บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ตรวจเอกสารและเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประมวลการจัดทำวิจัย ประกอบด้วยการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ การพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ ระบบการฝึกอบรมแบบสมรรถ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีเป้าหมายสอดคล้องกันคือ มุ่งให้ภาคเอกชนและชุมชนเพิ่มบทบาทในการจัดการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกอบรมนักศึกษาสำหรับการประกอบอาชีพ นั่นคือมุ่งให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา บุญญศักดิ์ (2541: 6) ให้เหตุผลสนับสนุนว่า “คนเป็นทั้งเหตุ ปัจจัยและผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาประเทศ” ในขณะเดียวกันชินภัทร (2542: 14) เสนอว่าควรต้องมีการปรับกระบวนการศึกษาและฝึกอบรมเพื่อให้สนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงและสิ่งท้าทายของศตวรรษที่ 21 โดยต้องเพิ่มทักษะในการประกอบการซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเพราะในอนาคตธุรกิจขนาดเล็กที่ก่อตั้งโดยผู้ประกอบการอิสระจะสามารถสร้างงาน ขึ้นเป็นจำนวนมากในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่

ดังนั้น การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ภายใต้ขอบเขตของสมรรถฐาน (Competency) จึงใช้ปรัชญาพฤติกรรมนิยม (Behaviorism) โดยผู้สอนหรือผู้ให้การฝึกอบรมเป็นผู้กำหนดผลลัพธ์ (Outcomes) และเพื่อให้การจัดกิจกรรมประสบความสำเร็จจึงยึดปรัชญามนุษยนิยม (Humanistic) โดยการเรียนการสอนหรือการฝึกอบรมหรือการกำหนดสิ่งเร้า (Stimuli) มีการยืดหยุ่นเปิดโอกาสให้ผู้เรียนหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนในการกำหนดกิจกรรมการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความประสงค์ของบุคคล

นั่นคือ การจัดกิจกรรมการศึกษามุ่งมาที่ผู้เรียนหรือผู้ได้รับการฝึกเป็นสำคัญเพื่อให้มีสมรรถฐานในการประกอบอาชีพ ดังนั้นการจัดการศึกษาเพื่ออาชีพจึงจำเป็นต้องเน้นให้บุคคลเกิดการเรียนรู้จากการกระทำ (Learning by Doing) เพื่อสามารถประกอบอาชีพในสังคมได้อย่างมีความสุข

การพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์

การท่องเที่ยวจัดเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้กับประเทศนับตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา มีนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 10 ล้านคนเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศ ทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวแพร่สะพัด นำรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนกว่า 300,000 ล้านบาทต่อปี (เทิดชาย, 2547: 35) ซึ่งเป็นการช่วยยกระดับฐานะทางเศรษฐกิจของประเทศ และสินค้าสำคัญคือสถานที่ท่องเที่ยว ขณะเดียวกันการให้บริการโดยมัคคุเทศก์จัดว่าเป็นสิ่งที่ควรให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์จึงมีความหมายเฉพาะ มีความสำคัญ และมีการจัดแยกประเภท ตลอดจนบทบาทหน้าที่และคุณสมบัติ โดยมีกฎหมายรองรับไว้โดยเฉพาะ ดังต่อไปนี้

ความหมายของการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่เป็นปรากฏการณ์ และความสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจ รัฐบาล และชุมชนเจ้าของบ้านในลักษณะดึงดูดใจและการต้อนรับนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน (McIntosh and Goedsner, 1986: 4)

ปัจจุบัน การท่องเที่ยวดำเนินการในรูปแบบกลุ่มกิจกรรมในลักษณะอุตสาหกรรมบริการดังที่พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มาตรา 4 (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 96 ตอนที่ 72: 2522) กล่าวคือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหมายถึง อุตสาหกรรมใดๆ ที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร์ไทย มีค่าตอบแทนและหมายรวมถึงธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยว ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการและสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยวและการดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดงออกร้าน การเผยแพร่หรือการดำเนินการอื่นใดโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวหากพิจารณาในเชิง

อุตสาหกรรมบริการแล้ว นิคม (2536: 2) ให้ความหมายว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็น อุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจหลายประการ คือ (1) ธุรกิจเกี่ยวข้องโดยตรงได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านโรงแรมและที่พัก ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคารและธุรกิจการจัดนำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรงได้แก่บริการต่างๆ รวมทั้งความสะดวกสบายตลอดการเดินทางท่องเที่ยว (2) ธุรกิจเกี่ยวข้องทางอ้อม ได้แก่การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและสินค้าหัตถกรรมต่างๆ เป็นต้น

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าวัตถุดิบที่ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวคือความสวยงามตามธรรมชาติ ศิลปกรรม โบราณสถาน ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนวิธีดำเนินชีวิตของประชาชน ผลผลิตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็คือบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับในรูปแบบต่างๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจกับนักท่องเที่ยวที่เป็นคนไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น และยังมุ่งเน้นในเรื่องของการมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักมากขึ้น มีระยะเวลาพักค้างคืนในประเทศยาวนานขึ้น และมีการใช้จ่ายในประเทศสูงขึ้น ความสำเร็จของกระบวนการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวดังกล่าวขึ้นอยู่กับการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นบุคคลที่เปรียบเสมือนเป็นเจ้าบ้าน เป็นตัวแทนของประเทศทำหน้าที่สร้างความประทับใจให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวทั้งนักท่องเที่ยวภายในประเทศและต่างประเทศ

<u>ความหมายและประเภทของมัคคุเทศก์</u>

มัคคุเทศก์เริ่มเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายเมื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเจริญเติบโตขึ้น ไพฑูรย์ และ วิลาสวงศ์ (2536: 1) ได้ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ว่า มัคคุเทศก์เป็นผู้นำนักท่องเที่ยวไปสถานที่ต่างๆ โดยมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับเส้นทางตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ในท้องถิ่น หรือสถานที่นำเที่ยวนั้นๆ เป็นอย่างดี สามารถอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และให้ความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งความสนุกสนานเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยว

สืบเนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นบุคคลที่มีความสำคัญตามความหมายดังกล่าว ประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศไทยจึงมีมาตรการในการปกป้องคุ้มครองอาชีพนี้ สำหรับประเทศไทยได้มีการ

ออกพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 โดยกำหนดให้ผู้ประสงค์จะประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ต้องขออนุญาตทำหน้าที่มัคคุเทศก์กับสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และได้แบ่งมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ประเภทคือมัคคุเทศก์ทั่วไปและมัคคุเทศก์เฉพาะ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานทั่วๆไปในการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวไปยังที่ต่างๆ โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ แต่ไม่ใช่งานของมัคคุเทศก์เฉพาะ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ชนิดคือ

1.1 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ถือบัตรสีบรอนซ์เงิน นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

1.2 มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) ถือบัตรสีบรอนซ์ทอง นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยสามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

2. มัคคุเทศก์เฉพาะ เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เฉพาะทางเป็นพิเศษ เช่นการให้ความรู้พิเศษในด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี นำเที่ยวป่า ฯลฯ อันเป็นการให้ความรู้พิเศษอย่างอื่นที่นักท่องเที่ยวโดยทั่วๆไปมีความสนใจในด้านนั้นต้องการจะทราบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ชนิดดังนี้

2.1 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) ถือบัตรสีชมพู นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศเฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

2.2 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย - เฉพาะพื้นที่) ถือบัตรสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยเฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

2.3 มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) ถือบัตรสีเขียว นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า

2.4 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลป -วัฒนธรรม) ถือบัตรสีแดง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรม วรรณคดีไทย ได้ทั่วราชอาณาจักร

2.5 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) ถือบัตรสีส้ม นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเล

2.6 มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) ถือบัตรสีเหลือง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเล หรือเกาะต่างๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล

2.7 มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) ถือบัตรสีม่วง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้บนบัตร

2.8 มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) ถือบัตรสีน้ำตาล นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้ในบัตรเท่านั้น

การจัดแยกประเภทของการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ดังกล่าว ทำให้เกิดความชัดเจนในความสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์มากขึ้น เพราะมัคคุเทศก์จะเป็นตัวผลักดันความเจริญของการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจของประเทศ ขณะเดียวกันก็เป็นการควบคุมคุณภาพของมัคคุเทศก์ด้วย

<u>ความสำคัญของมัคคุเทศก์</u>

มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด จึงมีความสำคัญในการชักนำชี้แนะนักท่องเที่ยวให้ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่อยู่ภายในกรอบของวัฒนธรรมของชาติ นักท่องเที่ยวบางส่วนอาจไม่เข้าใจขนบธรรมเนียม ประเพณี ข้อห้ามได้อย่างถูกต้อง มัคคุเทศก์จึงมีความสำคัญที่จะทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก้าวไปสู่ความสำเร็จ ฉะนั้นจึงสรุปได้ว่ามัคคุเทศก์มีความสำคัญ 2 ประการคือ (1) ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวในแง่ของความสามารถในการอธิบายหรือโต้ตอบในสิ่งที่นักท่องเที่ยวอยากรู้อยากเห็น ความสามารถในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมกับกาละเทศะ ตลอดจนสามารถสร้างความเพลิดเพลินให้แก่นักท่องเที่ยว (2) ความสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยว ในแง่ของความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ให้คำแนะนำในการประพฤติปฏิบัติให้เหมาะสม และรู้จักตักเตือนนักท่องเที่ยวอย่างนุ่มนวล ตลอดจนมีส่วนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอันเป็นทรัพยากรทางการท่องเที่ยวให้อยู่ตลอดไป (ชยาภรณ์, 2535: 25-26) อย่างไรก็ตามพฤติกรรม

ของมัคคุเทศก์อาจก่อให้เกิดภาพลักษณ์ในทางลบกับประเทศได้เช่นกัน ดังที่ Marukatat (2002: 1) ได้ศึกษาปัญหาของมัคคุเทศก์ที่บริการต่อนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทย พบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่จะได้รับบริการจากมัคคุเทศก์ที่ไม่มีคุณภาพ โดยนำไปรับประทานอาหารในร้านที่มีอาหารไม่มีคุณภาพและพักในโรงแรมที่ไม่ดี โดยพยายามผลักให้นักท่องเที่ยวไปซื้อของยังร้านที่มัคคุเทศก์ได้รับค่าตอบแทน ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง

กล่าวได้ว่า มัคคุเทศก์มิได้มีความสำคัญโดยตรงกับนักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นและของประเทศโดยรวมอีกด้วย ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงต้องมีบทบาทหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการในหลายบทบาท

<u>บทบาทของมัคคุเทศก์</u>

สืบเนื่องจากความสำคัญของมัคคุเทศก์ดังกล่าวแล้ว บุหงา (2539: 229-231) ได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (1) บทบาทเป็นผู้นำ โดยเป็นผู้นำนักท่องเที่ยวไปยังที่ท่องเที่ยวต่างๆ รวมถึงการควบคุมกลุ่มให้มีความคิดคล้อยตามในสิ่งที่มัคคุเทศก์ต้องการในทางที่ถูกต้อง รวมถึงการควบคุมพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวให้อยู่ในขอบเขตและดูแลความปลอดภัย (2) นักการศึกษาโดยศึกษาข้อมูลเพื่อเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้แลกเปลี่ยนความรู้ความสนุกสนาน และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ตรงที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ความเป็นอยู่ และวัฒนธรรมประเพณีของคนในท้องถิ่นนั้น (3) นักประชาสัมพันธ์ โดยเป็นผู้เผยแพร่ชื่อเสียงและเสนอภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศและเข้าใจสถาบันต่างๆ ของชาติต่อนักท่องเที่ยว (4) เป็นเจ้าของบ้าน โดยเป็นเจ้าของบ้านที่ดีเป็นตัวแทนของชาติสร้างภาพพจน์ที่ดี ต้อนรับนักท่องเที่ยวเหมือนเป็นแขกที่มาเยือน (5) เป็นผู้ประสานงานโดยต้องเป็นผู้มีความรู้กว้างขวาง เข้าใจวัฒนธรรมของชาติต่างๆ ตลอดจนอุปนิสัยในคอและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน เพื่อประโยชน์ในการทำงาน

ในเรื่องบทบาทของมัคคุเทศก์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการสร้างจิตสำนึกนั้น พันธ์ทิพย์ (2543: 95-99) ได้ศึกษาบทบาทของมัคคุเทศก์ในการส่งเสริมจิตสำนึกของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวอย่างอนุรักษ์ กรณีศึกษาสมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัยพบว่า มัคคุเทศก์มีบทบาทในการส่งเสริมจิตสำนึกของนักท่องเที่ยวโดยมีบทบาทในการให้ความรู้ การเป็นผู้นำ การกระตุ้นให้ปฏิบัติตนให้ถูกต้อง แต่มีปัญหาที่นักท่องเที่ยวไม่ให้ความสนใจและไม่เห็นความสำคัญ ขณะเดียวกันตัวมัคคุเทศก์เองก็ขาดความรู้และประสบการณ์ในการนำเที่ยว ขาดทักษะการจูงใจให้นักท่องเที่ยวเห็นความสำคัญดังกล่าว

จากบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ดังกล่าวแล้ว การที่จะทำให้งานของมัคคุเทศก์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น จำเป็นต้องขึ้นอยู่กับตัวของผู้เป็นมัคคุเทศก์เอง ซึ่งตัวมัคคุเทศก์ต้องมีบุคลิกภาพและคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ด้วย

<u>คุณลักษณะของมัคคุเทศก์</u>

ผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ควรมีคุณลักษณะที่น่าเชื่อถือทั้งภูมิความรู้ และบุคลิกภาพซึ่ง เพ็ญสุดา (2539: 25-28) ได้วางกรอบคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ไว้คือ (1) มีความรู้ดี เป็นความรู้เฉพาะเกี่ยวกับสถานที่ ท้องถิ่นอย่างละเอียด เพื่ออธิบายให้แก่นักท่องเที่ยวได้เข้าใจ (2) มีความสามารถในการสื่อความหมาย ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ (3) มีบุคลิกดีทั้งรูปร่าง ลักษณะและการแต่งกายได้เหมาะสมเพื่อส่งเสริมบุคลิกภาพให้น่าเชื่อถือ

จากกรอบคุณลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ยังสามารถกำหนดรายละเอียดมรรยาทของมัคคุเทศก์อย่างกว้างๆ ได้คือ (1) รักษาความสะอาดและสุขนิสัยส่วนตัว (2) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (3) มีกิริยามารยาทนุ่มนวลถูกต้องตามขนบธรรมเนียมประเพณี (4) เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ (5) ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ และ (6) ตรงต่อเวลา

ในด้านลักษณะของมัคคุเทศก์ในการสื่อสารนั้น ธนศักดิ์ (2542: 78-82) ได้ศึกษาปัญหาการปฏิสัมพันธ์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาประจำชาติกับมัคคุเทศก์

ไทยพบว่า มัคคุเทศก์ไทยใช้วัจนภาษามากกว่าอวัจนภาษา และทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและในการท่องเที่ยว ขณะเดียวกัน พีระพงษ์ (2545: 59-64) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย พบว่า มัคคุเทศก์มีความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติในการปฏิบัติหน้าที่ รับผิดชอบอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตรงต่อเวลาและความซื่อสัตย์สุจริต ในด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับดีโดยมีความเชื่อมั่นในตนเองและมีอารมณ์ขัน ทุกด้านดังกล่าวเป็นไปตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยว แต่ในด้านความเชื่อมั่นในตนเองยังน้อยกว่าความคาดหวัง

คุณลักษณะและมารยาทดังกล่าวของมัคคุเทศก์ส่วนหนึ่งเกิดจากการฝึกอบรม และการมีกรอบการปฏิบัติในรูปของกฎหมายที่รองรับอาชีพนี้ไว้โดยเฉพาะคือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ส่งเสริมและควบคุมการประกอบอาชีพนี้ไว้โดยเฉพาะ

<u>กฎหมายรองรับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์</u>

เนื่องจากในปัจจุบันการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ได้มีการขยายตัวเป็นอันมาก จึงให้มีการตราพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ขึ้น โดยให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทำหน้าที่ส่งเสริมและควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและอาชีพมัคคุเทศก์ให้เป็นระเบียบและได้มาตรฐาน ดังนั้นกฎหมายรองรับอาชีพมัคคุเทศก์จึงมีการจัดลำดับศักดิ์ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ได้ดังต่อไปนี้

1. พระราชบัญญัติ พระราชบัญญัติที่ใช้อยู่ในปัจจุบันคือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 เป็นกฎหมายที่ให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ส่งเสริมและควบคุมการประกอบอาชีพธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย 73 มาตรา แบ่งออกเป็น 5 หมวดคือ คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ การควบคุมและบทกำหนดโทษ โดยมีสาระสำคัญแยกออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเกี่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวว่าต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อประโยชน์ที่เกิดกับนักท่องเที่ยว และส่วนที่สองเกี่ยวกับตัวมัคคุเทศก์ต้องเป็นบุคคลที่มีสัญชาติไทยและจบการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนั้นต้องมีการควบคุมดูแล จัด

ระเบียบโดยการจดทะเบียนเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่และสะดวกในการควบคุมดูแล อย่างไรก็ตามเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้คือ เนื่องจากปัจจุบันนี้การประกอบธุรกิจนำเที่ยวและอาชีพมัคคุเทศก์ได้มีการขยายตัวเป็นอันมาก สมควรที่จะมีกฎหมายกำหนดมาตรฐาน ในเรื่องนี้และให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทำหน้าที่ส่งเสริมและควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและอาชีพมัคคุเทศก์ให้เป็นระเบียบและได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อประโยชน์ของบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ

2. กฎกระทรวง เป็นกฎหมายที่ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 รวม 10 ฉบับ โดยกำหนดรายละเอียดตามมาตราต่างๆ ของพระราชบัญญัติฉบับนี้มีสาระสำคัญของกฎกระทรวงฉบับที่ 10 และ 11 คือ การส่งเสริมและควบคุมให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้การดูแลนักท่องเที่ยวอย่างยุติธรรม ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว และส่งเสริมให้ผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ต้องมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากลโดยต้องเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ในทุก 2 ปี

จากกฎหมายรองรับการดำเนินงานของมัคคุเทศก์ ทั้งในรูปแบบพระราชบัญญัติและกฎกระทรวงดังกล่าวแล้ว จึงใช้เป็นแนวทางการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ต่อไป

<u>แนวทางการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์</u>

จากการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในลักษณะเป็นสังคมโลกาภิวัตน์ (Globalization) มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างต่างๆ อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ จึงส่งผลให้เกิดความจำเป็นในการปรับตัวทางด้านเศรษฐกิจเพื่อแสวงหารายได้เข้าประเทศ และรายได้ที่สำคัญอย่างยิ่งทางหนึ่งคือ รายได้จากการดำเนินกิจการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนั้นการดำเนินกิจการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงต้องมีการศึกษาวิจัยกันอย่างจริงจังจากในอดีตที่ผ่านมา ชาญชัย (2529) ทำการศึกษาวิจัยทางส่งเสริมการท่องเที่ยวและองค์การเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย พบว่าการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวยังประสบปัญหาหลายประการ ประการที่สำคัญคือ ปัญหาการพัฒนาบริการท่องเที่ยวซึ่งเนื่องมาจากการฝึกอบรมและการ

ให้การศึกษาทั้งในและนอกสถาบันการศึกษา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของผู้ที่จะไปปฏิบัติงานด้านต่างๆในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังอยู่ในขอบเขตจำกัดและผลวิจัยของ Moilliet (1995) ที่ศึกษาการวิเคราะห์การวิเคราะห์เนื้อหาในหลักสูตรการฝึกอบรมด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่าหลักสูตรยังขาดด้านการฝึกทักษะ และโดยภาพรวมแล้ว การฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวในประเทศแคนาดายังต้องการความเป็นมาตรฐานของหลักสูตรเพื่อความมีประสิทธิภาพในอาชีพโดยเฉพาะต้องมีเรื่องการจัดการเชิงคุณภาพด้วย

นอกจากนั้น ผลการวิจัยของ Gladstone (1998) ซึ่งศึกษาการฝึกอบรมโดยใช้การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในด้านการจัดการเดินทางพักแรมและการท่องเที่ยว พบว่า การเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดจากสภาพอย่างไม่เป็นทางการในการฝึกอบรม เช่น กลุ่มเพื่อน การศึกษาด้วยตนเอง และประสบการณ์จากการพักแรม และเห็นว่าควรนำการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมไปใช้ในการฝึกอบรมเพื่อปรับบุคลิกของผู้ประกอบวิชาชีพนี้ด้วย ขณะเดียวกันการออกแบบการฝึกอบรมควรคำนึงถึงความตระหนักในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม รวมถึงทักษะในเรื่องการท่องเที่ยวด้วย ขณะเดียวกันผลการวิจัยของ Sorensen (2000) ที่ศึกษาโปรแกรมการผลิตบัณฑิตทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกับการคาดหวังของภาคอุตสาหกรรม พบว่า การเข้าสู่ตำแหน่งต่างๆ ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนให้เหมาะสมกับตำแหน่ง ขณะเดียวกันบัณฑิตควรมีทักษะที่มีประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต กอปรกับในปัจจุบันเป็นยุคที่สารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามความเจริญของสังคม จึงได้มีการออกกฎกระทรวง ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2543) กำหนดให้ผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ต้องเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ทันต่อเหตุการณ์อยู่ตลอดเวลา

กล่าวโดยสรุป แนวทางการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์มี 2 แนวทาง คือ ก่อนเป็นมัคคุเทศก์ผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ต้องเข้ารับการฝึกอบรมและต้องมีคุณสมบัติตามกฎหมายกำหนด อาทิ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อีกแนวทางหนึ่งคือหลังจากการเป็นมัคคุเทศก์แล้วผู้ประกอบวิชาชีพนี้ต้องเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมในทุก 2 ปี ตามกฎกระทรวง

<u>การฝึกอบรมมัคคุเทศก์</u>

ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 มาตรา 40 (3) ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ต้องเป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและได้รับวุฒิบัตร หรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์รับรองกอปรกับกฎกระทรวงฉบับที่ 10 ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ได้ระบุให้ผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ต้องเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทุกๆ 2 ปี ดังนั้นการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในปัจจุบันจึงสามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การฝึกอบรมเพื่อเป็นมัคคุเทศก์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ประกาศใช้หลักสูตรการฝึกอบรมเป็นมัคคุเทศก์ ทั้งหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) และหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รวมทั้งหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะประเภทต่างๆ โดยร่วมมือกับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา จัดการฝึกอบรมให้กับประชาชนทั่วไปที่มีความประสงค์จะทำหน้าที่มัคคุเทศก์ สำหรับหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) และมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กำหนดน้ำหนักออกเป็น 2 ภาคใหญ่คือ ภาคความรู้ทางวิชาการและภาคการศึกษานอกสถานที่ ในภาคความรู้ทางวิชาการได้กำหนดจำนวนชั่วโมงในรายวิชาต่างๆ ไม่น้อยกว่าที่กำหนดไว้ แต่ในภาคการศึกษานอกสถานที่ได้กำหนดเส้นทางการศึกษานอกสถานที่ไว้เป็นแนวทางและให้สถาบันที่จัดฝึกอบรมจัดเพิ่มเติมได้หากสามารถดำเนินการได้ ส่วนหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะเป็นหลักสูตรการอบรมเพิ่มเติมเฉพาะทาง ดำเนินการฝึกอบรมโดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยผ่านความเห็นจาก ททท. และผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) หรือ (ต่างประเทศ)แล้ว

2. การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ร่วมกับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา จัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์อยู่แล้ว โดยต้องรับการฝึกอบรมทุกๆ 2 ปี ทั้งนี้เป็นไปตามเงื่อนไขในกฎกระทรวงฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2543) คือเป็นการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้กับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์อยู่แล้วต้องมาทบทวนเพิ่มพูนความรู้ให้ได้มาตรฐาน โดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่จัดฝึกอบรมต้องยื่นขอรับความเห็นชอบจาก ททท. ก่อน

ดังนั้น แนวทางการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมบุคคลที่ดำเนินการด้านมัคคุเทศก์ให้มีความรู้ ทัศนคติ และทักษะในการประกอบอาชีพ โดยเฉพาะความสามารถด้านเทคนิคและธุรกิจในการดำเนินการของผู้ประกอบการเป็นสิ่งที่สามารถสอนและเรียนรู้ได้ (วรพจน์, 2539: 106) ดังนั้นภายใต้กรอบงานทางอาชีวศึกษา การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพจึงเป็นสิ่งจำเป็นและควรได้รับการสนับสนุนดำเนินการต่อไป

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้กำหนดปรัชญาหลักในการพัฒนาประเทศคือ “การพัฒนาสู่ความสมดุลและยั่งยืน” นั่นคือพัฒนาเศรษฐกิจให้ก้าวหน้าควบคู่สมดุลไปกับการพัฒนาคนและสังคมที่ดีมีคุณภาพ ดังนั้นการพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงต้องใช้วิธีการอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพให้กับประชาชน

การฝึกอบรมเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์การ เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ทักษะและเจตคติไปในทางที่พึงปรารถนาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประกอบอาชีพ ซึ่ง Wexley and Latham (1981: 4-5) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมและการพัฒนาโดยทั่วไปจะต้องมีจุดหมายโดยสรุปคือ เพื่อปรับปรุงแก้ไขความรอบรู้ เพิ่มทักษะหรือความชำนาญการในหนึ่งงานหรือสาขา และเพื่อจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้น ขณะเดียวกันการได้รับวุฒิบัตรหรือประกาศนียบัตรจากการฝึกอบรม นอกจากจะทำให้มีความรู้ และความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้นแล้ว ยังทำให้ได้รับความเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย (Morrison, 1993: 2430-A)

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพในประเทศไทย หน่วยงานหลักที่ดำเนินการในเรื่องนี้มีหลายหน่วยงาน อาทิ การพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมอาชีวศึกษา และกรมการศึกษานอกโรงเรียน โดยมีการกระทำเป็นระบบที่ครบวงจร คือ มีระบบอาชีพฝึกหัด ระบบพัฒนาอาชีพทักษะในระดับที่สูงขึ้น และระบบการศึกษาและฝึกอาชีพต่อเนื่อง (บุญญศักดิ์, 2541: 11) ซึ่งแต่ละรูปแบบจำเป็นต้องใช้เทคนิคการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับการฝึกอบรมด้วย เพราะหากใช้ได้เหมาะสมก็จะบรรลุจุดหมายปลายทางดังที่ Laird (1978: 15) ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของเทคนิคการฝึกอบรมว่าเปรียบเสมือนวัตถุประสงค์หรือจุดหมายปลายทางที่เราต้องการให้ไปถึง

จากสภาพการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพในสังคมโลกที่ต้องมีการแข่งขันกันจึงจำเป็นที่จะต้องใช้เทคโนโลยีและการจัดการที่ทันสมัยมาช่วยในกระบวนการผลิต ขณะเดียวกันการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศและเทคโนโลยีการผลิตได้มีการปรับเปลี่ยนไปสู่กระบวนการผลิตที่มีความซับซ้อนมากขึ้น และเปลี่ยนจากการใช้แรงงานเป็นหลักไปสู่อุตสาหกรรมที่ใช้เครื่องจักรที่ทันสมัยเป็นหลัก จึงส่งผลกระทบต่อรูปแบบการจ้างแรงงาน การศึกษาและการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพและเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความต้องการแรงงานตามระดับฝีมือแรงงานของประเทศไทยกลับพบว่าความต้องการในบางสาขาเป็นตัวชี้ชัดว่าจำเป็นจะต้องมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพมากขึ้น

ตารางที่ 2 ความต้องการแรงงานแยกตามระดับฝีมือระหว่างปี 2540 – 2544

ระดับฝีมือ	รวม	เฉลี่ย/ปี	ลำดับความต้องการ
1. วิศวกร/ช่างชำนาญการ	138,413	27,683	6
2. ช่างเทคนิค	334,111	66,822	5
3. ช่างฝีมือ	383,318	76,664	4
4. ช่างกึ่งฝีมือ	413,527	82,705	3
5. แรงงานทั่วไป	2,334,660	466,932	1
6. พนักงาน	977,660	195,586	2
7. หัวหน้างาน	103,861	20,772	7
8. นักวิชาชีพ/ผู้เชี่ยวชาญ	90,075	18,015	8
9. ผู้จัดการและนักบริหาร	61,702	12,340	9
รวม	**4,837,595**	**967,519**	

ที่มา: ปรับจาก กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2542: 75)

จากตารางที่ 2 จะพบว่าความต้องการแรงงานฝีมือใน 5 อันดับแรกคือ แรงงานทั่วไป พนักงาน ช่างกึ่งฝีมือ และช่างเทคนิค มีอัตราเฉลี่ยต่อปีสูงสุด ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนภายใต้เงื่อนไขการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

ความหมายของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการหรือขั้นตอนในการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ หากพิจารณาในเชิงบุคคล การฝึกอบรมจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ฝีมือในการทำงานและความสามารถของบุคคลทั้งมวลในสังคมใดสังคมหนึ่ง (สมพงษ์, 2517: 165) และหากพิจารณาในเชิงอาชีพ สุปราณี (2524: 1) เน้นที่การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและความชำนาญให้แก่บุคคลในองค์การจนสามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติค่อนข้างจะถาวร และเป็นลู่ทางให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเกิดความเจริญก้าวหน้าในการงาน

สำหรับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ (Further Occupational Skill Training) นั้น บุญญศักดิ์ (2541: 1) ให้ความหมายครอบคลุมใน 3 ระดับ คือ (1) เป็นการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้แก่ผู้ที่ยังไม่เป็นงานให้สามารถทำงานได้ (2) เป็นการยกระดับทักษะให้สูงขึ้นและ (3) เป็นการฝึกอาชีพทักษะใหม่แก่ผู้ต้องการเปลี่ยนอาชีพ และให้รายละเอียดการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพว่าเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเทคนิคและอาชีวศึกษากับการฝึกอาชีพ (Technical and Vocational Education and Training) โดยในแง่ของการทักษะอาชีพ (Skill - Based) จะจัดทั้งในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน ในส่วนการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ด้วยการฝึกอบรมจะสอดคล้องกับแนวทางที่ระบุทั้ง 3 แนวทางคือ การฝึกให้กับผู้ประสงค์ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ การฝึกยกระดับความรู้ของมัคคุเทศก์ในทุก 2 ปี และการฝึกการเป็นมัคคุเทศก์สำหรับผู้ที่ประสงค์จะเปลี่ยนงานมาเป็นมัคคุเทศก์

ความสำคัญของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ

การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาอาชีพเป็นการให้ทักษะวิชาชีพหรือทักษะอาชีพเป็นหลักสำคัญด้วยหลักสูตรอบรมวิชาชีพต่างๆ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว และประเทศไทยได้เห็นความสำคัญของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพโดยจัดการฝึกอบรมแบบระยะสั้นมาตั้งแต่เริ่มต้น (บุญญศักดิ์, 2541: 8) สำหรับการฝึกอาชีพนั้นองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ได้ให้ความสนใจเข้ามาดู

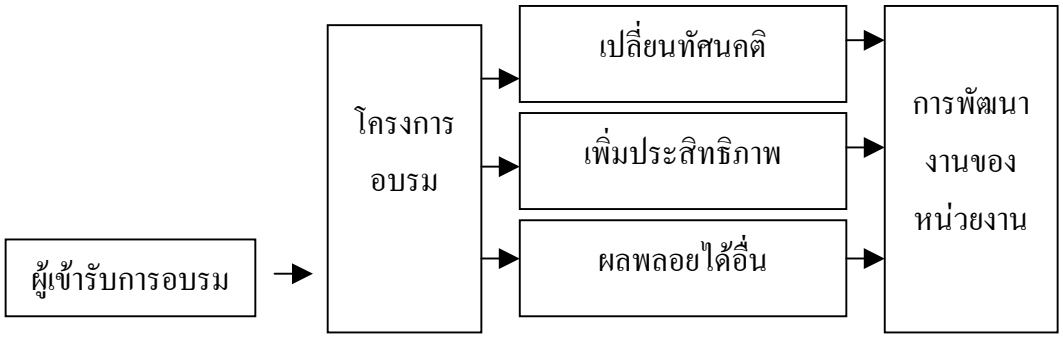
แลร่วมกันกับ UNESCO เนื่องจากตระหนักเห็นว่ากำลังแรงงานเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศและการได้ฝึกอบรมด้านอาชีพให้แก่ผู้ใช้แรงงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น

รัฐบาลไทยได้เห็นความสำคัญในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพเพราะทำให้การประกอบอาชีพมีมาตรฐานและมีรายได้ตามมาตรฐานแรงงาน โดยได้ผลักดันให้มีการออกพระราชบัญญัติส่งเสริมการอาชีพ พ.ศ. 2537 โดยพิจารณาเห็นว่าสมควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการฝึกอาชีพแก่บุคคลที่อยู่ในวัยทำงานได้ฝึกตนให้มีฝีมือ เพื่อมีโอกาสเข้าสู่ตลาดแรงงาน รวมทั้งเพื่อให้มีการร่วมมือระหว่างสถานประกอบการและสถานศึกษาในการรับนักเรียนนิสิตนักศึกษาเข้ารับการฝึกงานในสถานประกอบการ ซึ่งเป็นการพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจและอุตสาหกรรม จากแนวเหตุผลดังกล่าวจึงสรุปได้ว่าการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพมีความสำคัญทั้งในระดับสากลและในระดับชาติในขณะเดียวกัน

<u>แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม</u>

การฝึกอบรมเป็นวิธีการอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือมีความสามารถในการประกอบอาชีพ สมชาติ และอรจารีย์ (2539: 9-11) แบ่งการอบรมออกเป็น 2 ประเภทคือ การอบรมภายนอกสำนักงาน (Off the job Training) หรือการฝึกอบรมภายนอก (Public Training) และการฝึกอบรมในโรงงาน (On the job Training) และเมื่อพิจารณาในเชิงวัตถุประสงค์แล้ว Odiome (1970: 80) แบ่งการฝึกอบรมได้ 3 ประเภท คือ (1) การฝึกอบรมขั้นต้น (Regular Training Program) เป็นการฝึกอบรมขั้นต้นให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจและปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม (2) การฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหา (Problem – Solving Training) เป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น มุ่งเน้นแก้ปัญหาระหว่าง การปฏิบัติงาน (3) การฝึกอบรมเพื่อพัฒนา (Innovative Training Program) เป็นการฝึกอบรมในขั้นสูง เน้นการมุ่งอนาคต ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถพัฒนางานให้ก้าวหน้าขึ้น

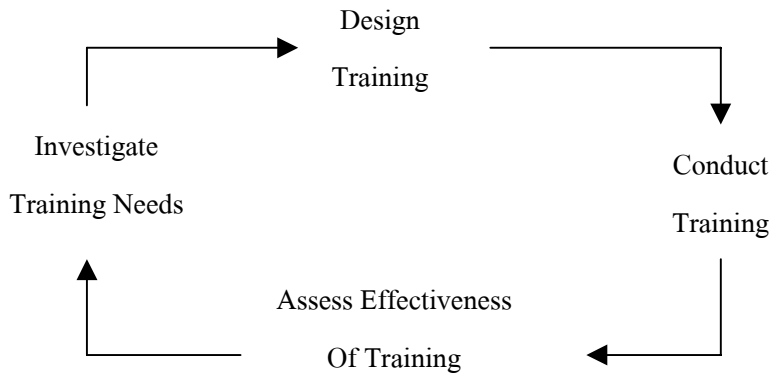
หากพิจารณาวัตถุประสงค์ในเชิงความคิดพื้นฐานนั้น Hunt (1980: 307-309) เพิ่มเติมว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เข้าอบรมเปลี่ยนทัศนคติ มีการเพิ่มสมรรถภาพและมีผลพลอยได้อื่นๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาของหน่วยงาน



<u>ภาพที่ 1</u> ความคิดพื้นฐานของการฝึกอบรม
ที่มา: Hunt (1980)

จากแนวคิดพื้นฐานในการฝึกอบรมดังกล่าวโครงการฝึกอบรมจะสัมฤทธิ์ผลเพียงใดย่อมขึ้นกับการใช้เทคนิคในการฝึกอบรมด้วยซึ่ง Rodwell (1986: 40-41) ได้แบ่งเทคนิคที่ใช้ในการฝึกอบรมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ (1) เทคนิคถ่ายทอดวิธีการและการปฏิบัติ (Expositive Methods) ได้แก่ การอ่าน การฟังบรรยาย การเรียนด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป การสาธิตและการฝึกปฏิบัติทัศนศึกษา ระบบสอนงาน การเรียนจากเครื่องช่วยสอน (Computer Aided Instruction) (2) เทคนิคการแก้ปัญหา คิดค้นด้านวิชาการและการปฏิบัติได้แก่ อภิปราย กรณีศึกษา วิจัยค้นคว้า ทดลองปฏิบัติการ สัมมนาปฏิบัติการ บทบาทสมมติหรือเกมส์ บริหารโครงการ ศึกษาแบบคลินิก และการระดมสมอง จากเทคนิคการฝึกอบรมดังกล่าวมีหลายชนิดที่ต้องมีการนำความคิดวิธีเชิงระบบมาใช้เพื่อให้การฝึกอบรมเกิดผลดีในทางปฏิบัติ

การฝึกอบรมที่มีการนำความคิดวิธีการเชิงระบบ (System Approach) เป็นการนำชุดของการคิดรวบยอดที่จะต้องปฏิบัติการร่วมกัน โดยผู้ให้การฝึกอบรมจะเขียนรูปแบบสำหรับการฝึกให้เป็นไปตามโครงการฝึกอบรมของตนเอง ซึ่งแต่ละรูปแบบก็มักจัดกิจกรรมคล้ายๆ กันแต่การนำเสนออาจต่างกันออกไป อย่างไรก็ตาม Buckley and Caple (1995: 27) ได้เสนอว่าทุกรูปแบบมักประกอบด้วย 4 กิจกรรมหลัก ดังนี้

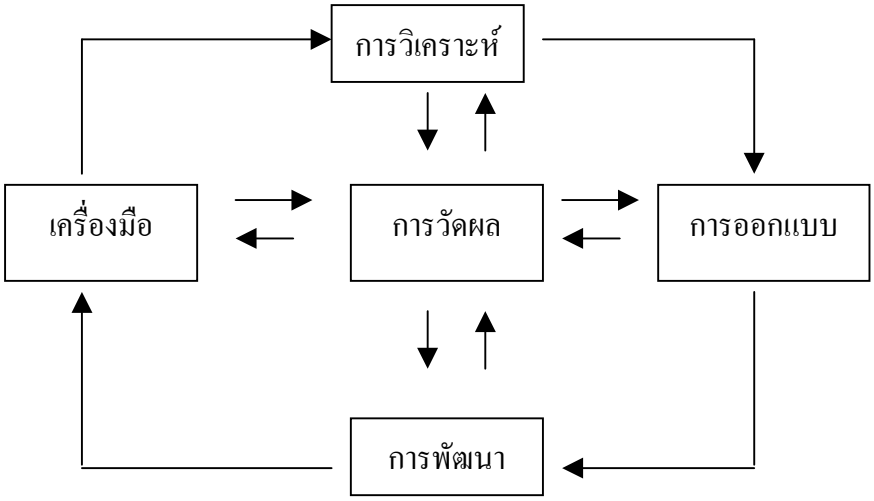


<u>ภาพที่ 2</u> รูปแบบการนำวิธีการเชิงระบบมาใช้ในการฝึกอบรม

ที่มา: Buckley and Caple (1995: 27)

นอกจากนั้นเมื่อพิจารณาถึงจุดหมายปลายทางของการฝึกอบรมที่มุ่งสร้างผลผลิตหรือบริการนั้น Sodbhiban, (1999: 7-8) ได้ให้เหตุผลสนับสนุนว่าทุกๆ งานจะต้องมีการใช้ระบบเข้ามาจัดการเพื่อสร้างผลผลิตหรือบริการ โดยมีปัจจัย4 ชนิดที่จำเป็นในทุกระบบคือ ประชากร (People) วัสดุ (Material) เทคโนโลยี (Technology) เวลา (Time) และยังให้เหตุผลเพิ่มเติมว่า ระบบการฝึกอบรมเป็นการเตรียมการสำหรับงานปัจจุบันหรือผู้ทำงานให้เข้าสู่มาตรฐานฝีมือแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของสมชาติ และอรจารีย์ (2539: 20) ที่กล่าวถึงเหตุที่ต้องมีการจัดการฝึกอบรมอย่างหนึ่งคือเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยทำให้ต้องมีการให้ความรู้ในการทำงาน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพของบุคคลย่อยเกิดจากการได้รับความรู้และทักษะจากระบบการสอน (Instructional Systems Design -ISD) หรือระบบการฝึกอบรม (System Approach to Training -SAT) ซึ่ง Sodbhiban, (1999: 13-15) ให้ความเห็นว่าระบบการฝึกอบรมต้องมี 5 ปัจจัยเป็นกิจกรรมต่อเนื่องไปตลอดตั้งแต่ต้นจนจบโปรแกรมการฝึกอบรมและปัจจัยทั้ง 5 ยังคงกระทำซ้ำต่อเนื่องไปตามหลักเกณฑ์ปกติจนกว่าจะเห็นความก้าวหน้าของสภาวะการทำงานที่ดีขึ้น นั่นคือ (1) การวิเคราะห์ (Analyze) (2) การออกแบบ (Design) (3) การพัฒนา (Development) (4) การใช้เครื่องมือที่เป็นชุดฝึก (Implement) (5) การประเมินผล (Evaluation)



ภาพที่ 3 รูปแบบการออกแบบการฝึกอบรม (SAT model flowchart)
ที่มา: Sodbhiban (1999: 13)

ระบบการฝึกอบรมแบบสมรรถฐาน

งานพัฒนาอาชีพจัดเป็นกระบวนการในการพัฒนากำลังคนอย่างหนึ่ง เพราะมุ่งเน้นให้คนมีงานทำ มีความสามารถในการประกอบการ สร้างผลผลิตได้ตลอดจนให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ เมื่อพิจารณาในแนวเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2543: 3) ได้สรุปแนวทางในเชิงกิจกรรมเป็น 3 ลักษณะคือ (1) การฝึกก่อนเข้าทำงาน (Preservice Training) เป็นการฝึกอบรมกำลังแรงงานใหม่ก่อนเข้าทำงานในสถานประกอบการ (2) การฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน (Up – Grading Training) เป็นการฝึกอบรมฝีมือหรือพัฒนาอาชีพผู้ที่ทำงานอยู่แล้วให้มีฝีมือได้ มาตรฐานทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและ (3) การฝึกเพื่อเปลี่ยนงาน (Job – Conversion Training) เป็นการฝึกอบรมให้กับกำลังแรงงานที่ต้องการเปลี่ยนงานอันเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีหรือเหตุอื่น

หัวใจสำคัญสำหรับกิจกรรมทั้ง 3 ประการดังกล่าวคือ ความรู้ ความชำนาญ หรือทักษะที่ต้องสร้างให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในลักษณะที่เรียกกันว่าสมรรถฐาน (Competency) ซึ่งเป็น

ความสามารถในการปฏิบัติการทางด้านอาชีพให้ได้มาตรฐานของอาชีพหรือการจ้างงานในอาชีพนั้นๆ (Lindsay, Andrew and Paul, 1992: 3) ซึ่งสอดคล้องกับ Houston (1976: 32-33) ที่มองว่าสมรรถฐานเป็นเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำที่สุดที่แสดงระดับพื้นบานของคุณค่าที่แสดงคุณสมบัติในขอบเขตของการปฏิบัติ การฝึกอบรมแบบสมรรถฐานจึงต้องเกี่ยวข้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ของบุคคลและทฤษฎีทางด้านการฝึกอบรมโดยเฉพาะ

การฝึกอบรมแบบสมรรถฐานเป็นระบบการเรียนการสอนด้านวิชาชีพที่เน้นความสามารถพื้นฐานขั้นต่ำเป็นเกณฑ์ การเรียนการสอนจะมุ่งให้ผู้เรียนมีความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และความสามารถ (Ability) ในการปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ผู้เรียนจะได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของตนเอง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ผู้ที่จะจบออกไปต้องมีสมรรถนะผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดไว้ (วีระพันธ์, มปป: 219) และการที่ให้ผู้รับการฝึกอบรมต้องผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำดังกล่าวนั้น ระบบการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานจึงมีชื่อเรียนอีกอย่างหนึ่งว่า “การฝึกอบรมแบบอิงเกณฑ์” (Competency Based Skill Training - CBST) ซึ่ง Sodbhiban (1999: 29) ขยายความว่าการฝึกแบบอิงเกณฑ์ (CBST) คือชุดการฝึกอบรมด้วยตนเองที่ประกอบไปด้วยภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถและความเชี่ยวชาญตามมาตรฐานในแต่ละชุดการฝึกที่ประกอบด้วยเนื้อหาสาระการเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

<u>สาระสำคัญของการฝึกอบรมแบบสมรรถฐาน</u>

กระบวนการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานเพื่อพัฒนาอาชีพเป็นการกำหนดให้ผู้รับการฝึกเป็นศูนย์กลางของการฝึกทักษะและใฝ่หาความรู้ในด้านอาชีพและช่วงระยะเวลาฝึกไม่ถูกกำหนดด้วยเงื่อนไขของเวลาขึ้นอยู่กับความสามารถในการฝึกและการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกเองโดยมีครูฝึกให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษา กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2542: 2) ได้กำหนดสาระหรือองค์ประกอบสำคัญสำหรับการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานไว้ดังนี้คือ (1) ผู้รับการฝึกต้องเป็นผู้สนใจและตั้งใจที่จะฝึกฝนหาความรู้ด้วยตนเอง สามารถอ่านหนังสือ ตำราและเอกสารอื่นๆ ได้ และเข้าใจรู้จักใช้สื่อการฝึกที่มีอยู่ เช่น คอมพิวเตอร์ การโต้ตอบกับสื่อการฝึกต่างๆ ด้วยตนเอง ช่วยเหลือ

ตนเองในการค้นคว้าหาข้อมูลและความรู้ (2) วัสดุอุกรณ์การฝึกอาจเป็นได้ทั้งหนังสือ ตำรา คู่มือ เอกสารอ้างอิง หรือสื่ออื่นๆ รวมทั้งคอมพิวเตอร์ตามหน่วยการฝึก ซึ่งแบ่งออกเป็นชุดการเรียน (Module) ต่างๆ (3) ครูฝึกคอยให้คำแนะนำเป็นที่ปรึกษาในด้านวิชาการรวมทั้งเตรียมสื่อการฝึก บันทึกข้อมูลและประเมินการฝึก (4) สถานที่ฝึกการจัดเตรียมอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ให้พร้อมในทุกสถานที่ และพร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา (5) การจัดการจัดระบบการจัดการให้เก็บข้อมูล ปรับเปลี่ยนข้อมูลการฝึก จัดเวลาการฝึกเป็นระบบเปิด และต้องวางระบบให้ง่ายต่อการลดหรือเพิ่มวิชาที่สอดรับกับเทคโนโลยีใหม่

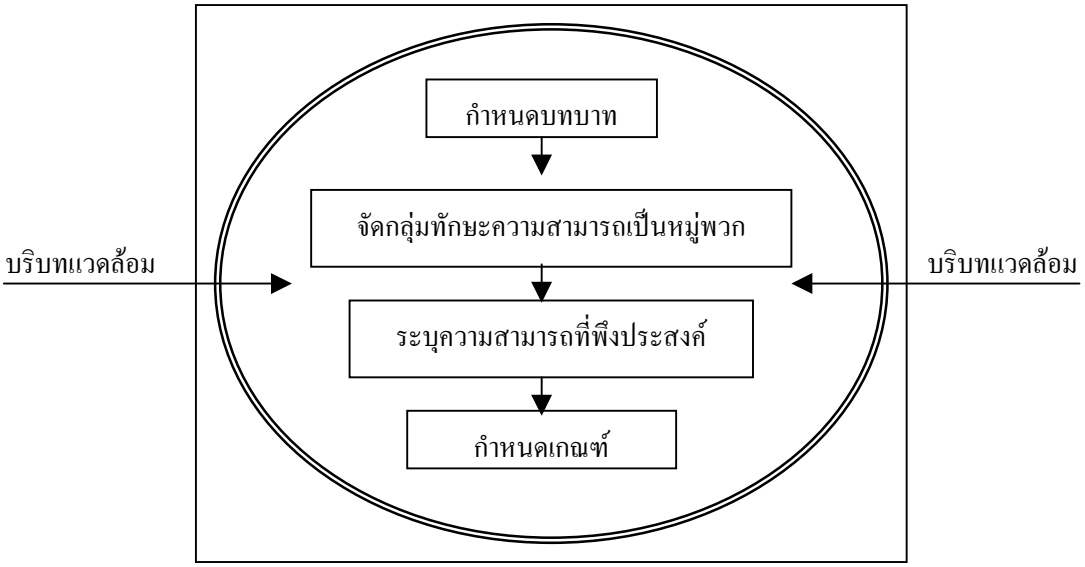
นอกจากนั้นการศึกษาหรือการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานได้มีการนำเอาส่วนดีต่างๆ ของการสอนที่นักการศึกษาได้ค้นพบมารวมกันแล้วจัดทำเป็นระบบการเรียนการสอนโดยมีสาระสำคัญสรุปได้ 7 ประการคือ (1) ผู้เข้าอบรมรู้อย่างแน่นอนว่าเมื่อจบการอบรมแล้วเขาจะต้องทำอะไรให้ได้จึงจะผ่านการอบรม (2) มีการกำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้ไว้ชัดเจนจากการวิเคราะห์งานและต้องวัดได้ (3) การทดสอบวัตถุประสงค์การเรียนรู้เป็นหลัก และมีความเป็นปรนัยวัดได้ทั้งทักษะ ความรู้และเจตคติ (4) คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล การเริ่มต้นการเรียน ความช้าหรือเร็วเป็นไปตามความสามารถของตนเองโดยไม่จำกัดเวลา (5) ผู้เข้าอบรมต้องมีสมรรถฐานตามที่ตั้งเกณฑ์ไว้ (6) ผู้เข้าอบรมได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของตนเองตลอดเวลา (7) ผู้เข้าอบรมมีความรับผิดชอบมากขึ้น ต้องค้นคว้าหาความรู้และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ (วีระพันธ์, มปป: 222)

สืบเนื่องจากการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานเป็นการฝึกอบรมแบบอิงเกณฑ์ (Competency) ซึ่ง Sodbhiban (1999: 30) ขยายความว่าเป็นการฝึกที่เน้นการพัฒนาความสามารถเฉพาะทางที่ชัดเจน ซึ่งผู้เข้าอบรมจะสามารถใช้วิธีต่างๆ กันทั้งแบบเรียน คู่มือการอบรม และการอบรมพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ และยังได้ให้รายละเอียดในการฝึกทักษะแบบอิงเกณฑ์ (Competency – Based Skill Training) ไว้คือ (1) มีการวิเคราะห์งานและกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติเป็นขั้นๆ (2) ใช้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ทั้งการฝึกหัดและการทดสอบ (3) ผู้เข้าอบรมแต่ละคนต้องทำคะแนนให้ได้ตามเกณฑ์โดยไม่มีการเปรียบเทียบกันระหว่างผู้เข้าอบรม (4) โปรแกรมการฝึกอบรมไม่กำหนดการเริ่มทำงานและหยุดการทำงาน

จากสาระสำคัญของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพแบบสมรรถฐานดังกล่าวจำเป็นจะต้องมีการกำหนดกรอบพื้นฐานความสามารถทางอาชีพ เพื่อนำไปสู่การกำหนดเกณฑ์ที่จะใช้ในการปฏิบัติ ในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพต่อไป

<u>การกำหนดสมรรถฐาน</u>

สืบเนื่องจากสมรรถฐานเป็นวิธีการที่เน้นเชิงระบบมากกว่าการเรียนการสอนแบบดั้งเดิม แต่ละส่วนประกอบของโปรแกรมการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานมีการออกแบบ ควบคุม และปรับตามแนวเหตุผล (Langenbach, 1988: 38) ดังนั้นการกำหนดกรอบพื้นฐานความสามารถจึงเป็นการวิเคราะห์หาสมรรถนะ (Competencies) ในอาชีพต่างๆ ซึ่งมักจะดำเนินการใน 3 ขั้นตอน คือ (1) การวิเคราะห์ภาระงานในอาชีพในเทอมของบทบาท งานย่อยๆ (2) การวิเคราะห์ความรู้ ทักษะ เจตคติที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละสาขาอาชีพต้องใช้เป็นองค์ประกอบร่วม (3) การวิเคราะห์วิชาชีพเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และเจตคติในบริบทของการปฏิบัติงานจริงในสาขาอาชีพนั้น โดยรวมเอาองค์ประกอบทุกด้านและการปฏิบัติงานเข้าไว้ในกรอบความคิดเดียวกัน (วีระพันธ์, มปป: 223)



<u>ภาพที่ 4</u> การกำหนดกรอบพื้นฐานความสามารถ

ที่มา: วีระพันธ์ (มปป: 223)

ขณะเดียวกัน สุรพันธ์ (2539: 69) ได้ศึกษาวิจัยการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักของโปรแกรมการผลิตบัณฑิตสาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรม และได้เสนอขั้นตอนการสร้างสมรรถฐาน ซึ่งมีประเด็นที่ถือเป็นหลัก 4 ขั้นตอนคือ (1) ขั้นกำหนดสมรรถฐานที่ต้องการ (2) ขั้นตอนการตรวจสอบขั้นต้นในสมรรถฐานที่ต้องการ (3) ขั้นพิสูจน์หาสมรรถฐานที่ต้องการ (4) ขั้นพัฒนารูปแบบของสมรรถฐานที่ต้องการ

สำหรับสมรรถฐานที่สร้างโดยองค์กรนั้น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2544: 1) ได้สร้างมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับความรู้และความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติอาชีพใดอาชีพหนึ่ง และให้องค์กรที่เชื่อถือได้เป็นผู้กำหนดขึ้น โดยคำนึงถึงเกณฑ์มาตรฐานของสากลและกำหนดให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

1. สำรวจและวิเคราะห์อาชีพที่จะกำหนด

2. จ้างหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญยกร่างมาตรฐานฝีมือแรงงานโดยการประชุมกลุ่มย่อยผู้เชี่ยวชาญ

3. เสนอคณะกรรมการส่งเสริมการฝึกอาชีพและแต่งตั้งคณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการทดสอบ

4. คณะอนุกรรมการฯ ประชุมพิจารณาร่างมาตรฐานฝีมือแรงงาน

5. ส่งร่างที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ทรงคุณวุฒิและสถานประกอบการเสนอความคิดเห็น

6. คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาแก้ไขร่างมาตรฐานฝีมือแรงงาน (กรณีที่มีข้อเสนอแนะ)

7. นำร่างมาตรฐานฝีมือแรงงานเสนอคณะกรรมการส่งเสริมการฝึกอาชีพเพื่อพิจารณาอนุมัติกำหนดเป็นมาตรฐานฝีมือแรงงาน

8. นำมาตรฐานฝีมือแรงงานลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เพื่อประกาศใช้

9. คณะอนุกรรมการฯ ประชุมพิจารณาร่างวิธีการทดสอบ

10. ดำเนินการทดลองทดสอบ

11. คณะอนุกรรมการฯ ประชุมสรุปผลการทดลองทดสอบ

12. นำวิธีการทดสอบเสนอคณะกรรมการส่งเสริมการฝึกอาชีพเพื่อพิจารณากำหนดเป็นวิธีการทดสอบ

นอกจากนั้น กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้จัดระดับชั้นมาตรฐานฝีมือแรงงานออกเป็น 3 ชั้นคือ (1) ชั้นที่ 1 หรือชั้นต้น เป็นการใช้ความรู้ ทักษะพื้นฐาน การตัดสินใจน้อย มีผู้แนะนำหรือคอยตรวจสอบ (2) ชั้นที่ 2 หรือชั้นกลาง เป็นการใช้ความรู้ความสามารถสูง ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ได้ดี ต้องการคำแนะนำบ้าง คุณภาพงานสูง (3) ชั้นที่ 3 หรือชั้นสูง เป็นการใช้ควมรู้ ทักษะสูง วินิจฉัยงานได้ ตัดสินใจแก้ปัญหา ให้คำปรึกษาช่วยเหลือแก่ผู้อื่น ประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถกับเทคโนโลยีใหม่ได้

ขณะเดียวกัน กรมการจัดหางาน (2544: 6-7) ได้จัดทำโครงการจัดประเภทมาตรฐานอาชีพและการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรม โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน 15 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาและแปลลักษณะงานอาชีพและประเภทอุตสาหกรรมจากเอกสาร “International Standard Classification of Occupations 1988 และ International Standard Industrial Classification of All Economic Activities”

2. ศึกษา วิเคราะห์และเปรียบเทียบลักษณะงานอาชีพและอุตสาหกรรมของประเทศไทยกับของระหว่างประเทศ เพื่อเตรียมการจัดกลุ่มและให้รหัสอาชีพและอุตสาหกรรมให้สอดคล้องกัน

3. ศึกษาเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชีพและอุตสาหกรรม จากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

4. จัดเตรียมแบบฟอร์มการสำรวจและแบบรายงาน

5. วางแผนการสำรวจ / คัดเลือกสถานประกอบการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และพนักงานสำรวจ

6. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อขอความร่วมมือในการเข้าสำรวจในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

7. สำรวจศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะงานอาชีพและอุตสาหกรรมโดยละเอียด

8. ศึกษาวิเคราะห์และเขียนร่างนิยามอาชีพและอุตสาหกรรมที่ทำการสำรวจ

9. ตรวจสอบความถูกต้อง

10. ดำเนินการแก้ไขข้อมูล

11. ศึกษาวิเคราะห์และเขียนร่างนิยามอาชีพและอุตสาหกรรม

12. วิเคราะห์จัดหมวดหมู่และกำหนดเลขรหัส

13. ประชุมคณะกรรมการฯ และคณะทำงานเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

14. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะทำงานและคณะกรรมการฯ

15. เผยแพร่

จากแนวการสร้างสมรรถฐานทั้งสถานศึกษาที่มีการประสาทปริญญา และจากองค์กรที่ฝึกอาชีพในรูปของการพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งต่างก็สะท้อนความเป็นจริงในการสร้างสมรรถฐานที่จะนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานต่อไป

<u>รูปแบบการฝึกอบรมแบบสมรรถฐาน</u>

จากการวิจัยพบว่ากระบวนการสำคัญของระบบอาชีวศึกษาไทยที่ควรนำมาพิจารณารื้อปรับระบบมี 5 เรื่อง คือ (1) กระบวนการคัดเลือกนักศึกษาใหม่ (Selection Process) (2) กระบวนการเรียนการสอน (Teaching Learning Process) (3) กระบวนการประเมินผลและควบคุมมาตรฐาน (4) กระบวนการจัดหางานให้ผู้สำเร็จ และ (5) กระบวนการจัดการ (Evaluation & Quality Assurance Process) (Placement Process) (Management Process) สำหรับในเรื่องกระบวนการเรียนการสอนนั้น สิ่งที่ควรนำมารื้อปรับระบบใหม่ที่มีความสำคัญสูงยิ่งคือ การพัฒนาการศึกษาวิชาภาษาอังกฤษอาชีวศึกษาและการฝึกให้นักศึกษารู้วิธีหาความรู้ด้วยตนเอง (อาทร, 2539: 97-99) ซึ่งการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานเป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสามารถของตน จึงเป็นวิธีการที่สอดคล้องกับผลการวิจัยเป็นอย่างยิ่ง

สำหรับรูปแบบ (Model) ของการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานนั้น วีระพันธ์ (มปป: 224) เสนอรูปแบบ 7 ขั้นตอนสำคัญคือ เริ่มจากผู้เรียนเข้าสู่ระบบการฝึกอบรมแบบสมรรถฐาน ผู้เรียนปฏิบัติตามขั้นตอนเทียบโอนประสบการณ์ทางอาชีพให้เป็นหน่วยความรู้ แยกแยะสมรรถนะตามงาน และเรียนตามกิจกรรมต่างๆ เทียบผลการเรียนกับเกณฑ์ ผ่านหรือไม่ผ่านตามเกณฑ์ ผู้เรียนจบการฝึกอบรมและได้รับวุฒิบัตรหรือรับรอง

ก่อนเข้าสู่การจัดการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานนั้นจะต้องมีการเตรียมการ โดยเริ่มต้นดังต่อไปนี้ (1) ตั้งมาตรฐานความสามารถ หาสมรรถฐานที่ต้องการในองค์การ ออกแบบโปรแกรมการ

ฝึกอบรม (2) เตรียมการฝึกอบรมแบบสมรรถฐาน (3) พัฒนากิจกรรมการเรียนและการประเมินผล (4) จัดหาวัสดุอุปกรณ์ (5) รวบรวมสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม (6) จัดระบบทะเบียนให้พร้อม (วีรพันธ์, มปป: 239)

รูปแบบการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานในประเทศต่างๆ มีส่วนที่เหมือนกันอยู่หลายเรื่อง และมีส่วนต่างที่น่าสนใจอยู่หลายประการ วีระพันธ์ (มปป. 241:248) ได้เสนอการพิจารณาสมรรถฐานของบุคคลโดยยึดพื้นฐานความสามารถของประเทศต่างๆ รวม 4 รูปแบบดังต่อไปนี้คือ

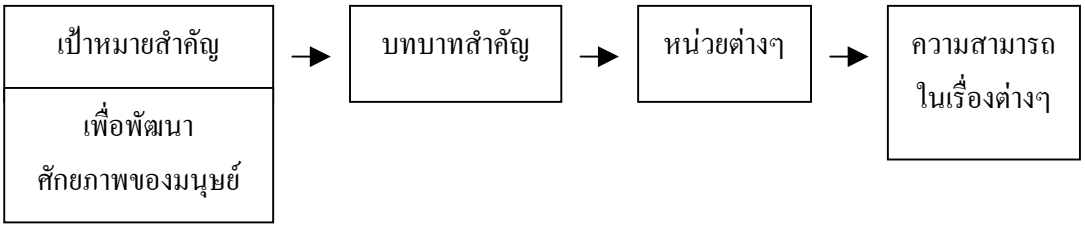
1. รูปแบบของประเทศสหรัฐอเมริกา ดำเนินการโดยสมาคมอเมริกันเพื่อการอบรมและพัฒนา (American Society for Training and Development) มีกรอบความคิดเพื่อเพิ่มผลผลิตแก่ภาคอุตสาหกรรม และเน้นความสนใจไปที่ครูฝึกที่ทำงานเต็มเวลา โดยกำหนดบทบาท การฝึกอบรมขึ้น 11 บทบาท แต่ละบทบาทจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับแต่ละผลผลิต ในแต่ละปฏิบัติการจะประกอบด้วยความสามารถที่ต้องทำได้จำนวน 35 ความสามารถและแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือระดับพื้นฐาน ชั้นกลาง และชั้นสูง ในแต่ละระดับจะกำหนดพฤติกรรมตัวอย่างเอาไว้กำกับระดับความเชี่ยวชาญนั้นๆ ทั้งสามระดับของความเชี่ยวชาญจะสอดคล้องกับลำดับขั้นของพนักงานที่ปฏิบัติงานจริง สิ่งที่ต่างไปจากแบบจำลองอื่นๆ คือ มีการกำหนดการประเมินเพื่อใช้กลั่นกรองความสามารถของครูฝึก ซึ่งจะต้องพัฒนาจากครูฝึกใหม่ไปสู่ครูฝึกทักษะขั้นกลาง และขั้นสูงตามลำดับ

2. รูปแบบของประเทศออสเตรเลีย ดำเนินการโดยคณะกรรมการฝึกอบรมระดับชาติ (National Board) โดยกำหนดมาตรฐาน 2 ชุดคือ (1) มาตรฐานสำหรับการฝึกในสถานที่ตั้งหรือศูนย์ฝึกแก่คนที่รับการฝึก ซึ่งมิได้ทำงานตรงกับเรื่องที่ฝึกโดยตรง (2) มาตรฐานสำหรับผู้ที่ทำงานตรงกับเรื่องที่ฝึก ทั้ง 2 ชุดจะมีการกำหนดความสามารถออกเป็นหน่วยต่างๆ รวม 7 หน่วย แต่ละหน่วยประกอบด้วยทักษะความสามารถเป็นชุด และแต่ละความสามารถย่อยๆ จะมีเกณฑ์กำหนดทักษะความสามารถที่จะปฏิบัติ ประเทศออสเตรเลียได้จัดระบบอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมเป็นมาตรฐานของชาติ โดยมีรายละเอียดคือ (1) กำหนดสมรรถฐานระดับชาติ (2) การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม (3) การให้การรับรอง (4) การให้การฝึกอบรม (5) การประเมินผล (6) การให้ประกาศนียบัตรรับรองความสามารถ (7) การติดตามและตรวจสอบ

3. รูปแบบของประเทศแคนาดา โดยสมาคมออนตาริโอเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนา (The Ontario Society for Training and Development) ได้กำหนดกลุ่มความสามารถขึ้นใช้ประโยชน์ใน

สาขาช่างต่างๆ จำนวน 15 ชุด แต่ละชุดประกอบด้วยความสามารถทางด้านความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่ทำได้โดยสัมพันธ์กับเจคตคิและคุณค่าที่แสดงออกถึงขั้นพอใจในการปฏิบัติภาระงานใดๆ

4. รูปแบบของประเทศอังกฤษ ดำเนินการ โดยองค์การเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาแห่งสหราชอาณาจักร (The British Training and Development Lead Body) ได้กำหนดลำดับการฝึกไว้ดังภาพที่ 5



<u>ภาพที่ 5</u> ขั้นการฝึกของประเทศอังกฤษ

ที่มา: วีระพันธ์ (มปป: 241-248)

ระบบวงจรการฝึก ประกอบด้วย (1) การตั้งเป้าหมาย (2) การศึกษาบทบาทที่สำคัญ (3) การออกแบบหน่วยการฝึก (4) ประเด็นความสามารถในเรื่องต่างๆ

จากแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคคลทั้ง 4 ประเทศดังกล่าวมีส่วนที่น่าสนใจอยู่หลายประการอาทิ ความสามารถที่ต้องทำได้การออกแบบการฝึกและการประเมินผลดังนั้น ส่วนสำคัญเหล่านี้จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานต่อไป

<u>การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมแบบสมรรถฐาน</u>

การฝึกอบรมแบบสมรรถฐานเป็นระบบที่ประกันคุณภาพได้ว่า ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในระบบนี้จะมีความรู้และทักษะได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ จากการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถฐานการวิชาชีพของช่างเทคนิคสาขาอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ผู้ประกอบการต้องการช่างที่มีความรู้และทักษะมากกว่าด้านอื่นๆ (จุรินทร์, 2536) ขณะเดียวกันงานวิจัยของณรงค์ (2535) พบว่าผู้ประกอบการเห็นว่าผู้

ประกอบวิชาชีพช่างเทคนิคต้นแบบหล่อต่องมีความรู้เกี่ยวกับการบำรุงรักษาอุปกรณ์เป็นอันดับแรก นั่นคือความรู้และทักษะจึงเป็นประเด็นสำคัญในการฝึกอบรมแบบสมรรถฐาน

นอกจากนั้น Clemenz (2002) ได้ศึกษาวิจัยพบว่าการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางด้านอุตสาหกรรมที่พักอาศัยจะเกี่ยวข้องกับทักษะ 6 ด้านคือ กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ บรรยากาศความซื่อสัตย์ ความใกล้ชิด ความเป็นตัวตน และความน่าเชื่อถือ ขณะที่ Lin (2002) ยังพบอีกว่าทักษะด้านต่างๆ อาทิ ทักษะการเป็นผู้จัดการ ทักษะทางเทคนิค ทักษะการสื่อสาร เป็นสิ่งจำเป็นทำให้เกิดผลสำเร็จในงานอาชีพอุตสาหกรรมโรงแรม จากผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการจัดฝึกอบรมแบบสมรรถฐานที่มุ่งให้เกิดความรู้และทักษะเป็นหลัก

ดังนั้นการฝึกอบรมโดยยึดสมรรมฐานซึ่งต้องมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ความสามารถที่เป็นทักษะในการปฏิบัติ ซึ่งการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานที่ยึดตัวความสามารถของผู้เรียนเป็นหลักโดยการพัฒนาจะต้องคำนึงถึงหลักการดังต่อไปนี้คือ (1) รูปแบบการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานจะต้องมุ่งให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตามวัตถุประสงค์เฉพาะที่ได้กำหนดไว้ สิ่งที่ผู้เรียนแสดงออกคือ สมรรถนะ ซึ่งได้ตรวจสอบแล้วว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่อการประกอบอาชีพในสาขานั้นๆ (2) ต้องออกแบบกิจกรรมการเรียนที่เน้นผู้เรียนได้แสดงความสามารถ รวมทั้งออกแบบสื่อและวัสดุที่เสริมให้ผู้เรียนเกิดความเชี่ยวชาญในทักษะเฉพาะ โดยผู้เรียนทราบความก้าวหน้าในการเรียนอยู่ตลอดเวลา (3) ต้องให้เวลาฝึกฝนทักษะแก่ผู้รับการฝึกแต่ละรายการอย่างเพียงพอจนมีความเชี่ยวชาญในระดับที่ยอมรับได้จึงจะฝึกทักษะต่อไปได้ (4) กำหนด ให้ผู้เรียนแสดงทักษะในระดับความสามารถที่กำหนด โดยนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

จากรูปแบบการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานที่เริ่มต้นจากการเตรียมการทางด้านมาตรฐานความสามารถและองค์ประกอบอื่นๆ ไปจนถึงกระบวนการฝึกอบรมที่มีขั้นตอนต่างๆ นั้นการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมแบบสมรรถฐาน Blank (1982: 26) ได้เสนอแนวทาง 12 ขั้นตอนดังนี้ ต้องมีก่อนเริ่มต้นอาชีพนั้น (3) กำหนดและตรวจสอบภาระงาน (4) วิเคราะห์การงานและความรู้ที่จำเป็น (5) เขียนพฤติกรรมปลายทางที่พึงประสงค์ (6) จัดลำดับภาระงานจากเริ่มต้นจนถึงพฤติกรรมปลายทาง (7) พัฒนาชุดทดสอบการปฏิบัติงาน (8) พัฒนาข้อทดสอบที่เขียนขึ้น (9) พัฒนาชุดการเรียนต้นแบบ (10) นำชุดต้นแบบไปสอบวัดทดลองใช้และปรับปรุงคุณภาพ (11) พัฒนาระบบบริหารการเรียน

(12) นำไปใช้สอนแล้วประเมินผลโปรแกรมการฝึกอบรม จาก 12 ขั้นตอนดังกล่าวแบ่งออกเป็น 2 ระยะคือ ระยะแรกเริ่มจากขั้นที่ 1-4 เป็นระยะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ระยะที่สองขั้นที่ 5-12 เป็นการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม

จากแนวทาง 12 ขั้นตอนดังกล่าวที่แบ่งออกเป็น 2 ระยะนั้น ในระยะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น จากการศึกษาวิจัยของ Nanthachai (2003) พบว่า ผู้ประกอบอาชีพอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรมีทัศนคติเชิงบวก และมีจิตสำนึกด้วยซึ่งจะทำให้การเป็นเจ้าบ้านที่ดีเกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์แบบและช่วยสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยด้วย ขณะเดียวกันงานวิจัยของ Stange (2002) ยังพบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับระยะที่สองในด้านการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม โดยเสนอแนะว่าควรให้มีการฝึกอบรมโดยเฉพาะการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานและควรเลือกสมรรถฐานให้เหมาะสมกับงานรวมถึงการปรับปรุงเรื่องของบุคลิกภาพของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วย

Sodbhiban (1999: 16) เสนอแนะแนวทางปฏิบัติในการสร้างโปรแกรมและกิจกรรมที่ตามมาเพื่อพัฒนาโปรแกรมโดยเริ่มต้นจาก (1) จับประเด็นที่การดูแลผู้รับการฝึก โดยติดต่อโดยตรงกับผู้รับการฝึก การสัมภาษณ์ การสังเกต การสำรวจและการมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาระบบ ผู้เข้าอบรมต้องเต็มใจในการฝึกอบรม (2) ขั้นตอนทั้งห้าอันได้แก่ การวิเคราะห์ การออกแบบการพัฒนา เครื่องมือ และการวัดผล ควรอยู่ภายใต้ทีมบริหารหนึ่งๆ เพื่อรับรองว่าการสร้างโปรแกรมเป็นสัดส่วนรับกันดี (3) การออกแบบต้องเป็นสิ่งหนึ่งซึ่งได้จากประสบการณ์หรือการทดลองทำ ต้องคอยสังเกตวัดพฤติกรรม การประเมินผลอย่างระมัดระวังกับข้อมูลที่สะท้อนผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ (4) สร้างโปรแกรมที่ดีก่อนลงมือปฏิบัติจริง ทดสอบ ดูผลสะท้อนกลับ การวัดผลและการเปลี่ยนแปลง โดยทำซ้ำตั้งแต่ต้นจนจบโปรแกรม (5) การบันทึกสถิติเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตร

สำหรับการพัฒนาในรูปแบบของโครงการได้มีการจัดทำโครงการพัฒนาฝีมือแรงงานไทย (Thai Skill Development Project) ดำเนินการออกแบบระบบการสอนโดยกลุ่มที่ปรึกษาของมหาวิทยาลัยยูทาห์ สหรัฐอเมริกา ร่วมกับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (USU/CID-KMITL) ในโครงการเงินกู้ของธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (ADB) ของกรมพัฒนาฝีมือ

แรงงาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยสรุปเป็นขั้นตอน 15 ขั้นตอน ดังนี้ (1) ระบุคุณสมบัติของผู้เข้าฝึกอบรม (2) เขียนจุดประสงค์การดำเนินงานเพื่อเป็นมาตรฐานการวัด (3) เขียนมาตรฐานความรู้และความชำนาญเพื่อวัดผลที่ได้จาการฝึกอบรม (4) เขียนรายการทดสอบก่อนเข้ารับการฝึกอบรม (5) รายงานการออกแบบขั้นสูง (6) พัฒนาแบบแผนที่สร้างสรรค์และสวยงาม (7) จัดทำ template สำหรับเอกสารการนำเสนอ และหน้าจอของกลุ่ม CBT (8) หาข้อกำหนดเกี่ยวกับการออกแบบหน้าจอ CBT (9) เตรียมเขียนร่างของเอกสาร (Printed Page) การนำเสนอ สื่อการสอน และหน้าจอของชุดการฝึก CBT (10) พิจารณารายละเอียดขั้นตอนการออกแบบ (11) สร้าง ร่าง แบบแผนการฝึกที่เป็นที่ต้องการของโครงการและเหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน (12) ปฏิบัติการควบคุมคุณภาพผลผลิตของการฝึก (13) เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากผู้เรียนจากการใช้ร่างต้นฉบับ (Photo Type) เพื่อทำการแก้ไขปรับปรุงและสร้างผลงานจริง (Final Draft) (14) สร้างต้นฉบับสุดท้ายของการฝึกและส่งไปยังสาขาต่างๆ (15) บำรุงรักษาแผนให้มีความทันสมัยตลอดเวลา ใช้ได้และเป็นอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพต่อการฝึก (Sodbhiban, 1999: 18-21)

จากแนวทางการพัฒนาแต่ละรูปแบบดังกล่าวมีขั้นตอนในการปฏิบัติ เมื่อลงในรายละเอียดแนวทางอาจแตกต่างกันออกไปบ้างบางประการ แต่จุดหมายปลายทางเหมือนกันคือ การมุ่งพัฒนาประชาชนให้มีความรู้ ความชำนาญ ตลอดจนมีเจตคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพ ดังนั้น หลักการและสาระในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมดังกล่าวจะนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานต่อไป