และการนำจรรยาบรรณไปปฏิบัติหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างคือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่จดทะเบียนไว้ที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร จำนวน 220 คน ผลปรากฏว่า 1) มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีข้อกำหนดจรรยาบรรณมัคคุเทศก์กำหนดอยู่ โดยรับรู้จากหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์ 2) มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการมีจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ และเห็นว่าจรรยาบรรณสามารถช่วยในการตัดสินใจเมื่อเกิดภาวะที่จะต้องเลือกระหว่างผลประโยชน์ของตนเองและของนักท่องเที่ยวได้ แต่มีการนำจรรยาบรรณไปปฏิบัติในระดับปานกลาง 3) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ การทำงาน และวุฒิการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้และการนำจรรยาบรรณไปปฏิบัติ

ขวัญสุดา เข้มทอง (2546 : 92) ได้ศึกษาเรื่องการนำความรู้จากหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นไปใช้ กรณีศึกษา ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอพระนครศรีอยุธยา ใน 3 ด้าน คือ การนำ

ความรู้ไปใช้เพื่อประกอบอาชีพ การนำความรู้ไปใช้เพื่อส่วนตัวและครอบครัว และการนำความรู้ไปใช้เพื่อชุมชน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาเดิม อาชีพ รายได้ต่อเดือน และหลักสูตร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาสายอาชีพที่ศึกษาในระหว่างเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน ปีงบประมาณ 2545 จำนวน 80 คน ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาที่มีอายุ อาชีพ และหลักสูตรที่ต่างกันมีการนำความรู้ไปใช้โดยรวมแตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการนำความรู้ไปใช้เพื่อประกอบอาชีพ และการนำความรู้ไปใช้เพื่อส่วนตัวและครอบครัวมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กนิษฐา สุวัตรกุล (2541 : 83 - 85) ได้ทำการประเมินผลโครงการฝึกอบรมอาชีพ : เฉพาะกรณีศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีภาคกลาง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานโครงการ และศึกษาปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินงานฝึกอบรมและเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสม ใช้รูปแบบจำลอง CIPP มาประยุกต์ใช้

ผลการวิจัย พบว่า (1) การประเมินสภาพแวดล้อม พบว่า โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับกลาง (2) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น พบว่า ความพอเพียงของทรัพยากรด้านต่างๆ มีความพอเพียงในระดับกลาง (3) การประเมินกระบวนการ พบว่า กระบวนการฝึกอบรมอาชีพ ด้านต่างๆ มีความเหมาะสมในระดับกลาง (4) การประเมินผลผลิต พบว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ผลผลิตมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการและคาดหวังของผู้สำเร็จการฝึกอบรม (5) ผลการประเมินความสำเร็จของโครงการพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ (6) ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านบุคลากรขาดความชำนาญ และจำนวนครูสอนน้อย ด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม คือ การออกกลางคัน ขาดการนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ไปใช้ในการฝึกอบรม

วัลลภ พลอยทับทิม (2535 : 136) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลโครงการพัฒนาสตรี : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีภาคเหนือ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพการเปลี่ยนแปลงด้านลักษณะการมีงานทำ การเพิ่มรายได้ของผู้สำเร็จการฝึกอบรมวิชาชีพและการเพิ่มรายได้ของครอบครัว หลังจากสำเร็จการฝึกอบรมวิชาชีพจากศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรีผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพ รุ่นที่ 25 จำนวน 250 คน และประชากรผู้สำเร็จการฝึกอบรมวิชาชีพรุ่นที่ 25 หลังจากได้ประกอบอาชีพแล้วเป็นเวลา 3 เดือน จำนวน 121 คน

ผลการศึกษา พบว่าหลังจากสำเร็จการฝึกอบรมวิชาชีพ จะมีการเปลี่ยนแปลงด้านลักษณะการมีงานทำ การเพิ่มรายได้ให้กับตนเอง และการเพิ่มรายได้กับครอบครัวดังนี้ คือ

1. ลักษณะการประกอบอาชีพ ได้ประกอบอาชีพตามสาขาวิชาชีพที่ได้รับการอบรม เช่นงานตัดเย็บเสื้อผ้า งานเสริมสวย งานเสิร์ฟอาหาร เป็นต้น

2. เขตพื้นที่สถานประกอบการมีการเปลี่ยนแปลง ผู้สำเร็จการฝึกอบรมวิชาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ในเขตจังหวัดภูมิลาเนาเดิมและกรุงเทพมหานคร

3. การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมวิชาชีพเพื่อนำไปประกอบอาชีพไม่มีการเปลี่ยนแปลง ผู้สำเร็จการฝึกอบรมวิชาชีพสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมวิชาชีพไปประกอบอาชีพ เช่นเดียวกับความคาดหวังของผู้เข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพ

4. รายได้ก่อนและหลังการฝึกอบรมวิชาชีพ มีการเปลี่ยนแปลงจากผู้สำเร็จการฝึกอบรมวิชาชีพได้ประกอบอาชีพตามสาขาวิชาที่ได้รับการอบรม รวมทั้งได้รับรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากเดิมก่อนเข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพ ซึ่งได้สร้างความพอใจกับผู้สำเร็จการฝึกอบรมวิชาชีพเป็นส่วนใหญ่

5. การได้รับผลประโยชน์ในด้านอื่นๆ นอกจากได้รับรายได้ที่เพิ่มขึ้นแล้ว ผู้สำเร็จการฝึกอบรมวิชาชีพยังได้รับผลประโยชน์ด้านอื่นๆ จากสถานประกอบการ เช่น อาหารพัก การรักษาพยาบาล

6. การนำความรู้พิเศษไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพ ผู้สำเร็จการฝึกอบรมวิชาชีพยังได้รับการด้านการอบรมความรู้พิเศษจากศูนย์ส่งเสริมและฝึกอบรมอาชีพสตรีภาคเหนือ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิต เช่น การอบรมพัฒนาคุณภาพชีวิต การอบรมปรับสภาพ เป็นต้น

7. ปัญหาจากการประกอบอาชีพมีการเปลี่ยนแปลง ผู้สำเร็จการฝึกอบรมวิชาชีพส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาใดๆ ทั้งสิ้นขณะประกอบอาชีพ ทั้งนี้เพราะสามารถนำความรู้พิเศษไปใช้ประโยชน์ในการปรับตัวกับการประกอบอาชีพระบบอุตสาหกรรมใหม่

8. การนำรายได้ไปช่วยเหลือครอบครัวก่อนและหลังการฝึกอบรมวิชาชีพมีการเปลี่ยนแปลง ผู้สำเร็จการฝึกอบรมวิชาชีพได้นำรายได้ส่วนหนึ่งจากการประกอบอาชีพช่วยเหลือครอบครัวโดยสมาชิกของครอบครัวส่วนใหญ่ได้รับรายได้เป็นค่าใช้จ่ายประจำวันชำระหนี้สิน และสร้างบ้านหรือต่อเติมหรือซ่อมแซมบ้าน

จากการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ผู้สำเร็จการฝึกอบรมวิชาชีพได้ประกอบอาชีพตามสาขาวิชาที่ต้องการ ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น และส่วนหนึ่งยังสามารถนำไปช่วยเหลือครอบครัวเพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัว ดังนั้น ผู้สำเร็จจึงได้เสนอว่า รัฐบาลโดยกรมส่งเสริมการค้าควรส่งเสริมสนับสนุนงบประมาณรับสตรีแต่ละรุ่นเพิ่มขึ้น รวมทั้งส่งเสริมภาคเอกชนและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการฝึกอบรมวิชาชีพให้กับสตรีในชนบทที่ยากจนในเขตพื้นที่อื่นๆ รวมทั้งเน้นการฝึกอบรมภาคปฏิบัติเพื่อให้เกิดความชำนาญและความมั่นใจในการประกอบอาชีพ นอกจากนี้ควรให้ความรู้และปลูกฝังจิตสำนึกที่เป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ ระบบอุตสาหกรรมใหม่โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ด้านกฎหมายแรงงาน กฎหมายประกันสังคม ลักษณะอุตสาหกรรมใหม่ แบบแผนการมีรายได้และรายจ่าย

พวงสุวรรณ พันธุ์มะม่วง (2541 : 80 - 101) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำความรู้ไปใช้ของผู้จบหลักสูตรวิชาชีพพระยะสัน หน่วยฝึกอาชีพวันนอกอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 290 คน ในความคิดเห็นด้านการนำความรู้ไปใช้เพื่อประกอบอาชีพความคิดเห็นด้านการนำความรู้ไปใช้เพื่อส่วนตัว และความคิดเห็นด้านการนำความรู้ไปใช้เพื่อชุมชน จาก ตัวแปรอิสระ คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และแผนกวิชาที่ศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำความรู้ไปใช้ของผู้จบหลักสูตรวิชาชีพพระยะสัน หน่วยฝึกอาชีพวันนอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการนำไปใช้เพื่อส่วนตัว ด้านการนำไปใช้ประกอบอาชีพ และด้านการนำไปใช้เพื่อชุมชน ตามลำดับ ในส่วนความคิดเห็นในการนำเนื้อหาจากหลักสูตรไปใช้ คิดว่าความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือสามารถนำไปปฏิบัติงานจริงได้มากที่สุด รองลงมาคือการจัดเตรียมเครื่องมือและเห็นว่าเนื้อหาหลักสูตรมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ตรงกับความต้องการของ ผู้เรียน ทั้งนี้หน่วยงานควรสนับสนุนเงินทุนกู้ยืมเพื่อการประกอบอาชีพหรือศึกษาต่อพร้อมกับสร้างความมั่นใจในการประกอบอาชีพให้มากยิ่งขึ้น

ศักรินทร์ ขนประชา (2543 : 69 - 85) ศึกษาความคิดเห็นของผู้จบหลักสูตรการฝึกอบรมวิชาชีพพระยะสันของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในจังหวัดเชียงราย ในด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านกระบวนการเรียนการสอน และด้านการนำความรู้ไปใช้ ใช้ตัวอย่างจำนวน 400 คน จากผู้จบหลักสูตรประจำปี 2541 โดยมีตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ต่อเดือน แผนกวิชา พบว่า ผู้จบหลักสูตรการฝึกอบรมวิชาชีพพระยะสันของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในจังหวัดเชียงราย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมในการฝึกอบรมหลักสูตรวิชาชีพพระยะสันโดยรวมและในรายได้อยู่ในระดับมาก ด้านการนำไปใช้ คิดว่าสามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการพัฒนางานในหน้าที่หรืออาชีพมากขึ้นและสามารถนำไปถ่ายทอดให้กับบุคคลในครอบครัวได้ นอกจากนี้พบว่ามีปัญหาในเรื่องความสามารถในการนำความรู้ไปเปลี่ยนอาชีพเดิมและการชี้แนะให้คนในท้องถิ่นประกอบอาชีพส่วนตัวเพิ่มพูนรายได้ และเสนอแนะว่า ควรใช้ระยะเวลาในการเรียนและการฝึกปฏิบัติให้มากขึ้นเพื่อให้เกิดความชำนาญ ตลอดจนควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ

สหพันธ์ พูลทวี (2547 : 60 - 62) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 ผลการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี และไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าด้านหลักสูตรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านวิทยากร

และจากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรม ปรากฏผลดังนี้

พนักงาน ซึ่งผ่านการฝึกอบรมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงาน ซึ่งผ่านกับฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงาน ซึ่งผ่านการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ทำงาน Call Center ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิษณุ ลีเนวงษ์ (2547 : 88 - 92) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลของการฝึกอบรมอาชีพหลักสูตรวิชาชีพพระยะสัน โรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร (ดินแดง 2) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 ปีขึ้นไป มีสถานภาพโสด มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการระดับศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี

ประสิทธิผลของการฝึกอบรมอาชีพหลักสูตรวิชาชีพพระยะสันของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสุขภาพ และด้านจิตใจ พบว่า พิจารณาในภาพรวมและพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ล้วนอยู่ในระดับมาก

และผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มที่ตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน พิจารณาคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ด้านในภาพรวม มีประสิทธิผลในการฝึกอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะเดียวกันเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีประสิทธิผลการฝึกอาชีพทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน พิจารณาคุณภาพชีวิต ทั้ง 4 ด้านในภาพรวมมีประสิทธิผลการฝึกอาชีพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน กับพบว่ามีความแตกต่างกันที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน พิจารณาคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ด้านในภาพรวม มีประสิทธิผลการฝึกอาชีพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน พิจารณาคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ด้านในภาพรวม มีประสิทธิผลการฝึกอาชีพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีถึง 3 ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านจิตใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความรู้แตกต่างกัน พิจารณาคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ด้านในภาพรวมพบว่าประสิทธิผลการฝึกอาชีพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเนื่องแตกต่างกัน พิจารณาคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ด้านในภาพรวม มีประสิทธิผลการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีด้านเศรษฐกิจเท่านั้นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน พิจารณาคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ด้านในภาพรวม มีประสิทธิผลการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียงด้านสุขภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการอบรมและเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลผลต่อประสิทธิผล ตลอดจนรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะของการอบรมมัลคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. การกำหนดประชากร
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร

ประชากร (Population)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงประสิทธิผลในการอบรมของมัลคุเทศก์ (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และประเมินความต้องการในหลักสูตรการอบรมมัลคุเทศก์ในอนาคต ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนผู้ผ่านการอบรมมัลคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 ปี 2546 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 107 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม

1. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1.1 ผู้วิจัยจะศึกษาจากตำรา หนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งพิจารณาเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายในการวิจัย

1.2 ทำการร่างแบบสอบถาม โดยเขียนข้อคำถามต่างๆ ทั้งคำถามแบบปลายปิด และคำถามแบบปลายเปิด ให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการวิจัย

1.3 ตรวจสอบแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจ ซึ่งเป็นการช่วยตรวจสอบข้อคำถาม โดยดูว่าคำถามดังกล่าวมีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่จะทำการศึกษาหรือไม่ เมื่อตรวจสอบแล้วก็จะนำมาแก้ไขตามคำแนะนำที่ได้รับ

1.4 นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try - Out) กับกลุ่มผู้ที่ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ของมหาวิทยาลัยสยาม รุ่นที่ 3 จำนวน 30 คน และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของ Cronbach เพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป

สถิติในการใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach มีสูตรดังนี้ (ล้วน สายยศ ; และอังคณา สายยศ. 2528 : 85-86)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_1^2} \right]$$

เมื่อ α	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
n	คือ	จำนวนของแบบสอบถาม
S_i^2	คือ	ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งชุด
$\sum S_i^2$	คือ	ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ

1.5 นำผลที่ได้จากการทดสอบมาทำการปรับปรุงหากมีข้อผิดพลาด เพื่อสร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ โดยมีคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ

2. โครงสร้างแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับศึกษา ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ประสบการณ์การทำงาน อาชีพ และรายได้ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และคำถามปลายเปิด (Opened form)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในด้านการได้รับความรู้จากการอบรม ด้านการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติ ด้านจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ โดยมีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุง และพัฒนาโครงการอบรมมัคคุเทศก์ ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Opened form)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ข้อมูลที่ต้องการเป็นข้อมูลปฐมภูมิ โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนประชากร 107 คน แล้วนำผลที่ได้ดังกล่าวมาประมวลผล โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้ารับการอบรมของโครงการอบรมมัคคุเทศก์ (ต่างประเทศ) รุ่น 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยจัดส่งแบบสอบถาม และซองจดหมายที่จัดพิมพ์ ชื่อที่อยู่ของผู้วิจัย พร้อมทั้งติดแสตมป์ไว้เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามคืนกลับมาได้โดยสะดวก และดำเนินการติดตามแบบสอบถามที่ไม่ได้รับคืนมาภายในระยะเวลา 2 สัปดาห์หลังจากจัดส่งแบบสอบถาม

4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากการตอบกลับของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ (ต่างประเทศ รุ่น 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ) จะเป็นขั้นตอนการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามว่าครบถ้วนตามที่กำหนดไว้หรือไม่
2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 มาแปลงค่าเป็นตัวเลข

ในส่วนที่ 2 การสอบถามความคิดเห็น มีเกณฑ์ในการให้คะแนน กับข้อคำถามเชิงบวกดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

สำหรับข้อคำถามเชิงลบ มีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	2	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	4	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน

3. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC

(Statistical Package for the Social Science) Version 11

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีสถิติและการแสดงผลข้อมูลดังต่อไปนี้

- ค่าร้อยละ (อภิสิทธิ์ จันตะนี. 2538 : 182)

$$\text{สูตร} \quad P = (f / n) 100$$

เมื่อ	P	คือ	ค่าร้อยละ
	f	คือ	ค่าความถี่ที่ต้องการให้เป็นร้อยละ
	n	คือ	จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าสถิติร้อยละใช้สำหรับอธิบายลักษณะของกลุ่มประชากรจากข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1

- ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{N}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	คือ	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
	$\sum x$	คือ	ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล
	N	คือ	จำนวนของข้อมูลทั้งหมด

- ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (สุวรรณ ชูโชติ. 2541 : 144)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D	คือ	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	คือ	ผลรวมทั้งหมดของข้อมูลแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum x$	คือ	ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล
	n	คือ	จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สำหรับการวัดประสิทธิภาพในการอบรมมัคคุเทศก์ เมื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อใช้เปรียบเทียบคะแนน

เฉลี่ยที่คำนวณได้ จากมาตรวัดอันตรภาค (Interval Scale) ตามวิธีวัดทัศนคติแบบลักษณะการประมาณค่า Rating scale 5 ระดับ ตามมาตรฐานของ Rensis Likert (เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์, 2520 : 50 - 56) โดยใช้เกณฑ์การประเมินคะแนนเฉลี่ยเทียบเคียง ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง	ประสิทธิผลการอบรม มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มีประสิทธิผลมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง	ประสิทธิผลการอบรม มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มีประสิทธิผลมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง	ประสิทธิผลการอบรม มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มีประสิทธิผลปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง	ประสิทธิผลการอบรม มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มีประสิทธิผลน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง	ประสิทธิผลการอบรม มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มีประสิทธิผลน้อยที่สุด

- สถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มประชากร 2 กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การทดสอบค่า t (t - test) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541 : 166)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทนค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบ t
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทนค่าความแปรปรวนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

สถิติ t-test ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน และข้อที่ 3 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน ข้อที่ 4 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน ข้อที่ 5 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน ข้อที่ 6 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน

- สถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรสามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ F – test (สุวรรณ ชูโชติ. 2541 : 169)

$$F = \frac{MS(B)}{MS(W)}$$

เมื่อ	F	แทน	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม
	MS(B)	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS(W)	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Least Significant Different : LSD เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทุกรายการ (สุวรรณ ชูโชติ. 2541 : 197)

$$L.S.D. = t_{\alpha/2} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}$$

เมื่อ	MSE	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	n_1	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 2

สถิติ F-test และวิธี LSD ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน ข้อที่ 7 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอาชีพต่างกันมีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน ข้อที่ 8 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีรายได้ต่างกันมีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน

5. คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) หาความถี่และร้อยละ แล้วรวบรวมปัญหาและเสนอเป็นข้อเสนอแนะต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป(ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูล ดังนี้

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การแปลความหมายมีความเข้าใจตรงกัน ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
SD.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	แทน	ค่าการแจกแจงที (T - test)
F	แทน	ค่าการแจกแจงเอฟ (F - test)
df	แทน	ค่าชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบวกของค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล จากผู้ตอบแบบถามจำนวน 82 คน จาก 107 คน ซึ่งนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้าฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จากการศึกษาวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้าฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ซึ่งนำเสนอ ดังตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5
แสดงโดยค่าความถี่ และค่าร้อยละ

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	82	100.0
เพศ		
ชาย	37	45.1
หญิง	45	54.9
อายุ		
20 – 25 ปี	21	25.6
26 – 30 ปี	28	34.1
31 – 35 ปี	22	26.8
ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป	11	13.4
สถานภาพ		
โสด	62	75.6
สมรส	20	24.4
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	60	73.2
สูงกว่าปริญญาตรี	22	26.8
ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ		
1 ภาษา	61	74.4
ตั้งแต่ 2 ภาษา ขึ้นไป	21	25.6
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	26	31.7
ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป	56	68.3

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	82	100.0
อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	20	24.4
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16	19.5
บริษัทเอกชน	28	34.1
ธุรกิจส่วนตัว	18	22.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	22	26.8
10,000 - 15,000 บาท	34	41.5
15,001 - 20,000 บาท	14	17.1
20,001 บาท ขึ้นไป	12	14.6

จากตาราง 3 สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้เข้าอบรมมัลคฤเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัลคฤเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1

อายุ พบว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัลคฤเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 26 – 30 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาเป็นผู้เข้าอบรมที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และมีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัลคฤเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 และรองลงมามีสถานภาพสมรส มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 และ รองลงมา ผู้เข้าอบรมมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8

ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ พบว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ส่วนใหญ่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ 1 ภาษา มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 รองลงมา มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ตั้งแต่ 2 ภาษาขึ้นไป มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6

ประสบการณ์การทำงาน พบว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7

อาชีพ พบว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ส่วนใหญ่ทำงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาไม่ได้ประกอบอาชีพ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ส่วนประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีจำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 22.0 และ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมามีรายได้อยู่ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และมีรายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จากการศึกษาวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อกับประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ซึ่งนำเสนอด้วยตาราง 4

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิผล	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ประสิทธิผล
1. ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม	3.85	.31	มาก
2. ด้านการนำความรู้ไปใช้	3.94	.39	มาก
3. ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์	3.95	.39	มาก
รวม	3.91	.27	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ ($\bar{x} = 3.95$) ด้านการนำความรู้ไปใช้ ($\bar{x} = 3.94$) และด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ($\bar{x} = 3.85$) ตามลำดับ เพื่อให้เห็นรายละเอียดของประสิทธิผลของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) จึงได้นำเสนอ ประสิทธิภาพด้านความรู้ที่ได้จากอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) เป็นรายข้อ ในตาราง 5 , ประสิทธิภาพด้านการนำความรู้ไปใช้ของผู้ผ่านอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) เป็นรายข้อ ในตารางที่ 6 และ ประสิทธิภาพด้านจรรยาบรรณของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) เป็นรายข้อ ในตารางที่ 7

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) เป็นรายข้อ

ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ประสิทธิผล
ภาคความรู้ทางวิชาการ			
<u>ก. ความรู้พื้นฐาน</u>			
1. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐ	3.80	.66	มาก
2. บทบาท หน้าที่ มารยาท และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์	4.09	.69	มาก
3. วิธีปฏิบัติงานมัคคุเทศก์	4.13	.73	มาก
4. พฤติกรรมนักท่องเที่ยว	4.01	.69	มาก
5. มนุษยสัมพันธ์	4.23	.79	มาก
6. จิตวิทยาการบริการ	3.98	.75	มาก
7. การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว	3.94	.67	มาก
8. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป และกฎหมายเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว	3.78	.85	มาก
9. ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว	3.93	.90	มาก
10. หลักการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน	3.77	.71	มาก
11. สิ่งแวดล้อม ระบบนิเวศทางธรรมชาติ และสังคม	3.82	.80	มาก
มนุษย์			
12. การอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยว	3.93	.91	มาก
<u>ข. ความรู้เฉพาะสาขา</u>			
13. ประวัติศาสตร์ไทย	4.02	.67	มาก
14. สังคมไทย	4.00	.57	มาก
15. พุทธศาสนาในประเทศไทย	4.00	.65	มาก
16. ทศนศิลป์	3.85	.74	มาก
17. วรรณคดีไทย	3.77	.74	มาก
18. นาฏศิลป์และดนตรีไทย	3.54	.67	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ประสิทธิผล
19. หัตถกรรมไทย	3.67	.70	มาก
20. เทศกาลและงานประเพณีไทย	4.01	.66	มาก
21. อาหารไทย	4.18	.65	มาก
22. มรดกทางภูมิศาสตร์	3.77	.63	มาก
23. แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม	4.05	.72	มาก
24. พระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม	4.23	.67	มาก
25. วัดสำคัญในกรุงเทพมหานคร	4.07	.70	มาก
26. สมุดลัทธิชาต	3.70	.68	มาก
27. หลักการและการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	3.82	.55	มาก
28. การสื่อความหมายธรรมชาติ	3.68	.72	มาก
29. สถานการณ์เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในปัจจุบัน	3.96	.66	มาก
30. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม	4.05	.61	มาก
31. ความรู้เกี่ยวกับงานบริการของสายการบิน	4.06	.73	มาก
32. พิธีการเข้า – ออกราชอาณาจักร	3.88	.62	มาก
33. สถาบันพระมหากษัตริย์ไทย	4.24	.62	มาก
• ภาควิชาความรู้ภาษาต่างประเทศ	3.79	0.78	มาก
• ภาคการศึกษานอกสถานที่			
1. วัดพระศรีรัตนศาสดารามและ พระบรมมหาราชวัง	4.13	.64	มาก
2. วัดสำคัญในกรุงเทพมหานคร	4.13	.66	มาก
3. จังหวัดพระนครศรีอยุธยา – ลพบุรี	4.07	.66	มาก
4. จังหวัดราชบุรี – กาญจนบุรี – นครปฐม	3.84	.64	มาก
5. จังหวัดนครราชสีมา – บุรีรัมย์	3.93	.624	มาก
6. จังหวัดสุโขทัย – พิษณุโลก	3.93	.68	มาก

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลด้านการนำความรู้ไปใช้ของผู้ผ่านการอบรมมัลคฤเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) เป็นรายข้อ

ด้านการนำความรู้ไปใช้	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ประสิทธิผล
1. ท่านคิดว่าเนื้อหาที่มีอยู่ในหลักสูตรทั้งหมดสามารถนำไปใช้ในชีวิตการทำงานได้จริง	4.00	.74	มาก
2. หลังจากจบหลักสูตรทำให้ท่านมั่นใจในการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น	3.91	.61	มาก
3. ความรู้ที่ได้จากการอบรมในครั้งนี้ สามารถนำไปสมัครงานเพื่อเป็นมัลคฤเทศก์ได้	4.23	.65	มาก
4. หลังจากผ่านการอบรม ท่านจะสามารถทำงานด้านมัลคฤเทศก์ได้ดียิ่งขึ้น	3.96	.68	มาก
5. การอบรมในครั้งนี้ช่วยให้ท่านมีรายได้เพิ่มมากขึ้น	3.60	.80	มาก
6. หลังจากการอบรมในครั้งนี้ท่านมีทักษะในวิชาชีพมัลคฤเทศก์มากขึ้น	3.88	.69	มาก
7. ความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน	3.66	.69	มาก
8. ความรู้ที่ได้รับนำไปใช้ประกอบอาชีพอิสระที่ช่วยให้ตนเองเป็นเจ้าของกิจการได้ เช่น เปิดบริษัททัวร์ หรือเป็นมัลคฤเทศก์อิสระ	3.85	.71	มาก
9. สามารถนำความรู้ที่ได้มาช่วยให้เกิดการพัฒนาทางความคิด และความมีเหตุผลมากขึ้น เช่น รอบคอบมากขึ้น รู้จักการมีมนุษยสัมพันธ์ดีขึ้น	4.10	.76	มาก
10. ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นพื้นฐานในการเรียนต่อด้านมัลคฤเทศก์ที่สูงยิ่งขึ้นไป	3.96	.55	มาก
11. ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้เพิ่มความสามารถในการเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้	3.90	.68	มาก
12. เมื่อท่านจบหลักสูตรในครั้งนี้ เมื่อมีผู้สนใจเรื่องเกี่ยวกับมัลคฤเทศก์ ท่านยินดีที่จะถ่ายทอด	4.07	.73	มาก
13. การนำความรู้ไปใช้ช่วยให้มีทักษะในการทำงานร่วมกับคนอื่นได้มากขึ้น	4.16	.68	มาก
14. ความรู้ที่ได้รับสามารถใช้เป็นอาชีพที่ยั่งยืนได้	3.83	.75	มาก

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลด้าน
จรรยาบรรณของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) เป็นรายข้อ

ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ประสิทธิผล
1. ท่านเห็นว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นเพียงอาชีพหนึ่งเท่านั้น การที่จะให้แบกภาระการรักษาภาพพจน์ของประเทศด้วยนั้นมากเกินไป	4.17	1.00	มาก
2. เวลาท่านอธิบายเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์และศาสนา ท่านจะอธิบายด้วยความเทิดทูนและระมัดระวังเป็นพิเศษ	4.61	.52	มากที่สุด
3. หากท่านได้รับการร้องขอจากนักท่องเที่ยวให้พาไปสถานบริการทางเพศ ท่านยินดีพาไป	4.12	.96	มาก
4. อัตราคอมมิชชั่นของร้านค้าหรือสถานบริการต่างๆ เป็นเหตุผลหลักที่ทำให้ท่านพานักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้า หรือบริการนั้น	3.43	1.10	ปานกลาง
5. ท่านจะหาเวลาว่างเข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมการสัมมนาหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพของท่านทุกครั้ง	3.20	.76	ปานกลาง
6. ท่านถือเป็นหลักในการปฏิบัติงานของท่านว่าจะต้องดูแลนักท่องเที่ยวในกลุ่มอย่างทัดเทียมกันเสมอ	4.56	.57	มากที่สุด
7. การอธิบาย แนะนำให้อนุรักษัธรรมชาติ เป็นสิ่งที่น่าเบื่อและเกินภาระหน้าที่ของท่าน	4.50	.82	มาก
8. ท่านจะไม่เซ็นอายุถ้าต้องก้มลงเก็บขยะที่ผู้อื่นทิ้งไว้ในที่สาธารณะ	4.65	.60	มากที่สุด
9. ท่านจะเตือนนักท่องเที่ยวให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถานที่ท่องเที่ยวทุกครั้ง	4.50	.82	มาก
10. ท่านติดบัตรมัคคุเทศก์เป็นบางครั้งในการปฏิบัติหน้าที่	4.24	1.15	มาก

จากตาราง 5 แสดงให้เห็น ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรมโดยนำเสนอเป็นรายด้าน และรายข้อ พบว่า ผู้ที่เข้าอบรมมัลคฤเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มีประสิทธิผลต่อการเข้ารับการอบรม อยู่ในระดับมาก ทั้งภาคความรู้วิชาการ ภาคความรู้ภาษาต่างประเทศ และภาคการศึกษานอกสถานที่ โดยเรียงลำดับความรู้ที่ได้รับจากการอบรม 3 อันดับแรก เป็นเรื่องของสถาบันพระมหากษัตริย์ไทย ($\bar{x} = 4.24$) รองลงมาเป็นความรู้เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ พระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม ($\bar{x} = 4.23$) และเป็นความรู้เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{x} = 4.23$) ตามลำดับ ส่วนความรู้ที่ผู้เข้าอบรมได้รับน้อยสุดเมื่อเทียบกับความรู้เรื่องอื่น เป็นเรื่องเกี่ยวกับนาฏศิลป์และดนตรีไทย ($\bar{x} = 3.54$)

จากตาราง 6 แสดงให้เห็น ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลด้านการนำความรู้ไปใช้ โดยนำเสนอเป็นรายด้าน และรายข้อ พบว่า ผู้ที่เข้าอบรมมัลคฤเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มีประสิทธิผลต่อการเข้ารับการอบรม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่มีต่อการอบรม ในด้านการนำความรู้ไปใช้ 3 อันดับแรก เป็นเรื่องของการนำความรู้ที่ได้จากการอบรมในครั้งนี้ สามารถนำไปสมัครงานเพื่อเป็นมัลคฤเทศก์ได้ ($\bar{x} = 4.23$) รองลงมาเป็นเรื่องของการนำความรู้ไปใช้ช่วยให้มีทักษะในการทำงานร่วมกับคนอื่นได้มากขึ้น ($\bar{x} = 4.16$) และสามารถนำความรู้ที่ได้มาช่วยให้เกิดการพัฒนาทางความคิด และความมีเหตุผลมากขึ้น เช่น รอบคอบมากขึ้น รู้จักการมีมนุษยสัมพันธ์ดีขึ้น ($\bar{x} = 4.10$) ตามลำดับ

จากตาราง 7 แสดงให้เห็น ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลโดยนำเสนอเป็นรายด้าน จรรยบรรณมัลคฤเทศก์ และพบว่า ผู้ที่เข้าอบรมมัลคฤเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลต่อการเข้ารับการอบรมมัลคฤเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ด้านจรรยาบรรณมัลคฤเทศก์ ในเรื่องของการไม่เขินอายถ้าต้องก้มลงเก็บขยะที่ผู้อื่นทิ้งไว้ในที่สาธารณะ ($\bar{x} = 4.65$) รองลงมาเป็นเรื่องของอธิบายเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์และศาสนาด้วยความเทิดทูนและระมัดระวังเป็นพิเศษ ($\bar{x} = 4.61$) และเรื่องของการถือเป็นหลัก ในการปฏิบัติงานว่าต้องดูแลนักท่องเที่ยวในกลุ่มอย่างทัดเทียมกันเสมอ ($\bar{x} = 4.56$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ประสบการณ์การทำงาน อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน

โดยสถิติที่ใช้ทดสอบค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่ม คือ การแจกแจงค่าที (t – test for independent) และสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้การแจกแจงค่าเอฟ (F- test) ซึ่งปรากฏผลการทดสอบ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน

ตาราง 8 การเปรียบเทียบประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิผลของการฝึกอบรม	เพศ	$\bar{X}$	SD.	t	p
ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม	ชาย	3.89	.29	1.02	.31
	หญิง	3.82	.32		
ด้านการนำความรู้ไปใช้	ชาย	3.93	.39	.06	.95
	หญิง	3.94	.40		
ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์	ชาย	3.91	.41	.80	.43
	หญิง	3.98	.37		
รวม	ชาย	3.91	.27	.03	.98
	หญิง	3.91	.27		

จากตาราง 8 พบว่า เมื่อพิจารณา ทั้งโดยรวมและรายด้าน ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกันั้น มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน

ตาราง 9 เปรียบเทียบประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอายุต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิผลของ การอบรม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านความรู้ที่ ได้รับการ อบรม	ระหว่างกลุ่ม	3	.02	.01	.08	.97
	ภายในกลุ่ม	78	7.57	.10		
	รวม	81	7.59			
ด้านการนำความรู้ ไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	3	.43	.14	.92	.44
	ภายในกลุ่ม	78	12.15	.16		
	รวม	81	12.58			
ด้านจรรยาบรรณ มัคคุเทศก์	ระหว่างกลุ่ม	3	.54	.18	1.20	.32
	ภายในกลุ่ม	78	11.67	.15		
	รวม	81	12.21			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	.19	.06	.88	.46
	ภายในกลุ่ม	78	5.60	.07		
	รวม	81	5.79			

จากตาราง 9 พบว่า เมื่อพิจารณาทั้งโดยรวมและรายด้าน ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกันนั้น มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน

ตาราง 10 เปรียบเทียบประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิผลของการอบรม	สถานภาพ	$\bar{X}$	SD.	t	p
ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม	โสด	3.84	.22	.06	.95
	สมรส	3.84	.33		
ด้านการนำความรู้ไปใช้	โสด	4.08	.32	1.92	.06
	สมรส	3.89	.41		
ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์	โสด	3.97	.33	.21	.83
	สมรส	3.94	.41		
รวม	โสด	3.96	.22	1.01	.32
	สมรส	3.89	.28		

จากตาราง 10 พบว่า เมื่อพิจารณาทั้งโดยรวมและรายด้าน ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพแตกต่างกันนั้น มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน

ตาราง 11 เปรียบเทียบประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิผลของการอบรม	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	SD.	t	p
ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม	ปริญญาตรี	3.85	.27	.19	.85
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.84	.39		
ด้านการนำความรู้ไปใช้	ปริญญาตรี	3.90	.41	1.33	.19
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.03	.33		
ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์	ปริญญาตรี	3.96	.38	.49	.62
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.91	.43		
รวม	ปริญญาตรี	3.91	.27	.33	.74
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.93	.27		

จากตาราง 11 พบว่า เมื่อพิจารณาทั้งโดยรวมและรายด้าน ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันนั้น มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน

ตาราง 12 เปรียบเทียบประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิผลของการอบรม	จำนวนภาษา	$\bar{X}$	SD.	t	p
ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม	1 ภาษา	3.83	.31	.96	.34
	ตั้งแต่ 2 ภาษาขึ้นไป	3.90	.30		
ด้านการนำความรู้ไปใช้	1 ภาษา	3.93	.40	.26	.80
	ตั้งแต่ 2 ภาษาขึ้นไป	3.96	.37		
ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์	1 ภาษา	3.94	.40	.50	.50
	ตั้งแต่ 2 ภาษาขึ้นไป	3.98	.39		
รวม	1 ภาษา	3.90	.27	.73	.73
	ตั้งแต่ 2 ภาษาขึ้นไป	3.95	.26		

จากตาราง 12 พบว่า เมื่อพิจารณาทั้งโดยรวมและรายด้าน ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศแตกต่างกันนั้น มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน

ตาราง 13 เปรียบเทียบประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิผลของการอบรม	ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{X}$	SD.	t	p
ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม	น้อยกว่า 1 ปี	3.87	.31	.88	.40
	ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป	3.80	.29		
ด้านการนำความรู้ไปใช้	น้อยกว่า 1 ปี	3.98	.44	1.53	.13
	ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป	3.84	.25		
ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์	น้อยกว่า 1 ปี	3.97	.37	.54	.41
	ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป	3.90	.44		
รวม	น้อยกว่า 1 ปี	3.94	.27	1.51	.14
	ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป	3.85	.26		

จากตาราง 13 พบว่า เมื่อพิจารณาทั้งโดยรวมและรายด้าน ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันนั้น มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอาชีพต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิผลของ การอบรม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านความรู้ที่ได้รับ จากการอบรม	ระหว่างกลุ่ม	3	.08	.03	.26	.85
	ภายในกลุ่ม	78	7.52	.10		
	รวม	81	7.59			
ด้านการนำความรู้ ไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	3	.34	.12	.73	.54
	ภายในกลุ่ม	78	12.23	.16		
	รวม	81	12.58			
ด้านจรรยาบรรณ มัคคุเทศก์	ระหว่างกลุ่ม	3	.04	.01	.09	.97
	ภายในกลุ่ม	78	12.16	.16		
	รวม	81	12.21			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	.05	.01	.31	.91
	ภายในกลุ่ม	78	5.74	.07		
	รวม	81	5.79			

จากตาราง 14 พบว่า เมื่อพิจารณาทั้งโดยรวมและรายด้าน ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอาชีพแตกต่างกันนั้น มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 8 ผู้ผ่านการอบรมมัลคฤเทศก์ที่มีรายได้ต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน

ตาราง 15 เปรียบเทียบประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัลคฤเทศก์ที่มีรายได้ต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิผลของ การอบรม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านความรู้ที่ ได้รับจากการ อบรม	ระหว่างกลุ่ม	3	.27	.09	.96	.41
	ภายในกลุ่ม	78	7.32	.09		
	รวม	81	7.59			
ด้านการนำความรู้ ไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	3	.38	.13	.81	.49
	ภายในกลุ่ม	78	12.19	.16		
	รวม	81	12.58			
ด้านจรรยาบรรณ มัลคฤเทศก์	ระหว่างกลุ่ม	3	2.27	.76	5.95*	.00
	ภายในกลุ่ม	78	9.93	.13		
	รวม	81	12.21			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	.70	.23	3.58*	.02
	ภายในกลุ่ม	78	5.09	.07		
	รวม	81	5.79			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 พบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผู้ผ่านการอบรมมัลคฤเทศก์ที่มีรายได้แตกต่างกันนั้น มีประสิทธิผลจากการอบรมมัลคฤเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ผ่านการอบรมมัลคฤเทศก์ที่มีรายได้แตกต่างกันนั้น มีประสิทธิผลจากการอบรมมัลคฤเทศก์ด้านจรรยาบรรณมัลคฤเทศก์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ตามวิธีของ LSD ดังตาราง 16 และ 17

ตาราง 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรม
มัคคุเทศก์ โดยรวม จำแนกตามรายได้

รายได้		$\bar{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	ตั้งแต่ 20,001 บาท
			3.86	3.89	4.11	3.83
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.86	-	-	-.23	-.25*	.03
10,000 – 15,000 บาท	3.89			-	-.22*	.06
15,001 – 20,000 บาท	4.11				-	.28*
ตั้งแต่ 20,001 บาท	3.83					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 15,001 - 20,000 บาท 10,000 - 15,000 บาท กับ 15,001 - 20,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท กับตั้งแต่ 20,001 บาท มีประสิทธิผลจากการเข้าอบรมมัคคุเทศก์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่ที่เหลือแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ประสิทธิผลจากการอบรมของผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์
ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ จำแนกตามรายได้

รายได้		ต่ำกว่า	10,001 –	15,001 –	ตั้งแต่
		10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	20,001 บาท
	$\bar{X}$	3.89	3.86	4.31	3.85
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.89	-	.03	-.42*	.04
10,000 – 15,000 บาท	3.86		-	-.45*	.01
15,001 – 20,000 บาท	4.31			-	.46*
ตั้งแต่ 20,001 บาท	3.85				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 15,001 – 20,000 บาท และ 10,000 – 15,000 บาท กับ 15,001 – 20,000 บาท และ 15,001 – 20,000 บาท กับตั้งแต่ 20,001 บาท มีประสิทธิผลจากการเข้าอบรมมัคคุเทศก์ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่ที่เหลือแตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนา
โครงการอบรมมัคคุเทศก์

ตาราง 18 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาโครงการอบรม
มัคคุเทศก์

ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรเชิญวิทยากรที่เป็นมัคคุเทศก์ เพื่อให้ความรู้จากประสบการณ์จริง	53	14.1
2. จัดให้มีการศึกษาดูงานจากมัคคุเทศก์ เพื่อให้ความรู้จากประสบการณ์จริง	49	13.0
3. ในการเรียนการสอนอาจารย์ให้ความเป็นกันเอง	46	12.2
4. วิชาเรียนอัดแน่นมากเกินไป	36	9.6
5. เนื้อหาที่ใช้สอน สามารถนำไปใช้อำชีพมัคคุเทศก์ได้เป็นอย่างดี	34	9.0
6. สอดแทรกสถานการณ์ที่มัคคุเทศก์ต้องเผชิญในการทำงาน	34	9.0
7. ในการทดสอบความรู้ควรใช้ระยะเวลาในการเตรียมตัวสอบ	23	6.1
8. เพิ่มเติมระยะเวลาในการเรียนภาษาต่างประเทศให้มากกว่าเดิม	22	5.9
9. ควรจัดเป็นโครงการที่ต่อเนื่อง เปิดให้มีการอบรมทุกปี	19	5.1
10. ควรบันทึกการสอนเป็นรูป VCD หรือสอนผ่านทางเว็บไซต์ของทางมหาวิทยาลัย	16	4.3
11. ได้เรียนรู้ในสิ่งที่ไม่เคยรู้มาก่อนเกี่ยวกับประเทศไทยในแง่มุมต่างๆ	15	4.0
12. ควรเพิ่มจำนวนวิทยากรให้มากขึ้น	13	3.5
13. ระยะเวลาการอบรมน้อยเกินไป	11	2.9
14. ขาดเกณฑ์มาตรฐานในการจัดอบรมมัคคุเทศก์	5	1.3
รวม	376	100

จากตาราง 18 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้าอบรมมัลคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนใหญ่ต้องการให้เชิญวิทยากรที่ทำงานเป็นมัลคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ตรงมาบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการแก้สถานการณ์เฉพาะหน้า หรือปัญหาที่พบบ่อย พร้อมทั้งแนวทางในการแก้ปัญหา มีจำนวน 53 คน นอกจากนั้นยังมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดการศึกษาดูงานจากมัลคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานจริง มีจำนวน 49 คน รองลงมาเป็นข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับอาจารย์ผู้สอนที่มีความเป็นกันเอง มีจำนวน 46 คน ในส่วนของระยะเวลาในการอบรมนั้นอัดแน่นมากเกินไปทำให้ไม่มีเวลาเตรียมตัวในการเรียนและการทดสอบเท่าที่ควร มีจำนวน 36 คน ส่วนเรื่องที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด เป็นเรื่องของมาตรฐานการประเมินการผ่านการอบรมมัลคุเทศก์ที่ยังไม่ชัดเจน จำนวน 5 คน ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะเป็นการสรุปผลการวิจัยทั้งหมดพร้อมทั้งอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. สังเกตความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

1. สังเกตความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจศึกษากลุ่มประชากรที่เป็นผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 107 คน ซึ่งมีความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิจารณาใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ด้านการนำความรู้ไปใช้ ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการอบรมมัคคุเทศก์รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน
2. ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน
3. ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน
4. ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน

5. ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ด้านภาษาต่างกัันมีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกััน
6. ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัันมีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกััน
7. ผู้ที่ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอาชีพต่างกัันมีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกััน
8. ผู้ที่ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัันมีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกััน

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 ปี พ.ศ. 2546 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 107 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้แก่
ประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 ปี พ.ศ.2546 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิจารณาจากผู้ผ่านการอบรม 3 ด้าน คือ
 - 1) ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม
 - 2) ด้านการนำความรู้ไปใช้
 - 3) ด้านจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับศึกษา ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ประสบการณ์การทำงาน อาชีพ และรายได้ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และคำถามปลายเปิด (Opened form)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในด้านการได้รับความรู้จากการอบรม ด้านการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติ ด้านจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ โดยมีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุง และพัฒนาโครงการอบรมมัคคุเทศก์ ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Opened form)

วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยจะศึกษาจากตำราหนังสือเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งพิจารณาเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายในการวิจัย
2. ทำการร่างแบบสอบถาม โดยเขียนข้อคำถามต่างๆ ทั้งคำถามแบบปลายปิด และคำถามแบบปลายเปิด ให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการวิจัย
3. ตรวจสอบแบบสอบถามฉบับร่างเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจ ซึ่งเป็นการช่วยตรวจสอบข้อคำถาม โดยดูว่าคำถามดังกล่าวมีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่จะทำการศึกษาหรือไม่ เมื่อตรวจสอบแล้วก็จะนำมาแก้ไขตามคำแนะนำที่ได้รับ
4. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try - Out) กับกลุ่มผู้ที่ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ของมหาวิทยาลัยสยาม รุ่นที่ 3 จำนวน 30 คน และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของ Cronbach ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8980 และจัดพิมพ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการวิจัยเชิงสำรวจ ข้อมูลที่ต้องการซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิจึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่นำไปสอบถามจากกลุ่มประชากร 107 คน แล้วนำผลที่ได้ดังกล่าวมาประมวลผล โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้ารับการอบรมของโครงการอบรมมัคคุเทศก์ (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยจัดส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ เก็บรวบรวมทั้งหมดได้จำนวน 82 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 76.63 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามแล้ว จะเป็นขั้นตอนการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้สัมภาษณ์ผู้ผ่านการฝึกอบรมว่ามีความครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่
2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 มาแปลงค่าเป็นตัวเลข

ในส่วนที่ 2 การสอบถามความคิดเห็น มีเกณฑ์ในการให้คะแนน กับข้อคำถาม
เชิงบวกดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

สำหรับข้อคำถามเชิงลบ มีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	2	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	4	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน

3. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ทางสถิติ (SPSS)

(Statistical Package for the Social Science) Version 11

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีสถิติและการแสดงผลข้อมูลดังต่อไปนี้

- ค่าร้อยละ
- ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
- ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สำหรับการวัดประสิทธิผล
ในการอบรมมัคคุเทศก์ เมื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อใช้เปรียบเทียบ
คะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้ จากมาตรวัดอันตรภาค (Interval Scale) ตามวิธีวัดทัศนคติแบบ
ลักษณะการประมาณค่า Rating scale 5 ระดับ ตามมาตรฐานของ Rensis Likert (เชิดศักดิ์
โฆวาสินธุ์, 2520 : 50 - 56) โดยใช้เกณฑ์การประเมินคะแนนเฉลี่ยเทียบเคียง ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง	ประสิทธิผลการอบรม มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มีประสิทธิผลมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง	ประสิทธิผลการอบรม มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มีประสิทธิผลมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง	ประสิทธิผลการอบรม มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มีประสิทธิผลปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง	ประสิทธิผลการอบรม มัคคุเทศก์ทั่วไป

(ต่างประเทศ) มีประสิทธิผลน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ประสิทธิภาพการอบรม มัคคุเทศก์ทั่วไป
(ต่างประเทศ) มีประสิทธิผลน้อยที่สุด

- สถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม

ตัวอย่าง โดยการใช้การทดสอบค่า T (T - test)

- สถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรตั้งแต่สามกลุ่ม ตัวอย่างขึ้นไป โดยใช้ F - test เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Least Significant Different : LSD เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทุกรายการ

5. คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) หาความถี่และร้อยละ แล้วรวบรวมปัญหาและเสนอเป็นข้อเสนอแนะต่อไป

2. สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุป ซึ่งนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้าฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เพศ พบว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.9 ซึ่งมากกว่าเพศชายไม่มากนัก

อายุ พบว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาเป็นผู้เข้าอบรมที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 และมีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.4 มีจำนวนน้อยที่สุด

สถานภาพ พบว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 75.6 คิดเป็น 3 ใน 4 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมา ผู้เข้าอบรมมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.8

ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ พบว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ส่วนใหญ่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ 1 ภาษา คิดเป็นร้อยละ 74.4 รองลงมา มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ตั้งแต่ 2 ภาษาขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.6

ประสบการณ์การทำงาน พบว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 68.3 และส่วนที่เหลือมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.7

อาชีพ พบว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ส่วนใหญ่ทำงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 24.4 และมีอาชีพรับราชการคิดเป็นร้อยละ 19.5 มีจำนวนน้อยที่สุด

รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.5 ซึ่งคิดเป็นประมาณ 2 ใน 3 ของจำนวนผู้เข้าอบรม รองลงมาได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.8 และมีรายได้ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ด้านการนำความรู้ไปใช้ และด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ มีประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในแต่ละด้านทั้ง 3 ด้าน พบว่ามีประสิทธิผลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านความรู้ที่ได้จากการอบรม พบว่า ผู้ที่เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มีประสิทธิผลต่อการเข้ารับการอบรม อยู่ในระดับมาก ทั้งภาคความรู้วิชาการ ภาคความรู้ภาษาต่างประเทศ และภาคการศึกษานอกสถานที่ โดยเรียงลำดับความรู้ที่ได้รับจากการอบรม 3 อันดับแรก เป็นเรื่องของสถาบันพระมหากษัตริย์ไทย ($\bar{x} = 4.24$) รองลงมาเป็นความรู้เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ พระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม ($\bar{x} = 4.23$) และเป็นความรู้เรื่องอาหาร ($\bar{x} = 4.18$) ตามลำดับ ส่วนความรู้ที่ผู้เข้าอบรมได้รับน้อยสุดเมื่อเทียบกับความรู้เรื่องอื่น เป็นเรื่องเกี่ยวกับนาฏศิลป์และดนตรีไทย ($\bar{x} = 3.54$)

ด้านการนำความรู้ไปใช้ พบว่า ผู้ที่เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มีประสิทธิผลต่อการเข้ารับการอบรมอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่มีต่อการอบรม ในด้านการนำความรู้ไปใช้ 3 อันดับแรก เป็นเรื่องของการนำความรู้ที่ได้จากการอบรมในครั้งนี้ สามารถนำไปสมัครงานเพื่อเป็นมัคคุเทศก์ได้ ($\bar{x} = 4.23$) รองลงมาเป็นเรื่องของการนำความรู้ไปใช้ช่วยให้มีทักษะในการทำงานร่วมกับคนอื่นได้มากขึ้น ($\bar{x} = 4.16$) และสามารถ

นำความรู้ที่ได้มาช่วยให้เกิดการพัฒนาทางความคิด และควมมีเหตุผลมากขึ้น เช่น รอบคอบมากขึ้น รู้จักการมีมนุษยสัมพันธ์ขึ้น ($\bar{x} = 4.10$) ตามลำดับ

ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ พบว่า ผู้ที่เข้าฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลต่อการเข้ารับการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ ในเรื่องของการไม่เงินอายุถ้าต้องก้มลงเก็บขยะที่ผู้อื่นทิ้งไว้ในที่สาธารณะ ($\bar{x} = 4.65$) รองลงมาเป็นเรื่องของอธิบายเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์และศาสนาด้วยความเทิดทูนและระมัดระวังเป็นพิเศษ ($\bar{x} = 4.61$) และเรื่องของการถือเป็นหลัก ในการปฏิบัติงานว่าจะต้องดูแลนักท่องเที่ยวในกลุ่มอย่างทักทายกันเสมอ ($\bar{x} = 4.56$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

เป็นการเปรียบเทียบประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ประสบการณ์การทำงาน อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน พบว่า เมื่อพิจารณา ทั้งโดยรวมและรายด้าน ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน พบว่า เมื่อพิจารณาทั้งโดยรวมและรายด้าน ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน พบว่า เมื่อพิจารณาทั้งโดยรวมและรายด้านผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน พบว่า เมื่อพิจารณาทั้งโดยรวมและรายด้าน ผู้ผ่านการ

อบรมมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน พบว่า เมื่อพิจารณาทั้งโดยรวมและรายด้าน ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน พบว่า เมื่อพิจารณาทั้งโดยรวมและรายด้าน ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอาชีพต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน พบว่า เมื่อพิจารณาทั้งโดยรวมและรายด้าน ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 8 ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีรายได้ต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมต่างกัน พบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีรายได้แตกต่างกันนั้น มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ที่มีรายได้แตกต่างกันนั้น มีประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ตามวิธีของ LSD ดังนี้

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์คู่ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 15,001 - 20,000 บาท 10,000 - 15,000 บาท กับ 15,001 - 20,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท กับตั้งแต่ 20,001 บาท มีประสิทธิผลจากการเข้าอบรมมัคคุเทศก์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ ผู้ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์คู่ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 15,001 - 20,000 บาท และ 10,000 - 15,000 บาท กับ 15,001 - 20,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท กับตั้งแต่ 20,001 บาท มีประสิทธิผล

จากการเข้าอบรมมัลคฤเทศก์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่ที่เหลือ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนา
โครงการอบรมมัลคฤเทศก์

พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้าอบรมมัลคฤเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนใหญ่ต้องการให้เชิญวิทยากรที่ทำงานเป็นมัลคฤเทศก์ที่มีประสบการณ์ตรงมาบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการแก้สถานการณ์เฉพาะหน้า หรือปัญหาที่พบบ่อย พร้อมทั้งแนวทางในการแก้ปัญหา นอกจากนั้นยังมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดการศึกษาดูงานจากมัลคฤเทศก์ที่ปฏิบัติงานจริง รองลงมา เป็นข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับอาจารย์ผู้สอนที่มีความเป็นกันเอง ในส่วนของระยะเวลาในการอบรมนั้นอัดแน่นมากเกินไปทำให้ไม่มีเวลาเตรียมตัวในการเรียนและการทดสอบเท่าที่ควร ส่วนเรื่องที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดเป็นเรื่องของมาตรฐานการประเมินการผ่านการอบรมมัลคฤเทศก์ที่ยังไม่ชัดเจน

3. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยอภิปรายผลตามความมุ่งหมายของการวิจัยได้ ดังนี้

1. ในการศึกษาประสิทธิผลการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป(ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิจารณาใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ด้านการนำความรู้ไปใช้ ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ เมื่อพิจารณาโดยรวมและรายด้านแล้ว พบว่า ประสิทธิภาพในการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป(ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล นันทรักษ์ (2538 : 72) ได้ทำการวิจัยเรื่องสมรรถภาพของมัคคุเทศก์ที่ผ่าน การอบรม หลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) สถาบันราชภัฏสวนดุสิต รุ่นที่ 3 และรุ่นที่ 4 และผู้บังคับบัญชาของมัคคุเทศก์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมต่อหลักสูตร พบว่า มีความคิดเห็นต่อหลักสูตรอยู่ในเกณฑ์ดี การนำความรู้ และประสบการณ์ในการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่ามัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมนำความรู้ และประสบการณ์จาก การอบรมนำไปใช้ได้มาก ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ พบว่า มัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมมีความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้นในทุกด้าน ซึ่งสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า ในการจัดการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป(ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นั้นประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง ผู้ที่เข้าอบรมในรุ่นที่ 5 สามารถนำความรู้ ประสบการณ์ที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ได้ต่อไป และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ และการนำความรู้ไปใช้นั้น มีประสิทธิผลจากการอบรมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยแล้วมีค่าใกล้เคียงกันมาก ซึ่งสอดคล้องกับพลดา พันธุ์ชูเพชร. (2543 : 32) ที่ได้กล่าวไว้ว่า มัคคุเทศก์เป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด และเป็นตัวแทนของประเทศในการให้ข้อมูลต่างๆ เปรียบเสมือน “ทูตวัฒนธรรมของชาติ” เพื่อธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรี เกียรติคุณและภาพพจน์ของผู้ประกอบอาชีพเดียวกันตลอดจนชื่อเสียงของประเทศชาติ จำเป็นต้องมีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพมัคคุเทศก์ไว้ แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เข้าอบรมนั้นเห็นความสำคัญของจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวของประเทศ และส่งเสริมให้อาชีพมัคคุเทศก์นั้นเป็นอาชีพที่มีเกียรติ

2. ในการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการอบรมมัคคุเทศก์รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อพิจารณาตามตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า

เพศที่ต่างกันของผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นั้นไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการอบรมมัคคุเทศก์

ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ กลุ่มผู้เข้าอบรมทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันอาจเป็นเพราะว่าทั้งสองกลุ่มมีความสนใจและตั้งใจเข้าร่วมการอบรมมัคคุเทศก์ที่จัดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสหพันธ์ พูลทวี (2547 : 66) ที่ว่าพนักงานซึ่งผ่านการฝึกอบรมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ในการอบรมครั้งนี้ทั้งผู้เข้าอบรมเพศชายและเพศหญิงได้รับความรู้จากการอบรมใกล้เคียงกัน

อายุที่ต่างกันของผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นั้นไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการอบรมมัคคุเทศก์ เนื่องจากกลุ่มผู้เข้าอบรมในแต่ละกลุ่มอายุนั้นมีช่วงอายุที่ค่อนข้างใกล้เคียงกันจึงทำให้ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์นั้นไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปราโมทย์ ทรัพย์เย็น (2540 : 95) ได้ศึกษาประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 24 มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าอบรม ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ จะได้รับความรู้จากการอบรม และสามารถนำความรู้ไปใช้ในอาชีพมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน

สถานภาพสมรสที่ต่างกันของผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นั้นไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการอบรมมัคคุเทศก์ ซึ่งสอดคล้องกับ วิษณุ สีนะวงศ์(2547 : 94-95) พบว่า ผู้จบหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิผลการฝึกอบรมอาชีพที่พิจารณาจากคุณภาพชีวิตโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้จบหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิผลการฝึกอบรมอาชีพที่พิจารณาจากคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านจิตใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ระดับการศึกษาที่ต่างกันของผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการอบรมมัคคุเทศก์ สอดคล้องกับงานวิจัยของสหพันธ์ พูลทวี (2547 : 66) ที่ว่าพนักงานซึ่งผ่านการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรมพนักงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้น และ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปราโมทย์ ทรัพย์เย็น (2540 : 95) ได้ศึกษาประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์:ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป(ต่างประเทศ) รุ่นที่ 24 มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ผู้เข้าอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะได้รับความรู้จากการอบรมแตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่าระดับการศึกษาของผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรี-

นครินทร์วิโรฒ นั้นไม่ต่างกันมากเพราะเป็นระดับปริญญาตรี กับระดับปริญญาโทเท่านั้น จึงทำให้มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์ไม่ต่างกัน

ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศที่ต่างกันของผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ นั้นไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการอบรมมัคคุเทศก์ อาจเป็นเพราะว่า ส่วนใหญ่จะใช้ภาษาสากล คือ ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยว ดังนั้นจึงทำให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันของผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป(ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ นั้นไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการอบรมมัคคุเทศก์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปราโมทย์ ทรัพย์เย็น (2540 : 95) ได้ศึกษาประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 24 มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าอบรม ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ จะได้รับความรู้จากการอบรม และสามารถนำความรู้ไปใช้ในอาชีพมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์นั้นมีประสบการณ์ทำงานที่ไม่แตกต่างกันมากนัก จึงทำให้มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการอบรมมัคคุเทศก์ไม่แตกต่างกัน

อาชีพที่ต่างกันของผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ นั้นไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการอบรมมัคคุเทศก์ แสดงให้เห็นว่า ในกลุ่มผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ที่มีอาชีพทำงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และยังไม่ได้ประกอบอาชีพมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะเป็นเรื่องของความคิดเห็นส่วนตัวที่ได้ผ่านเข้ารับการอบรมแล้ว ได้รับประโยชน์จากการอบรม และคิดว่า สามารถที่จะนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ได้ต่อไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญสุดา เข้มทอง ที่พบว่า นักศึกษาที่มีอาชีพแตกต่างกันมีการนำความรู้ไปใช้โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติที่ระดับ .05

รายได้ที่ต่างกันของผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ นั้นส่งผลต่อประสิทธิผลการอบรมมัคคุเทศก์ โดยพบว่า ผู้เข้าอบรมที่มีรายได้แตกต่างกันไม่มากนักมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลจากการอบรมมัคคุเทศก์ ได้แก่ กลุ่มผู้เข้าอบรมที่มีรายได้ 10,000 บาท กับ 10,000 - 15,000 บาท , 10,000 - 15,000 บาท กับ 15,001 - 20,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท กับ 20,001 บาท ขึ้นไป แตกต่างกัน ซึ่งมีลักษณะสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชนา พันธุ์อรุณ (2546 : 64) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จัด -

ทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีรายได้และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

3. ในการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ผู้เข้าอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดให้มีมัคคุเทศก์อาชีพมาเป็นวิทยากรให้ความรู้โดยตรง เกี่ยวกับประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่มัคคุเทศก์จะต้องประสบ เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานด้านมัคคุเทศก์ต่อไป

4. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาประสิทธิผลของการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยพิจารณาใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ด้านการนำความรู้ไปใช้และด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์ จากผลการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ดังมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านหลักสูตร ผลจากการศึกษาประสิทธิผลของการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ระยะเวลาของหลักสูตรน้อยเกินไป และวิชาเรียนอัดแน่นเกินไป (ตาราง 18 ข้อ 13,4) ดังนั้นควรมีการขยายระยะเวลาของโครงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ให้สอดคล้องกับเนื้อหาของหลักสูตร และหยุดได้บ้างตามความเหมาะสม เพื่อที่จะทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีระยะเวลาในการทบทวนเนื้อหาและทำความเข้าใจได้มากขึ้น รวมทั้งควรเว้นระยะเวลาในการสอบเพื่อจะได้มีเวลาในการเตรียมตัวสอบให้มากขึ้นด้วยเช่นกัน

ผลจากการศึกษาประสิทธิผลในด้านหลักสูตรอีกข้อหนึ่ง พบว่า ผู้ผ่านการอบรมมีความคิดเห็นว่า ควรจะเพิ่มระยะเวลาในการเรียนภาษาต่างประเทศให้มากกว่าเดิม (ตาราง 18 ข้อ 8) ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรมีการปรับปรุงระยะเวลาในการอบรมทางด้านภาษาต่างประเทศ และเพิ่มเนื้อหาของหลักสูตรให้มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เป็นการเพิ่มองค์ความรู้เพื่อพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ

นอกจากนี้ผลจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะพบว่า ผู้ผ่านการอบรมมีความคิดเห็น ว่าควรสอดแทรกสถานการณ์ที่มีคฤศเทศ์ต้องเผชิญในการทำงาน (ตาราง 18 ข้อ 6) และควร จัดให้มีการศึกษาดูงานจากมคฤศเทศ์ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่จริง (ตาราง 18 ข้อ 1) ดังนั้นผู้ที่มี ส่วนเกี่ยวข้องในการจัดโครงการ ควรจะมีการจัดให้ผู้เข้าฝึกอบรมมคฤศเทศ์มีโอกาสในการดู งานรวมถึง ฝึกปฏิบัติงานจริงกับคณะทัวร เพื่อเป็นการเผชิญกับสถานการณ์และปัญหาที่ อาจเกิดขึ้นในการทำงานจริง และเรียนรู้ที่จะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งสามารถนำ ประสบการณ์เหล่านี้ไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการประกอบวิชาชีพมคฤศเทศ์ต่อไป

ผลจากการเปรียบเทียบผู้ผ่านการอบรมด้านรายได้ พบว่า ผู้ที่ผ่านการอบรมที่มี รายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิผลจากการอบรมมคฤศเทศ์ด้านจรรยาบรรณมคฤศเทศ์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมในเรื่องของอัตราค่าคอมมิชชั่นของ ร้านค้าหรือ สถานบริการต่างๆ เป็นเหตุผลหลักที่ทำให้พานักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าหรือ บริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 7 ข้อที่ 4) ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดอบรม โครงการมคฤศเทศ์ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับหลักสูตรทางด้านจรรยาบรรณของมคฤศเทศ์ มากขึ้น ตระหนักถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และตระหนักถึงผลกระทบที่ จะตามมา เช่น นักท่องเที่ยวซื้อสินค้า หรือ บริการที่ไม่มีคุณภาพ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ ประทับใจ ซึ่งอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กลับมาท่องเที่ยวและซื้อสินค้าและ บริการในประเทศไทยอีก อีกหัวข้อหนึ่งคือ ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นในเรื่องการหา เวลาว่างเข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมการสัมมนาหัวข้อที่เกี่ยวกับวิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 7 ข้อที่ 5) ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการอบรมมคฤศเทศ์รวมถึงการ ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ควรมีจดหมายแจ้งกับมคฤศเทศ์ หรือ จัดทำเว็บไซต์ แจ้งให้ มคฤศเทศ์ทราบทุกครั้งเมื่อมีการสัมมนาหรือ จัดฝึกอบรมในหัวข้อที่เป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพ มคฤศเทศ์ และชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการได้รับการฝึกอบรมทั้งต่อตนเองและประเทศชาติ ส่วนข้อที่ผู้ผ่านการอบรมมคฤศเทศ์ (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับประสิทธิผล มากที่สุดคือ เวลาอธิบายเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์และศาสนาท่านจะอธิบายด้วยความ เติตทูน ความระมัดระวังเป็นพิเศษ จาก (ตาราง 7 ข้อที่ 2) นั้นจะเห็นได้ว่าผู้ผ่านการอบรม มคฤศเทศ์ รุ่นที่ 5 มีความระมัดระวังในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์และ ศาสนาเป็นเรื่องละเอียดอ่อน เพราะนักท่องเที่ยวแต่ละคนนับถือศาสนาแตกต่างกัน จึงต้องมีการ ระมัดระวังเป็นพิเศษในการถ่ายทอดความรู้ ซึ่งทางโครงการอบรมมคฤศเทศ์ก็มีหลักสูตรการ อบรมในเรื่องของสถาบันพระมหากษัตริย์ และศาสนาอยู่แล้ว ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการ พัฒนาโครงการจึงควรที่จะมีหลักสูตรต่อไป

และข้อที่ผู้ผ่านการอบรมให้ความเห็นว่ามีประสิทธิผลมากที่สุดอีกข้อหนึ่งคือ ท่านจะ ไม่เขินอายถ้าต้องก้มลงเก็บขยะที่ผู้อื่นทิ้งไว้ในที่สาธารณะ (ตาราง 7 ข้อที่ 8) เนื่องด้วยการ ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) มีการสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ

หันมานิยมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์กันมากขึ้น ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงเห็นความสำคัญในการแนะนำและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักท่องเที่ยวถึงวิธีการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เช่นแนะนำถึงวิธีการการท่องเที่ยวอย่างไรให้ไม่ทำลายธรรมชาติ, การเก็บขยะตามชายหาด เป็นต้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรให้การอบรมหลักสูตรด้านจริยธรรมในการท่องเที่ยวแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นมัคคุเทศก์ในรุ่นต่อไปในเรื่องของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เป็นสำคัญ

2. ด้านวิทยากร ผลจากการศึกษาประสิทธิผลของการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ผ่านการอบรม พบว่า ผู้ผ่านการอบรมมีความคิดเห็นว่า ควรเชิญวิทยากรที่เป็นมัคคุเทศก์มาทำการสอนเพื่อให้ความรู้จากประสบการณ์จริง (ตาราง 18 ข้อ 1) ดังนั้นควรมีการเชิญวิทยากรที่เป็นมัคคุเทศก์ที่มีทักษะและประสบการณ์มาบรรยายเพื่อจะได้เรียนรู้การทำงานที่ถ่ายทอดจากประสบการณ์จริง และกระตุ้นให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกิดการพัฒนาดตนเอง

3. ด้านสื่อและเทคโนโลยี จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ผ่านการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ผู้ผ่านการอบรมต้องการให้มีบันทึกการสอนเป็นรูป VCD หรือสอนผ่านทางเว็บไซต์ของทางมหาวิทยาลัย (ตาราง 18 ข้อ 10) ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรจัดเป็นรูปแบบ VCD ให้กับผู้อบรมที่ต้องการทบทวนเนื้อหาที่ได้เรียนในชั้นเรียนแต่ยังไม่เข้าใจชัดเจน และรวบรวมข้อมูลการเรียนการสอนผ่านทางเว็บไซต์ของโครงการเพื่อให้ผู้อบรมเข้าไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือทบทวนเนื้อหาในหลักสูตรของโครงการอบรมมัคคุเทศก์ได้ รวมทั้งจัดทำเว็บไซต์เกี่ยวกับข้อมูลการสมัครเข้ารับการอบรมให้กับผู้ที่มีความสนใจอาชีพมัคคุเทศก์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยความต้องการของตลาดแรงงานมัคคุเทศก์เพื่อสามารถใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการปรับหลักสูตรให้ตรงกับตลาดแรงงานอย่างแท้จริงเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าฝึกอบรมอย่างสูงสุด

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบโครงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ของหน่วยงานอื่น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรในภาพรวมต่อไป

3. ควรทำการศึกษาถึงประสิทธิภาพและอัตราต้นทุนผลตอบแทน เพื่อให้ทราบว่าการลงทุนในการฝึกอบรมคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ลงทุนไปหรือไม่

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนก เป็นขุนทด. (2540). ความรู้และความเข้าใจเรื่องการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของภาคใต้
ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว)
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- กมล อุดลยพันธ์ ; ชลิดา ศรมณี ; และเฉลิมพล ศรีหงษ์. (2522). การบริหารธุรกิจเบื้องต้น.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กองแผนงาน. (2537). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เครื่องมือใน
การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่ง
ประเทศไทย.
- กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). *Internal Tourist Arrival 2002*.
- กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). สถานการณ์ท่องเที่ยว
ภายในประเทศ ปี 2545.
- (2547). สถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2547.
- กนิษฐา สุวัตรกุล. (2541). การประเมินผลโครงการฝึกอบรมอาชีพ : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์
สงเคราะห์และฝึกอบรมสตรีภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร
- กุลธน ธนาพงศธร ; และ ไตรรัตน์ โภคผลากรณ์. (2531). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน
องค์กร. กรุงเทพฯ : สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ขวัญสุดา เข้มทอง. (2546). การนำความรู้จากหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นไปใช้ กรณีศึกษา ศูนย์
การศึกษานอกโรงเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์ ศ.ม.
(เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ. (2531). หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา. กรุงเทพฯ :
สยามศิลป์การพิมพ์.
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2530). การบริหารและการประเมินผลการพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ
: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิระ หงส์ลดารมภ์. (2542, มกราคม-มีนาคม). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์การเปลี่ยนแปลง
ของเศรษฐกิจและทิศทางการพัฒนาในอนาคต. วารสารตะวันรอน 1 (1) : 5.
- จงกลนี ชุตินาเทวินทร์. (2544). การฝึกอบรมเชิงพัฒนา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : พี.เอ.ลีฟ
วิ่ง จำกัด.

- จุฑา มณีสไพบูลย์. (2537). การวิเคราะห์ตลาดแรงงาน : แนวคิดเชิงทฤษฎี. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลพรรณ ลิขิตวสินกุล. (2532). ปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของ มัคคุเทศก์อาชีพ. ปรินญาณพนธ์ วท.ม.(วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม) กรุงเทพฯ : บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.ถ่ายเอกสาร
- ชูชัย สมบัติไกร. (2542). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพ เนรมิตการพิมพ์.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. (2520). การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทาง การศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดุษฎี ชุมสาย. (2518). หลักวิชาการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แพรวพิทยา.
- ไตรรัตน์ โภคผลากรณ์. (2531). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ทองฟู ชินะโชติ. (2531). การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธเนศ ด่วนชะเอม. (2534). การติดตามผลผู้สำเร็จการฝึกอบรมหลักสูตรนักวิจัยทาง สังคมศาสตร์ รุ่นที่ 1-35. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์ศึกษาและฝึกอบรมการ วิจัยสังคมศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.
- ธรรมณู ประจวบเหมาะ. (2521). อุดสาหกรรมการท่องเที่ยวกับความมั่นคงแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- นฤมล นันทรักษ์. (2538). สมรรถภาพของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการความร่วมมือระหว่างการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กับสถาบันราชภัฏสวนดุสิต. คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- น้อย ศิริโชติ. (2524). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- นิคม จารุมณี. (2536). การท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยครู มหาสารคาม สหวิทยาลัยสายนี้อ.
- บุญคง หันจางสิทธิ์. (2540). เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : โอ. เอส.พริ้นติ้งเฮาส์.
- ประวัติ สมเป็น. (2542). หลักและวิธีการฝึกอบรมเกษตรกร. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี สถาบันราชภัฏสุรินทร์.

- ปราโมทย์ ทรัพย์เย็น. (2540). ประสิทธิผลของการอบรมมัคคุเทศก์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 24 มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (พัฒนาศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ปิยะฉัตร ไพชนม์. (2542). ปัญหาในเรื่องการส่งเสริมการฝึกอาชีพตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการฝึกอาชีพ พ.ศ. 2537. วิทยานิพนธ์ น.ม. (นิติศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ.
- ปรีชา ศรีวัลย์, นาวาเอก. (2525). การประเมินผลและควบคุมการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2529). การวิจัยประเมินผล : หลักการและกระบวนการ. กรุงเทพฯ : การพิมพ์พระนคร.
- พลารรรถ คำพรณ์. (2544). ผลจากการเพิ่มทุนมนุษย์โดยการฝึกอาชีพระยะสั้นที่มีต่อการมีงานทำและรายได้. สารนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- พวงสุวรรณ พันธุ์มะม่วง. (2541). การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำความรู้ไปใช้ของผู้จบหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น หน่วยฝึกอาชีพวัดนอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพฑูรย์ พงศบุตร. (2530). คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์. คณะอักษรศาสตร์และ โครงการการศึกษาต่อเนื่อง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพบุลย์ คุ่มคำ. (2543). บทบาทของมัคคุเทศก์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแก่นักท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศก์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการการพัฒนาศึกษา) กรุงเทพฯ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พวงบุหงา ภูมิพานิช. (2535). องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับทัศนคติต่ออาชีพมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พลดา พันธุ์ชูเพชร. 2543, เมษายน - มิถุนายน. จุลสารการท่องเที่ยว. 19 (2) (เมษายน - มิถุนายน 43). หน้า 28-35 กรุงเทพฯ : บริษัท ศรีเอทมาดริด จำกัด.
- เพ็ญสุดา ไพรอร่าม. (2539). การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ ส่วนการฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (พัฒนาศึกษา). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหามณฑล. (2529). การประเมินประสิทธิภาพผลองค์กร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- มัทนาพร สุวรรณเรือง. (2536). ประสิทธิภาพของการนำนโยบายป้องกันปราบปรามทุจริตเลือกตั้งของ
โครงการท.ม.ก. ไปปฏิบัติกรณีวิจัยปฏิบัติการในเขตการเลือกตั้ง ค. จังหวัดนครราชสีมา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เรีงลักษณ์ โรจน์พันธ์. (2529). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการ
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2528). สถิติทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2535). พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535. เล่มที่
109 ตอนที่ 125.
- วัลลภ พลอยทับทิม. (2535). การประเมินผลโครงการพัฒนาสตรี : กรณีศึกษาศูนย์ส่งเสริม
และฝึกอาชีพสตรีภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา
การเมืองการปกครอง. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณ วัชรวิทย์. (2535). การศึกษากระบวนการฝึกอบรมพัฒนาการ. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิจิตร อวาทกุล. (2538). การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิษณุ ลีเนวงศ์. (2547). ประสิทธิภาพของการฝึกอาชีพหลักสูตรวิชาชีพพระยะสันโรงเรียนฝึก
อาชีพกรุงเทพมหานคร (ดินแดง 2). วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- วีระพล สุวรรณรัตน์. (2524). การวิเคราะห์และประเมินค่าโครงการ. กรุงเทพฯ : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศักรินทร์ ชนประชา. (2543). ความคิดเห็นของผู้จบหลักสูตรการฝึกอบรมวิชาชีพพระยะสันของ
ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
(การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริลักษณ์ เชียงสอน. (2542). การวิเคราะห์การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์โดยการฝึกอบรมของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2541). โครงการ
ศึกษาผลกระทบจาก พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535.
- สหพันธ์ พูลทวี. (2547). ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอด
วานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1. วิทยานิพนธ์
ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- เสนาะ ดิยาวารี. (2537). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุภาพร มากแจ้ง. (2534). *หลักการมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุนีย์ สงพะโยม. (2538). *พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขต 1 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. ปรินญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุปราณี ศรีจัตราภิมุข. (2524). *การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวรรณ ฐาโชติ. (2541). *วิธีวิจัยทางสหกรณ์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2538). *วิธีวิจัยทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ วี. เจ. พรินติ้ง.
- อรุณ รักธรรม. (2535). *“ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่” การบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- อรุณศรี ศาสตราณัติ. (2543). *จรรยาบรรณวิชาชีพผู้ประกอบการอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว : ศึกษากรณีอาชีพมัคคุเทศก์*. ปรินญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชนา พันธุ์อรุณ. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. ปรินญานิพนธ์ (บธ.ม.) (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัมพร วิจิตรพันธ์ และอัญชลี ค้อคงคา. (2524). *เศรษฐศาสตร์การศึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Boydell. T.H. (1979). *A Guide to the Identification of Training Need*. England : The Piory Press.
- Nadier, Leonard; & Nadler, Zeace. (1989). *Development Human Resource*.
- Pramley, Peter. (1991). *Evaluating Training Effectiveness : Translating Theory into Practice*. U.K. : The Megraw – Hill Book Company Ltd.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ 0519.12/5993

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑3 มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายวิศิษฐ์ บิลมาศ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ประสิทธิผลของการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี รองศาสตราจารย์สุนิดา เทศนิยม และ อาจารย์ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ละเอียด ศิลาน้อย และ อาจารย์ชาดิชาย เทพเปล่ง บุคลากร 7 ประจำสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถามประสิทธิผลของการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายวิศิษฐ์ บิลมาศ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-8820195 มือถือ 01-4973693



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/5994

วันที่ ๑3 มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายวิศิษฐ์ บิลมาศ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ประสิทธิผลของการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี รองศาสตราจารย์สุนิดา เทศนิยม และ อาจารย์ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาวิตรี พิสนุพงศ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามประสิทธิผลของการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นายวิศิษฐ์ บิลมาศ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศษ 0519.12/พ.ค.

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/ธันวาคม 2548

เรื่อง ขอข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยอธิการบดีและหัวหน้าภาคการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสยาม

เนื่องด้วย นายวิศิษฐ์ บิลมาศ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ประสิทธิผลของการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุนิตดา เทศนิยม เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความประสงค์จะขอรายชื่อผู้ผ่านการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 3 และ รุ่นที่ 4 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายวิศิษฐ์ บิลมาศ ได้ข้อมูลดังกล่าว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 04-0217773

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ประสิทธิผลของการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ประสบการณ์ในการทำงาน อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และเป็นคำถามปลายเปิด (Opened form)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ด้านการได้รับความรู้จากการฝึกอบรม ด้านการนำความรู้ไปใช้ และด้านจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่ามี 5 ระดับ คือ มากที่สุด(5) มาก(4) ปานกลาง(3) น้อย(2) น้อยที่สุด(1)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาโครงการอบรมมัคคุเทศก์

2. ผู้ตอบแบบสอบถามนี้คือ ผู้ที่สอบผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งอบรมระหว่างวันที่ 17 เมษายน – 3 มิถุนายน พ.ศ. 2546

3. กรุณาอ่านและตอบคำถามตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะถูกนำมาวิเคราะห์ในภาพรวมซึ่งไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่ประการใด แต่จะมีผลต่อการวิเคราะห์ประสิทธิผล การอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าคำตอบที่ท่านเลือกข้อละ 1 คำตอบ

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 – 25 ปี

() 26 – 30 ปี

() 31 – 35 ปี

() 36 – 40 ปี

() 40 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() หย่า

() ม่าย

4. ระดับการศึกษา

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี (โปรตรระบุ)

5. ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ

() 1 ภาษา

() ตั้งแต่ 2 ภาษาขึ้นไป

6. ประสบการณ์ในการทำงาน

() ไม่มีประสบการณ์หรือมีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

() มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

7. ท่านประกอบอาชีพใด (ก่อนได้รับการฝึกอบรม).....

8. รายได้รวมทั้งหมด (ก่อนได้รับการฝึกอบรม).....บาท/เดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ที่ได้รับจากการอบรม

- ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม

คำชี้แจง จากหลักสูตรที่ท่านได้ผ่านการอบรมต่อไปนี้ ท่านได้รับความรู้มากน้อยเพียงใด

หลักสูตร	การได้รับความรู้จากการฝึกอบรม				
	5	4	3	2	1
- ภาควิชาความรู้ทางวิชาการ -					
<u>ก. ความรู้พื้นฐาน</u>					
1. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐ					
2. บทบาท หน้าที่ มารยาท และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์					
3. วิธีปฏิบัติงานมัคคุเทศก์					
4. พฤติกรรมนักท่องเที่ยว					
5. มนุษย์สัมพันธ์					
6. จิตวิทยาการบริการ					
7. การให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว					
8. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทั่วไปและกฎหมายทั่วไปและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์					
9. ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวไทย					
10. หลักการของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน					
11. สิ่งแวดล้อม ระบบนิเวศทางธรรมชาติ และสังคมมนุษย์					
12. การอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว					
<u>ข. ความรู้เฉพาะสาขา</u>					
13. ประวัติศาสตร์ไทย					
14. สังคมไทย					
15. พุทธศาสนาในประเทศไทย					
16. ทศนศิลป์					
17. วรรณคดีไทย					
18. นาฏศิลป์และดนตรีไทย					
19. หัตถกรรมไทย					
20. เทศกาลและงานประเพณีไทย					
21. อาหารไทย					

หลักสูตร	การได้รับความรู้จากการฝึกอบรม				
	5	4	3	2	1
22. มรดกทางภูมิศาสตร์					
23. แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม					
24. พระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม					
25. วัดสำคัญในกรุงเทพมหานคร					
26. สมุดลัทธิธรรมชาติ					
27. หลักการและการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ					
28. การสื่อความหมายธรรมชาติ					
29. สถานการณ์เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในปัจจุบัน					
30. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม					
31. ความรู้เกี่ยวกับงานบริการของสายการบิน					
32. พิธีการเข้า – ออกราชอาณาจักร					
33. สถาบันพระมหากษัตริย์ไทย					
- ภาควิชาความรู้ภาษาต่างประเทศ -					
- ภาคการศึกษานอกสถานที่ -					
1. วัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง					
2. วัดสำคัญในกรุงเทพมหานคร					
3. จังหวัดพระนครศรีอยุธยา - ลพบุรี					
4. จังหวัดราชบุรี – กาญจนบุรี - นครปฐม					
5. จังหวัดนครราชสีมา - บุรีรัมย์					
6. จังหวัดสุโขทัย - พิษณุโลก					

- การนำความรู้ไปใช้

คำชี้แจง จงเลือกช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	5	4	3	2	1
1. ท่านคิดว่าเนื้อหาที่มีอยู่ในหลักสูตรทั้งหมดสามารถนำไปใช้ในชีวิตการทำงานได้จริง					
2. หลังจากจบหลักสูตรทำให้ท่านมั่นใจในการนำเที๋ยวแก่นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น					
3. ความรู้ที่ได้จากการอบรมในครั้งนี้ สามารถนำไปสมัครงานเพื่อเป็นมัคคุเทศก์ได้					
4. หลังจากผ่านการอบรม ท่านจะสามารถทำงานด้านมัคคุเทศก์ได้ดียิ่งขึ้น					
5. การอบรมในครั้งนี้ช่วยให้ท่านมีรายได้เพิ่มมากขึ้น					
6. หลังจากการอบรมในครั้งนี้ท่านมีทักษะในวิชาชีพมัคคุเทศก์มากขึ้น					
7. ความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน					
8. ความรู้ที่ได้รับนำไปใช้ประกอบอาชีพอิสระที่ช่วยให้ตนเองเป็นเจ้าของกิจการได้ เช่น เปิดบริษัททัวร์ หรือเป็นมัคคุเทศก์อิสระ					
9. สามารถนำความรู้ที่ได้มาช่วยให้เกิดการพัฒนาทางความคิด และความมีเหตุผลมากขึ้น เช่น รอบคอบมากขึ้น รู้จักการมีมนุษยสัมพันธ์ดีขึ้น					
10. ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นพื้นฐานในการเรียนต่อด้านมัคคุเทศก์ที่สูงยิ่งขึ้นไป					
11. ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้เพิ่มความสามารถในการเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้					
12. เมื่อท่านจบหลักสูตรในครั้งนี้ เมื่อมีผู้สนใจเรื่องเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ ท่านยินดีที่จะถ่ายทอด					
13. การนำความรู้ไปใช้ช่วยให้มีทักษะในการทำงานร่วมกับคนอื่นได้มากขึ้น					
14. ความรู้ที่ได้รับสามารถใช้เป็นอาชีพที่ยั่งยืนได้					

- ด้านจรรยาบรรณมัคคุเทศก์

คำชี้แจง จงเลือกช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	5	4	3	2	1
1. ท่านเห็นว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นเพียงอาชีพหนึ่งเท่านั้น การที่จะให้แบกภาระการรักษาภาพพจน์ของประเทศด้วยนั้นมากเกินไป					
2. เวลาท่านอธิบายเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์และศาสนา ท่านจะอธิบายด้วยความเทิดทูนและระมัดระวังเป็นพิเศษ					
3. หากท่านได้รับการร้องขอจากนักท่องเที่ยวให้พาไปสถานบริการทางเพศ ท่านยินดีพาไป					
4. อัตราคอมมิชชั่นของร้านค้าหรือสถานบริการต่างๆ เป็นเป็นเหตุผลหลักที่ทำให้ท่านพานักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ					
5. ท่านจะหาเวลาว่างเข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมการสัมมนาหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพของท่านทุกครั้ง					
6. ท่านถือเป็นหลักในการปฏิบัติงานของท่านว่าจะต้องดูแลนักท่องเที่ยวในกลุ่มอย่างทัดเทียมกันเสมอ					
7. การอธิบาย แนะนำให้อนุรักษัธรรมชาติ เป็นสิ่งที่น่าเบื่อและเกินภาระหน้าที่ของท่าน					
8. ท่านจะไม่เงินอายุถ้าต้องก้มลงเก็บขยะที่ผู้อื่นทิ้งไว้ในที่สาธารณะ					
9. ท่านจะเตือนนักท่องเที่ยวให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถานที่ท่องเที่ยวทุกครั้ง					
10. ท่านติดบัตรมัคคุเทศก์เป็นบางครั้งในการปฏิบัติหน้าที่					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาโครงการอบรมมัคคุเทศก์

1. ในการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในครั้งนี้ ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นการพัฒนาโครงการนี้ อย่างไรบ้าง

2. ก่อนเข้ารับการอบรมมัคคุเทศก์ ท่านคาดหวังว่าจะได้รับอะไรจากการฝึกอบรม

3. หลังจากที่ท่านผ่านการอบรมมัคคุเทศก์ ท่านคิดว่าบรรลุผลที่คาดหวังไว้หรือไม่ อย่างไร

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายวิศิษฐ์ บิลมาศ
วันเดือนปีเกิด	11 มกราคม พ.ศ. 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	290/78 หมู่ 11 ซอย สวนผัก 17 ถนน สวนผัก แขวงดลิ่งชั้น เขตดลิ่งชั้น กรุงเทพฯ 10170
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2538	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียน สุวรรณารามวิทยาคม
พ.ศ.2540	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร 1
พ.ศ. 2544	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงินและการธนาคาร) จากมหาวิทยาลัยสยาม
พ.ศ. 2549	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ