

## สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
คำถามในการวิจัย	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
ขอบเขตในการวิจัย	9
นิยามศัพท์	9
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	10
การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ	10
การพัฒนาอาชีพมัลฑุเทศก์	11
ความหมายของการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	11
ความหมายและประเภทของมัลฑุเทศก์	12
ความสำคัญของมัลฑุเทศก์	14
บทบาทของมัลฑุเทศก์	15
คุณลักษณะของมัลฑุเทศก์	16
กฎหมายรองรับผู้ประกอบการอาชีพมัลฑุเทศก์	17
แนวทางการพัฒนาอาชีพมัลฑุเทศก์	18
การฝึกอบรมมัลฑุเทศก์	20
การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ	21
ความหมายของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ	23
ความสำคัญของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม	24

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระบบการฝึกอบรมแบบสมรรถฐาน	27
สาระสำคัญของการฝึกอบรมแบบสมรรถฐาน	28
การกำหนดสมรรถฐาน	30
รูปแบบการฝึกอบรมแบบสมรรถฐาน	33
การพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมแบบสมรรถฐาน	35
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	39
ระยะที่ 1 วิเคราะห์ลักษณะอาชีพ ลักษณะผู้ทำหน้าที่เพื่อหาสมรรถฐาน	
ในอาชีพมัคคุเทศก์	39
การศึกษาลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์	39
การศึกษาลักษณะของผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์	41
ระยะที่ 2 การสร้างสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์	43
แนวทางของผู้เชี่ยวชาญด้านมัคคุเทศก์	43
แนวทางของผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม	44
การบูรณาการการสร้างสมรรถฐาน	46
ระยะที่ 3 การสร้างแบบจำลองที่เป็นรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐาน	
ในอาชีพมัคคุเทศก์	47
ระยะที่ 4 การทดสอบรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์	49
การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม	49
การทดสอบแบบจำลองรูปแบบการฝึกอบรม	50
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	61
ผลการวิจัย	
ระยะที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะอาชีพและลักษณะผู้ทำหน้าที่เพื่อหา	
สมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์	61
ระยะที่ 2 การสร้างสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์	68
ระยะที่ 3 การสร้างแบบจำลองที่เป็นรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐาน	
ในอาชีพมัคคุเทศก์	76
ระยะที่ 4 ผลการทดสอบรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพ	
มัคคุเทศก์	78

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อวิจารณ์	100
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	109
สรุปผลการวิจัย	110
การสะท้อนภาพที่เป็นไปได้จากการวิจัย	114
ข้อเสนอแนะ	115
ข้อเสนอแนะทั่วไป	115
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	117
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	119
ภาคผนวก	128
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ	129
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการทำวิทยานิพนธ์	135
ภาคผนวก ค แบบทดสอบ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม	145
ภาคผนวก ง ชุดการฝึกอบรม	169
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	237

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เปรียบเทียบค่าประมาณการท่องเที่ยวของแผนแม่บทอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวแห่งชาติ	5
2	ความต้องการแรงงานแยกตามระดับฝีมือระหว่างปี 2540-2544	22
3	ตารางสรุปขั้นตอนการวิจัย	57
4	ข้อมูลส่วนตัวของมัคคุเทศก์	63
5	แนวคิดของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับลักษณะผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์	66
6	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เชี่ยวชาญด้านมัคคุเทศก์เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย	68
7	ข้อมูลการวิเคราะห์เนื้อหาสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์	69
8	ลักษณะงานตามบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์	73
9	ข้อมูลทั่วไปของผู้ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม	79
10	ข้อมูลลักษณะสมรรถฐานที่ต้องการฝึกอบรม	81
11	ข้อมูลลักษณะการฝึกอบรมและความพร้อมในการเข้าร่วมฝึกอบรม	83
12	โครงสร้างสาระการเรียนรู้ในการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานเพื่อพัฒนา อาชีพมัคคุเทศก์	84

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	ข้อมูลการประเมินผลภาคปฏิบัติ	91
14	คะแนนเฉลี่ย คะแนนต่ำสุดและคะแนนสูงสุดของคะแนนความรู้ความสามารถ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนและหลังการฝึกอบรม	92
15	การเปรียบเทียบคะแนนความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อน และหลังการฝึกอบรม	93
16	ความพึงพอใจในรูปแบบการฝึกอบรม	95

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ความคิดพื้นฐานของการฝึกอบรม	25
2	รูปแบบการนำวิธีการเชิงระบบมาใช้ในการฝึกอบรม	26
3	รูปแบบการออกแบบการฝึกอบรม (SAT Model Flowchart)	27
4	การกำหนดกรอบพื้นฐานความสามารถ	30
5	ขั้นการฝึกของประเทศอังกฤษ	35
6	ลักษณะผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์	67
7	การสร้างสมรรถฐานโดยผู้เชี่ยวชาญด้านมัคคุเทศก์	72
8	บทบาทของมัคคุเทศก์	72
9	การสร้างสมรรถฐานโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม	74
10	รูปแบบการฝึกอบรม 3T2CE เพื่อพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์จากการยกร่าง โดยคณะผู้เชี่ยวชาญ	78
11	รูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานเพื่อพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์แบบ 3T2CE Model สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม	87