

การศึกษาตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ ของสถาบัน การศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย ตามกรอบแห่งพระราชบัญญัติธุรกิจ นำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

A Development of the Basic Tourist Guide Course Training Indicators for Higher Education Institutes in Thailand that Comply with the Tourist Business and Tourist Guide Act B.E. 2551

Penpim Phuangsuwan et al.
University of Phayao

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย ตามกรอบที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจ นำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมโดย ทัวไปและที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์โดยเฉพาะ ตลอดจนสัมภาษณ์ ผู้รับผิดชอบและบุคลากรในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยที่มีหน้าที่ดำเนินงานจัดการ ฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ได้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ในการจัดโครงการอบรมมัคคุเทศก์ ในสถาบันการศึกษาจำนวน 10 สถาบัน สถาบันละ 2 คน รวมเป็น 20 คนจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งของรัฐบาลและเอกชนที่มีการจัดการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ อยู่ทั้งหมด 52 สถาบัน จัดการฝึกอบรมในลักษณะจัดเป็นครั้งคราวและจัดต่อเนื่อง โดยจะตรวจสอบข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation Method) ด้านการเปลี่ยนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้การ สัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) นำเสนอโดยใช้วิธีการประมวลและสังเคราะห์ ตัวบ่งชี้ตามแนวคิดของไมล์และฮูเบอร์แมน (Miles & Huberman, 1994, pp.134-135) คือทำการจัด ระเบียบข้อมูล (Data Organizing) แสดงข้อมูล (Data Display) หาข้อสรุปตีความและตรวจสอบความ ถูกต้องของผลการวิจัย (Conclusion, Interpretation and Verification) เพื่อให้ได้ข้อสรุปเป็นตัว บ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ผลการศึกษาได้องค์ประกอบที่เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญ 7 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบด้านวัตถุประสงค์ องค์ประกอบด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ องค์ประกอบด้านบุคลากร องค์ประกอบด้านงบประมาณ องค์ประกอบด้านวางแผน องค์ประกอบด้านปฏิบัติการ และองค์ประกอบด้านผลสัมฤทธิ์ ผู้วิจัยจะนำตัวบ่งชี้ ที่ได้มาทำการทดลองปฏิบัติการจริงโดยจะทำการทดลองจัดการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ตามตัวบ่งชี้ที่ได้ประมวล สังเคราะห์ วิเคราะห์

คำสำคัญ : ตัวบ่งชี้ การจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาใน ประเทศไทย พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

Abstract

This study was to develop the indicators for the basic tourist guide course training management that comply with the Tourist Business and Tourist Guide Act B.E. 2551 for the Higher Education Institutes in Thailand. The researcher searched for the theories and concepts on general training management and reviewed the research papers on the tourist guide training management directly and, furthermore, the 20 key informants from 10 Higher education Institutes of 52 higher education institutes that trained the tourist guide nominees regularly were interviewed by the researcher with the semi structure procedure. The triangulation method is used to verify the data by changing the informants from each institute and the conclusion was presented by the concepts of Miles and Huberman (Miles & Huberman, 1994, pp.134-135) on data organizing, data display and data conclusion, interpretation and verification. The result is the 7 factors for the indicators on tourist guide training management i.e. the Objective Factor, the Advertising and Public Relations Factor, the Personnel Factor, the Budget Factor, the Planning Factor, the Operation Factor, and the Achievement Factor. The research will be an indicator derived by the actual operating experiment to experiment, training guides as an indicator to analyze the synthetic process.

Keywords : indicators, basic tourist guide course training management, higher education institutes in Thailand, tourist business and tourist guide act B.E. 2551

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของทุกประเทศในโลก ซึ่งในปี พ. ศ. 2558 การท่องเที่ยวโลกมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องโดย GDP (Gross Domestic Product) เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.5 ของ GDP โลก ก่อให้เกิดการจ้างงานถึง 284 ล้านคนทั่วโลก (Office of the Permanent Secretary : Ministry of Tourism & Sports, 2015) สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยในปัจจุบัน รัฐบาลให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสูงถึง 29,882,371 ล้านคน และมีรายได้จากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นจำนวนเงินสูงถึง 2.21 ล้านล้านบาท กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ประมาณการว่า ในปี พ.ศ. 2559 ประเทศไทยจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวน 32 ล้านคน จะมีรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศประมาณ 2.3 ล้านล้านบาท และประมาณการว่า ในอีก 15 ปีข้างหน้า คือ ปี พ.ศ. 2575 คาดว่า จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยสูงถึง 100 ล้านคน (Department of Tourism, 2015)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ประเทศไทยจะต้องเตรียมตัวรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเพิ่มขึ้นให้พร้อมในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการบริการนำเที่ยว ซึ่งมัคคุเทศก์จะเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการท่องเที่ยวในลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวเป็นกลุ่ม (Group Tour) โดยที่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าประเทศไทยเป็นครั้งแรก (First visit) จัดการเดินทางโดยซื้อรายการนำเที่ยวเป็นชุด (Package Tour) จากบริษัทนำเที่ยวในสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มที่มาประเทศไทยหลายครั้ง (Revisit) (ร้อยละ 21.6 ต่อร้อยละ 9.1) (Office of the Permanent Secretary : Ministry of Tourism & Sports, 2015) โดยที่ในปัจจุบันนี้มีมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนไว้ที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬามีจำนวนทั้งสิ้น 75,314 คน แต่ทว่าจำนวนมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่จริงกลับมีจำนวนน้อยกว่าจำนวนที่ได้ยื่นขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์และได้รับใบอนุญาตให้ปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ได้ดังกล่าวมาแล้ว ดังที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ทำการเรียกมัคคุเทศก์ทั่วประเทศมารายงานตัวในระหว่างวันที่ 25 พฤศจิกายน 2557 ถึงวันที่ 24 เมษายน 2558 พบว่า จำนวนมัคคุเทศก์ทั้งหมด 57,314 คน (ใช้จำนวนนับในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558) มารายงานตัวและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในอาชีพมัคคุเทศก์เพียง 33,003 คนเท่านั้น (คิดเป็นร้อยละ 57.58 เท่านั้น) แบ่งเป็น 4 กลุ่มคือ 1) มัคคุเทศก์ที่ประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์หลัก จำนวน 14,736 คน 2) มัคคุเทศก์ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็นครั้งคราวจำนวน 12,490 คน 3) ไม่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์จำนวน 4,867 คน และ 4) ไม่ระบุว่าทำงานอาชีพมัคคุเทศก์หรือไม่ จำนวน 910 คน (Department of Tourism, 2015a) สรุปแล้วจะมีมัคคุเทศก์ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็นหลักและรองอยู่เพียง 27,226 คน หรือร้อยละ 47.50 เท่านั้น เมื่อเทียบกับจำนวนยอดรวมทั้งหมด 57,314 คนดังกล่าว

สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้สำรวจจำนวนมัคคุเทศก์ที่ขาดแคลนไว้ (รวมภาษาต่างประเทศที่ขาดแคลนทั้งหมด) เป็นจำนวนที่ขาดแคลนทั้งสิ้น 6,467 คน และประมาณการว่า ในปี พ.ศ. 2563 จะมีมัคคุเทศก์ขาดแคลนมากถึง 14,938 คน (Division of Tourism Business & Guide Registration: Department of Tourism, 2015)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นทำให้เห็นได้ว่าจำนวนมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานอยู่จริงยังไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปัจจุบัน และเมื่อประมาณการการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวในอนาคตก็เห็นได้ว่า จำนวนมัคคุเทศก์ยังขาดแคลนอยู่อีกมาก โดยที่การฝึกอบรมผู้ที่ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์นั้นภายใต้กรอบแห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และอนุบัญญัติที่ออกตามความพระราชบัญญัตินี้โดยสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พุทธศักราช 2555 ได้กำหนดให้เฉพาะสถาบันอุดมศึกษาที่มีการเรียนการสอนสาขาการจัดการท่องเที่ยวหรือสาขามัคคุเทศก์เท่านั้น ที่จะสามารถจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ได้โดยใช้หลักสูตรที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้กำหนดขึ้น เรียกว่า หลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์อันเป็นหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น

ในการจัดการฝึกอบรมระยะสั้นให้แก่ผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์โดยสถาบันการศึกษานั้น แม้ว่าการจัดการฝึกอบรมบุคคลภายนอกด้วยหลักสูตรระยะสั้นต่างๆ จะเป็นภารกิจหนึ่งของสถาบันการศึกษาก็ตาม (รวมทั้งหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาภายใต้กรอบแห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาด้วย และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาไม่สามารถจัดการฝึกอบรมได้เองอีกด้วยนั้น) ปรากฏว่า สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการเรียนการสอนหลักสูตรทางการท่องเที่ยวมีอยู่มากถึง 123 สถาบัน (Toethong, C., 2008) แต่มีเพียง 52 สถาบันที่เท่านั้นจัดการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ให้แก่ผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ตามหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษา ทั้งที่เคยจัดโครงการอบรมมัคคุเทศก์เป็นครั้งคราวและจัดโครงการอบรมมัคคุเทศก์อย่างต่อเนื่อง ยิ่งกว่านั้นในปีงบประมาณ 2558 มีสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดโครงการอบรมมัคคุเทศก์เพียง 23 สถาบันเท่านั้น เพราะส่วนใหญ่จะเปิดอบรมเพียงครั้งหนึ่งหรือสองครั้งแล้วก็งดไปไม่ได้จัดอบรมอย่างต่อเนื่องต่อไปอีก ทั้งๆ ที่ความต้องการมัคคุเทศก์ยังมีอยู่อีกอย่างมากมายก็ตาม

จากการสำรวจสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดโครงการอบรมมัคคุเทศก์จากกรมการท่องเที่ยวทั้ง 52 สถาบัน จากรายงานสรุปการจัดการโครงการอบรมมัคคุเทศก์ให้กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตามเงื่อนไขของกฎหมาย พบว่า สาเหตุที่สถาบันอุดมศึกษาจัดโครงการอบรมมัคคุเทศก์เป็นครั้งคราวและจัดโครงการอบรมมัคคุเทศก์อย่างต่อเนื่อง ประการสำคัญขึ้นอยู่กับบุคลากรของสถาบันที่มีความรู้ในการจัดการฝึกอบรมเนื่องจากบางสถาบันเมื่อบุคลากรที่เคยจัดลาออก ก็ไม่มีผู้ดำเนินการในเรื่องนี้ต่อไป อีกทั้งการจัดทุกครั้งต้องคำนึงถึงรายได้ และรายจ่ายว่าเพียงพอมีรายได้เข้าสถาบันไม่ขาดทุน (Department of Tourism, 2014)

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า เท่าที่ผ่านมายังไม่มีผู้ใดหรือหน่วยงานใดได้ศึกษาหรือสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในหลักสูตรวิชามัคคุเทศก์ รวมทั้งประเมินรูปแบบและกำหนดตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาและพัฒนาตัวบ่งชี้ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ตามหลักสูตรวิชามัคคุเทศก์ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 โดยสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้จากแนวคิดทฤษฎี

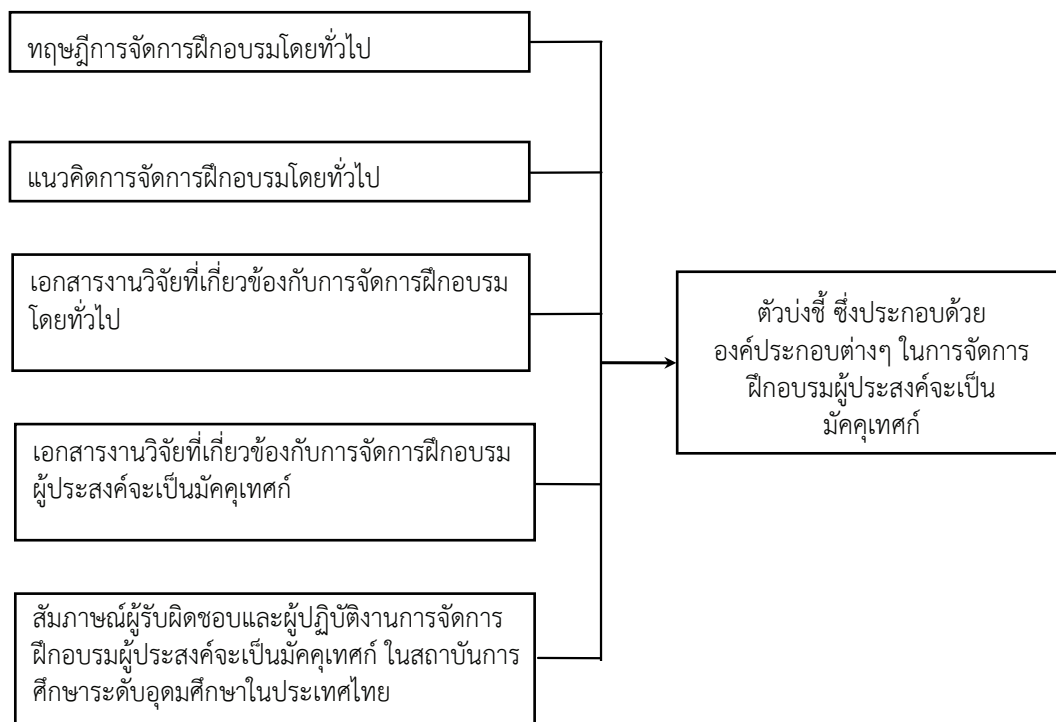
และจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการและเจ้าหน้าที่โครงการ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดหวังว่า จะได้ตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย ซึ่งผ่านการประสบการณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญหรือผู้รับผิดชอบในการจัดการฝึกอบรมในสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 สถาบัน ซึ่งตัวบ่งชี้ดังกล่าวจะเป็นแนวทางสำหรับสถาบันการศึกษาที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาให้สามารถจัดการฝึกอบรมได้โดยง่าย สะดวกราบรื่น และมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นการส่งเสริมการผลิตมัคคุเทศก์ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานรองรับการขยายตัวการท่องเที่ยวของประเทศที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

วัตถุประสงค์

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย
2. เพื่อระบุตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ด้านวิชาการ ผลการวิจัยจะทราบแนวทางการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย และสามารถนำไปเป็นตัวอย่างในการศึกษาในกรณีอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน

2. ด้านนโยบาย องค์กรภาครัฐจะได้ทราบถึงระบบการจัดการศึกษาของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา สามารถนำผลการศึกษาไปดำเนินการสนับสนุนหรือแก้ไขปัญหาในการจัดการฝึกอบรมได้ต่อไป และยังสามารถนำผลการวิจัยเสนอต่อคณะอนุกรรมการด้านการท่องเที่ยวในคณะกรรมการการศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว สภานิติบัญญัติแห่งชาติ เพื่อกำหนดนโยบายและมาตรการในการสนับสนุนการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย เพื่อเร่งรัดจัดให้มีการจัดการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

3. ด้านปฏิบัติการ สถาบันการศึกษาจะทราบและสามารถนำตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย ไปประยุกต์ใช้งานได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อช่วยเสริมสร้างมัคคุเทศก์ให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นจนเพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอีกทั้งยังสร้างรายได้ให้แก่สถาบันอุดมศึกษาและเป็นการบริการวิชาการให้แก่สังคมอีกส่วนหนึ่งด้วย

4. ด้านผู้เข้าอบรม ผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ ได้รับความรู้ มีความเข้าใจ ในวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพมัคคุเทศก์สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในอาชีพมัคคุเทศก์ สามารถให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวอย่างถูกต้องและชัดเจน ผู้เข้ารับการอบรมได้ผ่านการฝึกอบรมครบถ้วนตามหลักสูตร สอบผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดได้รับใบอนุญาตและสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ โดยสามารถนำเที่ยวได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย 2) เพื่อระบุตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประมวลตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย ประกอบด้วยแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้ทางการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมและการประเมินการฝึกอบรม แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ เอกสารเกี่ยวกับองค์ประกอบในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูล

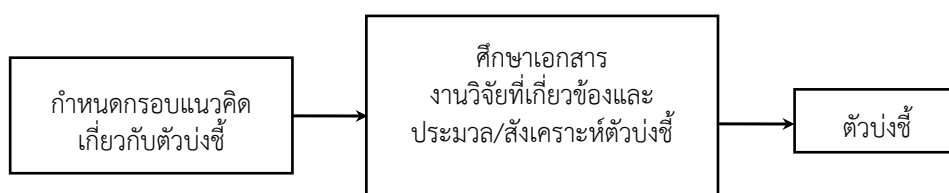
การศึกษาค้นคว้านี้ได้ใช้วิธีการประมวลและการสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ขึ้นมาตามแนวคิดของไมล์และฮูเบอร์แมน (Miles & Huberman, 1994, pp.134-135) คือ

1. การจัดระเบียบข้อมูล (Data Organizing) เป็นกระบวนการจัดการ ด้วยกรรมวิธีต่างๆ เพื่อให้ข้อมูลเป็นระเบียบ ทั้งในทางกายภาพและในทางเนื้อหาพร้อมที่จะแสดงและนำเสนออย่างเป็นระบบในขั้นตอนต่อไป

2. การแสดงข้อมูล (Data Display) เป็นกระบวนการนำเสนอข้อมูล ส่วนใหญ่อยู่ในรูปของการพรรณนา อันเป็นผลมาจากการเชื่อมโยงข้อมูลที่จัดระเบียบแล้วเข้าด้วยกัน ตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อบอก “เรื่องราว” ของสิ่งที่ศึกษาตามความหมายที่ข้อมูล “พูด” ออกมา

3. การหาข้อสรุปตีความและตรวจสอบความถูกต้องของผลการวิจัย (Conclusion, Interpretation and Verification) เป็นกระบวนการการหาข้อสรุปและการตีความหมายของผลหรือข้อค้นพบที่ได้จากการแสดงข้อมูล รวมถึงการตรวจสอบว่า ข้อสรุป/ความหมายที่ได้นั้นมีความถูกต้องตรงประเด็นและน่าเชื่อถือเพียงใด ข้อสรุปและสิ่งที่ตีความหมายออกมานั้นอาจจะอยู่ในรูปของคำอธิบาย กรอบแนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องที่ทำการศึกษาวิเคราะห์นั้น

ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้



ภาพ 2 ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อระบุตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

ผู้วิจัยจะประมวลข้อมูลตัวบ่งชี้การศึกษาการพัฒนารูปแบบในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ซึ่งได้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ในการจัดโครงการอบรมมัคคุเทศก์ จำนวน 10 สถาบัน ซึ่งเป็นตัวแทนจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งของรัฐบาลและเอกชนที่มีการจัดการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ทั้งหมด 52 สถาบัน ซึ่งจัดการฝึกอบรมอยู่ทั้งจัดเป็นครั้งคราวและจัดต่อเนื่อง โดยจะตรวจสอบข้อมูลโดยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation Method) กล่าวคือ สัมภาษณ์ผู้บริหารโครงการฝึกอบรมในฐานะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จำนวน 10 คนแล้วจะทำการตรวจสอบข้อมูลโดยใช้วิธีการเปลี่ยนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) คือสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่โครงการฝึกอบรมอีกจำนวน 10 คนด้วย ดังปรากฏรายละเอียดรายชื่อสถาบันในตาราง ดังนี้

ตาราง 1 สถาบันการศึกษาและจำนวนตัวอย่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โครงการฝึกอบรม รวมแห่งละ 2 คน

สถาบันการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง/คน
1. มหาวิทยาลัยพะเยา	2
2. มหาวิทยาลัยศิลปากร	2
3. มหาวิทยาลัยนเรศวร	2
4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	2
5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์	2
6. มหาวิทยาลัยสยาม	2
7. มหาวิทยาลัยหอการค้า	2
8. มหาวิทยาลัยรังสิต	2
9. มหาวิทยาลัยพิษณุโลก	2
10. มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น	2

เครื่องมือ

1. ผู้วิจัยจะสร้างแบบประมวลและสังเคราะห์ตัวบ่งชี้จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามแนวคิดของไมล์และฮูเบอร์แมน (Miles & Huberman, 1994, pp.134-135) ได้ข้อสรุปเป็นตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 7 องค์ประกอบ ดังนี้

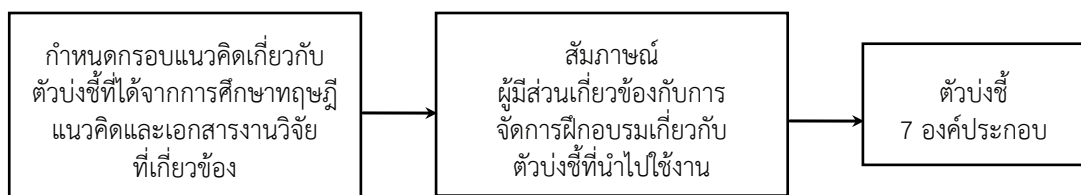
- 1.1 องค์ประกอบด้านวัตถุประสงค์
- 1.2 องค์ประกอบด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์
- 1.3 องค์ประกอบด้านบุคลากร
- 1.4 องค์ประกอบด้านงบประมาณ
- 1.5 องค์ประกอบด้านการวางแผน
- 1.6 องค์ประกอบด้านการปฏิบัติการ
- 1.7 องค์ประกอบด้านผลสัมฤทธิ์

2. ผู้วิจัยจะทำการประมวลและสังเคราะห์ตัวบ่งชี้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณา จากนั้นจะนำตัวบ่งชี้ไปจัดทำแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาถึงความถูกต้องและความครอบคลุมต่อเนื้อหา และเมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วจะได้นำไปใช้งานจัดทำแนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับการนำตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบหลัก 7 องค์ประกอบดังกล่าว ไปใช้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษานั้นๆ ทั้ง 10 สถาบันเพื่อให้ได้ตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของแต่ละสถาบันเหล่านั้นโดยทำการตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation Method) ด้านผู้ให้ข้อมูลกล่าวคือสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในระดับผู้บริหารโครงการแล้วจะทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องอย่างแท้จริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับคำตอบแล้วผู้วิจัยจะทำการประมวลและสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามที่ได้รับความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 ประเภท คือผู้บริหารโครงการและหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสอดคล้องกันตามแนวทางของการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation Method) แล้วทำการสรุปผลจัดหมวดหมู่เข้าเป็นองค์ประกอบต่างๆ ตามเนื้อหาด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สรุปออกมาเป็นตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ที่สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้ใช้งานอยู่ ดังมีขั้นตอนการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ดังนี้

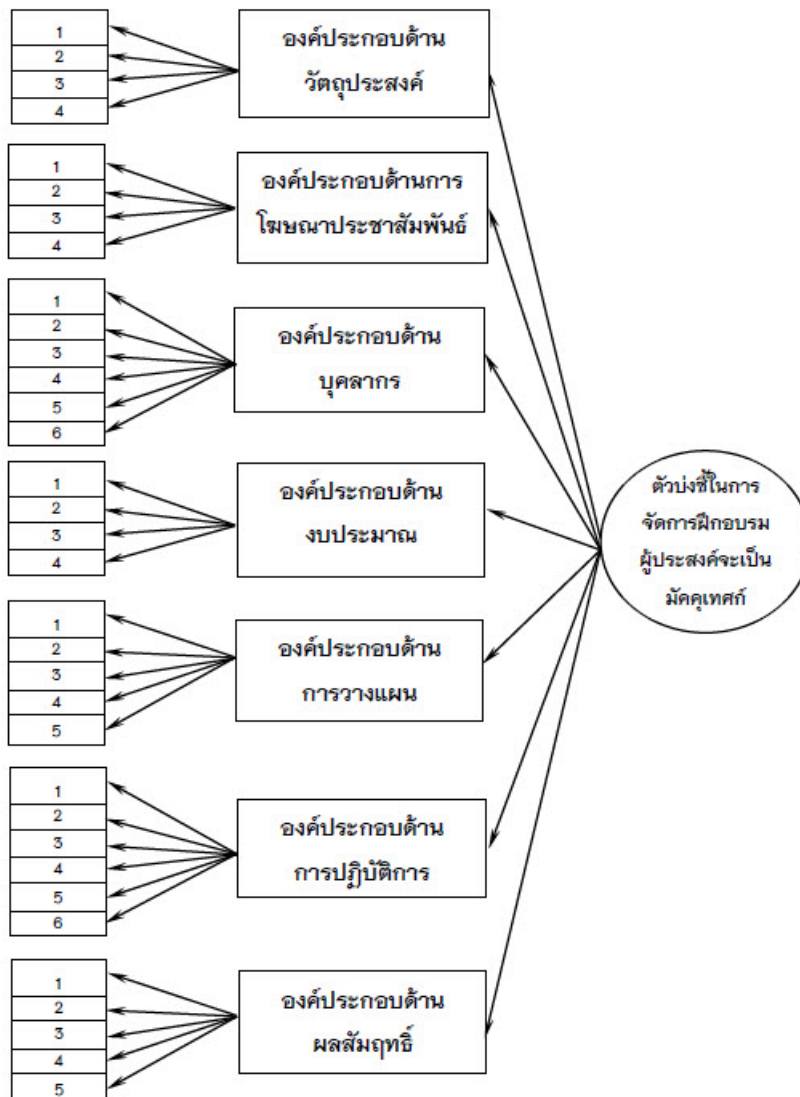
ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้



ภาพ 3 ขั้นตอนระบุตัวบ่งชี้จัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยตามกรอบของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ด้วยระบบการจัดการศึกษาของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย ควรมีตัวบ่งชี้อะไร ซึ่งสอดคล้องกับ Charoensuk, P. (2010) พบว่าตัวบ่งชี้ที่สร้างและพัฒนาขึ้นจากข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งผ่านการพัฒนาอย่างถูกต้องตามหลักวิชาและได้รับการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษามีความเหมาะสม และมีความเป็นไปได้ในกระบวนการตรวจวัดและประเมินตัวบ่งชี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย องค์ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 7 องค์ประกอบ และ 34 องค์ประกอบย่อย ดังนี้



ภาพ 4 แบบจำลององค์ประกอบของการพัฒนาตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

1. องค์ประกอบด้านวัตถุประสงค์ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 โครงการฯ มีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับนโยบายด้านการบริการวิชาการของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาและสนองนโยบายรัฐบาลเพิ่มจำนวนมัคคุเทศก์ในประเทศไทย

1.2 โครงการฯ ตอบสนองความต้องการผู้ที่ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์

1.3 โครงการฯ สร้างชื่อเสียง สร้างรายได้และมีความจำเป็นต่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่จัดอบรม

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์มาเป็นเกณฑ์ในการเลือกองค์ประกอบด้านวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับ Stufflebeam (2004) และ Pitayanuwat, S. et al. (2015) พบว่า โครงการที่ดีต้องมีวัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจนเหมาะสม สอดคล้องกับหน่วยงาน นโยบายขององค์กร ตอบสนอง

ปัญหาและความจำเป็น ที่สำคัญสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และสามารถวัดและประเมินผลได้

2. องค์ประกอบด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 การโฆษณาโครงการฯ ทางสื่อสิ่งพิมพ์
- 2.2 การโฆษณาโครงการฯ ออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ อีเมล และเฟซบุ๊ก
- 2.3 มีสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ ป้ายโฆษณา
- 2.4 การประชาสัมพันธ์โครงการฯ ทางองค์กร และสมาคมต่างๆ

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์มาเป็นเกณฑ์ในการเลือกองค์ประกอบด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ในปัจจุบันนิยมใช้สื่อออนไลน์ในการโฆษณาอย่าง เช่น เฟซบุ๊ก เนื่องจากเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีขนาดใหญ่ มีผู้ใช้งานมาก และมีประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับ Clow & Baack (2012, p.263) กล่าวว่า เฟซบุ๊ก เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดและมีผู้ใช้งานมากที่สุด นักการตลาดส่วนใหญ่มองว่า เฟซบุ๊กเป็นสื่อที่มีประสิทธิผล Buasri, T. (1999) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์อาจทำได้หลายรูปแบบ เช่น การออกเอกสารสิ่งพิมพ์ การใช้สื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์

3. องค์ประกอบด้านบุคลากร มีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 มีคณะกรรมการดำเนินการฝึกอบรมและคำสั่งแต่งตั้ง และมีผู้รับผิดชอบโครงการฯ โดยตรง
- 3.2 บุคลากรของสถาบันการศึกษารอบรู้เกี่ยวกับหลักสูตรและหลักเกณฑ์การฝึกอบรมวิชา มัคคุเทศก์ของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา
- 3.3 บุคลากรรู้วิธีการจัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์
- 3.4 บุคลากรมีความสามารถด้านการประสานงาน มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้น ยินดีให้บริการแก่ผู้เข้ารับการ

3.5 วิทยากรผู้ฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการรายวิชาที่สอนด้าน มัคคุเทศก์

3.6 วิทยากรผู้ฝึกอบรมมีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ และเป็นบุคคลที่กรมการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬารับรองคุณสมบัติ

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับด้านบุคลากร มาเป็นเกณฑ์ในการเลือกองค์ประกอบด้านบุคลากร การคัดเลือกบุคลากรและวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับคุณลักษณะของงาน เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การจัดการฝึกอบรมดำเนินการและสัมฤทธิ์ผล ซึ่งสอดคล้องกับ Gulick & Urwick (1939) และ Patsiruang, J. (2012) การบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา เป็นภารกิจสำคัญที่มุ่งส่งเสริมให้สถานศึกษาปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจสถานศึกษา รวมทั้งการฝึกอบรมและพัฒนา การบำรุงขวัญ การบำรุงรักษาสภาพของการทำงานที่ดีให้มีอยู่ตลอดไป

4. องค์ประกอบด้านงบประมาณ มีรายละเอียดดังนี้

4.1 การเก็บค่าธรรมเนียมการอบรมให้เหมาะสมตามหลักเกณฑ์ของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา

- 4.2 การจัดสรรรายได้วิทยากร และบุคลากรต่างๆ ของโครงการฯ เป็นไปตามประกาศของสถาบัน
- 4.3 การเตรียมความพร้อมค่าใช้จ่ายในการออกทัศนศึกษา ค่าใช้จ่ายวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ

4.4 การวางแผนเรื่องค่าใช้จ่าย รายรับที่ได้จากการอบรม และพิจารณาจุดคุ้มทุน

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับงบประมาณ มาเป็นเกณฑ์ในการเลือกองค์ประกอบด้านงบประมาณ สรุปได้ว่า งบประมาณ เป็นการพิจารณาวางแผนการจัดสรรรายรับและรายจ่ายต่างๆ ในการจัดการฝึกอบรมให้เหมาะสมตามหลักเกณฑ์ เช่น ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าตอบแทนบุคลากร และวิทยากร ซึ่งสอดคล้องกับ Stufflebeam (2004) และ Cleesuntorn (2013) กล่าวว่า งบประมาณ เป็นการประมาณการค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นของโครงการ ซึ่งควรจำแนกรายการค่าใช้จ่ายให้ชัดเจน เช่น ยอดรายจ่ายค่าวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ค่าตอบแทนวิทยากร บุคลากร เบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าสถานที่ ค่าพาหนะ

5. องค์ประกอบด้านการวางแผน มีรายละเอียดดังนี้

5.1 การสนับสนุนข้อมูลและคำแนะนำต่างๆ จากกรมการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา

5.2 การจัดตารางสอนในหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์

5.3 การกำหนดวิธีการสอน คำอธิบายรายวิชาในหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ (ทั้งบรรยาย กิจกรรม ออกทัศนศึกษา)

5.4 การวางแผน การประชุมบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ของสถาบัน

5.5 กำหนดวันเริ่มโครงการ การรับสมัคร การจัดอบรม และระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผน มาเป็นเกณฑ์ในการเลือกองค์ประกอบด้านการวางแผน ซึ่งสอดคล้องกับ Khajorncheappunnngam, K. et al. (2010, p.32) และ Cleesuntorn, A. (2013) สรุปได้ว่าการวางแผน เป็นขั้นตอนของการจัดการฝึกอบรม และต้องมาก่อนจะเริ่มทำงานจริง ในแต่ละงานหลักและงานย่อยต่างๆ จะถูกจัดสรรเวลาในการทำงานให้สำเร็จตามความเหมาะสม เขียนให้เห็นกิจกรรมและขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นลำดับ โดยเขียนแนวทางและวิธีการอย่างละเอียดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกิจกรรม ระยะเวลา

6. องค์ประกอบด้านการปฏิบัติการ มีรายละเอียดดังนี้

6.1 นำส่งโครงการฯของแต่ละสถาบันต่อกรมการท่องเที่ยว หนังสือขอความเห็นชอบเปิด-ปิดโครงการฯ และจดหมายเชิญวิทยากรและหนังสือตอบรับ

6.2 การรับสมัครและเอกสารการสมัครหนังสือรับรองวุฒิการศึกษา โดยการส่งตรวจสอบ กรณีใช้วุฒิการศึกษาจากต่างประเทศต้องมีเอกสารการเทียบวุฒิ

6.3 การจัดเตรียมสถานที่ฝึกอบรม สื่อวัสดุอุปกรณ์ เอกสารตำรา จัดเตรียมป้ายชื่อ ป้ายแขวนคอสำหรับมัคคุเทศก์

6.4 การนำหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ ซึ่งประกอบด้วย ภาควิชาความรู้ทางวิชาการ ภาควิชาความรู้ภาษาต่างประเทศ ภาควิชาการศึกษานอกสถานที่

6.5 เจ้าหน้าที่กรมการท่องเที่ยวมาตรวจติดตามและประเมินผลในแต่ละช่วงของการดำเนินโครงการฝึกอบรม

6.6 การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เช่น การเลื่อนวันอบรม การเปลี่ยนแปลงวิทยากร ต้องได้รับความเห็นชอบจากกรมการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติการ มาเป็นเกณฑ์ในการเลือกองค์ประกอบด้าน

การปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับ Sukhothai Thammathirat Open University (2011) และ Sangngern, B. (2010) องค์ประกอบด้านการปฏิบัติการ เป็นการควบคุม กำกับ ดูแลการดำเนินการ ฝึกอบรมให้เป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้การจัดการฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์และประสบความสำเร็จ

7. องค์ประกอบด้านผลสัมฤทธิ์ มีรายละเอียดดังนี้

7.1 การสอบคัดเลือกเข้าและสอบประเมินผลจบ ต้องสอบผ่านภาคทฤษฎีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 และภาคปฏิบัติไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 และมีการทดสอบการใช้ภาษาไทย โดยถือเกณฑ์ผ่าน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 และมีการประเมินผลโดยผู้แทนจากสมาคมมัคคุเทศก์ และผู้แทนจากธุรกิจนำเที่ยวในการสอบคัดเลือกเข้าอบรมและสอบจบ มาร่วมในขั้นตอนของการสัมภาษณ์ด้วย

7.2 แบบประเมินโครงการและวิทยาการ

7.3 ผลสัมฤทธิ์ในการจัดโครงการฯ ด้านความรู้ความสามารถ และด้านความพึงพอใจ และผู้เข้ารับการอบรมได้รับวุฒิบัตร

7.4 รายงานระยะต้นให้กรมการท่องเที่ยว ภายใน 5 วัน และรายงานสรุปผลการฝึกอบรมพร้อม CD

7.5 การปรับปรุงแก้ไข เช่น สอนเสริม สอบซ่อม พัฒนาการเรียนรู้ และสนับสนุนผู้เข้ารับการอบรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ มาเป็นเกณฑ์ในการเลือกองค์ประกอบด้านผลสัมฤทธิ์ ซึ่งสอดคล้องกับ Stufflebeam (2004) และ Kirkpatrick (1975) ผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรม คือ การประเมินผลโครงการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ การประเมินผลผู้เข้าฝึกอบรมโดยใช้การสอบข้อเขียนและการสัมภาษณ์ให้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด และรายงานสรุปโครงการเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำการทดสอบตัวบ่งชี้เหล่านี้โดยการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์เพื่อเป็นการยืนยันถึงประสิทธิภาพของตัวบ่งชี้ที่ค้นพบดังกล่าว

2. ควรมีการศึกษาถึงกระบวนการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนามัคคุเทศก์ต่อเนื่องออกไปจากนี้ เช่น การจัดการฝึกอบรมเพื่อทบทวนความรู้หรือการจัดการฝึกอบรมเพื่อการเพิ่มพูนยกระดับความรู้ความสามารถหรือการจัดการฝึกอบรมเพื่อการวัดคุณสมบัติตามกรอบสมรรถนะวิชาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ต่อไปอีกด้วยในอนาคต

References

- Buasri, Thomrong. (1999). **Theory Course Design and Development**. 4th ed. Bangkok : The Teachers' Council of Thailand. (in Thai)
- Charoensuk, Prayoon. (2010). **A Development of Academic Performance Indicators in the Basic Education Schools**. Doctor of Education Thesis in Educational Administration, The Graduate School, Khon Kaen University. (in Thai)
- Cleesuntorn, Athipat. (2013). **Project Writing : From Idea into Practice**. Retrieved April 25, 2016, from www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=32184&Key=news_research.
- Clow, K. E., & Baack, D. (2012). **Integrated Advertising, Promotion and Marketing Communications**. 5th ed. Ohio : Pearson Education.
- Department of Tourism. (2014). **General Guide's Training Course B.E. 2556**. Bangkok : Department of Tourism. (in Thai)
- Department of Tourism. (2015a). **Statistic Guides**. Retrieved May 15, 2016, from http://61.19.55.30/dotdoc/v3/guide_stat.php. (in Thai)
- Department of Tourism. (2015b). **The Number of Tourists**. Retrieved April 15, 2016, from <http://tourism.go.th/subweb/content/6>. (in Thai)
- Department of Tourism. (2016). **Tourist Statistics**. Retrieved May 15, 2016, from <http://newdot2.samartmultimedia.com/home/details/11/221/24246>. (in Thai)
- Faculty of Education Sciences, Chiang Mai University. (2013). **Guidelines for Writing Program**. Retrieved May 15, 2016, from www.edu.cmu.ac.th/wp/data/docs/2013-03-05-230950-1.pdf. (in Thai)
- Gulick, L., & Urwick, L. (1939). **Papers on the Science of Administration**. New York : Institute of Public Administration.
- Khajorncheappunngam, Komsun et al. (2010). **Managing Project Large and Small**. 5th ed. Bangkok : Expernet. (in Thai)
- Kirkpatrick, D. L. (1975). **Kirkpatrick's Learning and Training Evaluation Theory**. Retrieved May 15, 2016, from <https://www.mindtools.com/pages/article/kirkpatrick.htm>.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). **Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook**. 2nd ed. Thousand Oaks : Sage.
- Office of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism & Sports. (2015). **Tourism Economic. Tourism Economic Review**, 1 (July-September), 4. (in Thai)
- Patsriuang, Jiratchaya. (2012). **International Indicators of School Supervision**. Doctor of Education Thesis in Educational Administration, The Graduate School, Silpakorn University, Nakhon Pathom. (in Thai)

- Pitayanuwat, Somwung et al. (2015). **Article Project Vol. 4**. 9th ed. Bangkok : Chulalongkorn University.
- Rambhai Barni Rajabhat University. (2015). **Writing project**. Retrieved August 14, 2016, from www.rbru.ac.th/news/attach/4943.doc. (in Thai)
- Sangngern, Bussayamas. (2010). **Action Stage**. Retrieved April 25, 2016, from <https://www.gotoknow.org/posts/357072>. (in Thai)
- Sparrow Press. (2012, July 6). **Using the Media for PR**. Retrieved May 15, 2016, from <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=292121>. (in Thai)
- Stufflebeam, D. L. (2004). **The 21st-century CIPP Model**. London : SAGE.
- Sukhothai Thammathirat Open University. (2011). **Documentation of Teaching Subjects Project Evaluation Unit 8-15**. Nonthaburi : Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Toethong, Chomyong. (2008). **Guidelines for the Production and Development of Personnel in the Services and Tourism in the Era of Free Trade**. N.P.: n.p. (in Thai)