

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมจากขั้นตอนต่างๆ โดยใช้รูปแบบการนำวิธีการเชิงระบบมาใช้ในการฝึกอบรม (System Approach to Training = SAT Model) ของ Buckley and Caple (1995: 27) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีวิธีการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 วิเคราะห์ลักษณะอาชีพ ลักษณะผู้ทำหน้าที่เพื่อหาสมรรถฐานในอาชีพ
มัคคุเทศก์

ระยะที่ 2 ดำเนินการสร้างสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์

ระยะที่ 3 การสร้างแบบจำลองที่เป็นรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานใน
อาชีพมัคคุเทศก์

ระยะที่ 4 การทดสอบรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์

ระยะที่ 1 วิเคราะห์ลักษณะอาชีพ ลักษณะผู้ทำหน้าที่เพื่อหาสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์

การวิเคราะห์ลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์ ลักษณะผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ เป็นการดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับเป็นฐานในการสร้างสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ และการสร้างรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ต่อไป

การศึกษาลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์

การศึกษาลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์ ประกอบด้วยประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ การสร้างเครื่องมือ การทดสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไป และมัคคุเทศก์เฉพาะจากบัญชีรายชื่อมัคคุเทศก์จากสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในปี พ.ศ.2545 จำนวน 14,260 คนที่ขออนุญาตทำหน้าที่มัคคุเทศก์มาเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คนโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์เป็นแบบ สัมภาษณ์ชนิดปลายเปิด จำนวน 12 ข้อคำถาม ดังนี้

1. สาเหตุที่เลือกประกอบอาชีพมัคคุเทศก์
2. งานหลักของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์
3. ความรู้ความสามารถที่จำเป็นของมัคคุเทศก์
4. ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ประสบผลสำเร็จ
5. ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์
6. ความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองตามกฎหมายของอาชีพมัคคุเทศก์
7. การจัดระบบหรือการจัดการในอาชีพมัคคุเทศก์
8. ช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานเป็นมัคคุเทศก์
9. ผลประโยชน์ เงินเดือนและค่าตอบแทนของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์
10. การได้รับการยอมรับในสังคมของอาชีพมัคคุเทศก์
11. ลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ประสบผลสำเร็จ
12. ปัญหาที่พบบ่อยในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์

การสร้างเครื่องมือ ดำเนินการศึกษาหลักการ ทฤษฎีตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อให้ได้กรอบที่เป็น โครงสร้างการสัมภาษณ์ชนิดปลายเปิดจำนวน 12 ข้อ

การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด 12 ข้อ ไปทดลองใช้กับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีได้เลือกไว้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน และนำแบบสัมภาษณ์มาปรับเนื้อหา คำถามเพื่อสื่อความเข้าใจให้ชัดเจนยิ่งขึ้นแล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดำเนินการพิจารณาตรวจแก้ไขแล้วนำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ประกอบด้วยผู้

บริหารธุรกิจการท่องเที่ยว นักวิชาการด้านมัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการวิชาชีพมัคคุเทศก์ (ดังรายนามในภาคผนวก ก ระยะที่ 1 หมายเลข 1, 2 และ 3) เพื่อให้แบบสัมภาษณ์มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเที่ยงตรงเฉพาะหน้า (Face Validity) อีกครั้ง (Courtney, 1982) โดยคณะผู้เชี่ยวชาญเสนอให้จัดเรียงลำดับความซับซ้อนในคำถาม จากซับซ้อนน้อยไปหาซับซ้อนมากที่สุด ต้องคิดในเชิงเหตุผลมากขึ้น โดยให้นำข้อ 2 ไปสลับที่กับข้อ 3 และข้อ 4 ไปสลับกับข้อ 8 ผู้วิจัยจึงนำมาปรับเรียงลำดับคำถามใหม่รวม 12 ข้อ ดังนี้

1. สาเหตุที่เลือกประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์
2. ความรู้ความสามารถที่จำเป็นของมัคคุเทศก์
3. งานหลักของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์
4. ช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานเป็นมัคคุเทศก์
5. ความก้าวหน้าในการประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์
6. ความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองตามกฎหมายของอาชีพมัคคุเทศก์
7. การจัดระบบหรือการจัดการในอาชีพมัคคุเทศก์
8. ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ประสบผลสำเร็จ
9. ผลประโยชน์ เงินเดือนและค่าตอบแทนของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์
10. การได้รับการยอมรับในสังคมของอาชีพมัคคุเทศก์
11. ลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ประสบผลสำเร็จ
12. ปัญหาที่พบในการประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนัดหมายผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ล่วงหน้าทางโทรศัพท์ เพื่อนัดหมายวัน เวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จนครบ 50 คน ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ถึง 20 ตุลาคม พ.ศ. 2547

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดกลุ่มข้อมูลและสรุปเป็นประเด็น โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

การศึกษาลักษณะของผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์

การศึกษาลักษณะของผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ประกอบด้วย ประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหาร ผู้ได้รับอนุญาตประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์และนักวิชาการ ด้านมัคคุเทศก์จากองค์กรที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวภาครัฐหรือเอกชน หรือสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาที่เปิดสอนทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ในการวิจัยดำเนินการเลือกผู้ให้ข้อมูล โดยใช้วิธีการให้บุคคลในแต่ละกลุ่มประชากรเสนอชื่อผู้ที่จะมาเป็นผู้ให้ข้อมูลและเลือกคนที่มีการเสนอชื่อเข้าเป็นคนแรกในแต่ละกลุ่มมาเป็นผู้ให้ข้อมูล ดังนั้น จึงได้ผู้ให้ข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ทำหน้าที่มัคคุเทศก์มาก่อน จำนวน 1 คน มัคคุเทศก์ผู้ได้รับรางวัลในวิชาชีพจำนวน 1 คน นักวิชาการมัคคุเทศก์ภาครัฐ จำนวน 1 คน และนักวิชาการมัคคุเทศก์จากภาคเอกชนจำนวน 1 คน (ดังรายนามในภาคผนวก ก. ระยะที่ 1 หมายเลข 1, 4, 5 และ 6)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ในประเด็นลักษณะของผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คน ซึ่งเป็นแนวคิดเชิงลึกของผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในกรอบประเด็นคำถามด้านบุคลิกภาพและคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์

การสร้างเครื่องมือ ดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์และได้สาระที่เป็นแก่นเกี่ยวกับบุคลิกภาพและคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์และนำประเด็นมานำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาความเหมาะสมในด้านความครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพและคุณลักษณะที่จำเป็น

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนัดหมายผู้เชี่ยวชาญเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยวาจา กับผู้บริหาร ธุรกิจการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่ได้รับรางวัลในวิชาชีพและนักวิชาการมัคคุเทศก์ รวม 4 คน และดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยวิธีการบันทึกเทปและจดรายละเอียดเพิ่มเติมด้วยตนเองใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2547 ถึง 20 กันยายน พ.ศ. 2547

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดกลุ่มข้อมูลและสรุปประเด็นที่เป็นข้อมูลแนวคิดจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญโดยวิธีอุปมานข้อมูล (Inductive Method) เพื่อให้ได้แนวทางกำหนดลักษณะผู้ทำหน้าที่มีคฤเทศก์และนำเสนอในรูปแบบตาราง

ข้อมูลที่ได้จากระยะที่ 1 ประกอบด้วยลักษณะอาชีพ ลักษณะผู้ทำหน้าที่มีคฤเทศก์จะเป็นพื้นฐานเบื้องต้นในการพิจารณาการสร้างสมรรถฐานในอาชีพมีคฤเทศก์ต่อไป

ระยะที่ 2 การสร้างสมรรถฐานในอาชีพมีคฤเทศก์

การดำเนินการสร้างสมรรถฐานในอาชีพมีคฤเทศก์ เป็นการดำเนินการ โดยการนำข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะอาชีพมีคฤเทศก์ และลักษณะผู้ทำหน้าที่มีคฤเทศก์มาเป็นพื้นฐานในการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้เชี่ยวชาญเพื่อสร้างสมรรถฐานในอาชีพมีคฤเทศก์ ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือวิจัย การสร้างเครื่องมือวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

แนวทางของผู้เชี่ยวชาญด้านมีคฤเทศก์

ผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการสร้างสมรรถฐานในอาชีพมีคฤเทศก์ประกอบด้วย ผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยว ผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีพมีคฤเทศก์ นักวิชาการด้านมีคฤเทศก์ภาครัฐและภาคเอกชน อาจารย์ผู้สอนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เปิดสอนสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ดำเนินการเลือกผู้ให้ข้อมูลซึ่งถือเป็นคณะผู้เชี่ยวชาญใช้วิธีการให้บุคคลเสนอชื่อผู้ที่จะมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง (ใช้วิธีการเดียวกันกับการเลือกกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาลักษณะของผู้ที่ทำหน้าที่มีคฤเทศก์) ได้ผู้เชี่ยวชาญจากผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยว 1 คน จากผู้ประกอบวิชาชีพมีคฤเทศก์ 1 คน นักวิชาการด้านมีคฤเทศก์ภาครัฐ 1 คน นักวิชาการมีคฤเทศก์ภาคเอกชน 1 คน อาจารย์ผู้สอนสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 1 คน รวมทั้งหมด 5 คน (ดังรายนามในภาคผนวก ก ระยะที่ 2 หมายเลข 1, 2, 3, 4 และ 5)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบบันทึก และ เทปบันทึกเสียง คณะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน โดยเตรียมการด้านเอกสารที่เป็นข้อมูลจากการศึกษาในระยะที่ 1 คือ

ข้อมูลด้านลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์และข้อมูลลักษณะของผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์และเตรียมการด้านการบันทึกเสียงและการจดบันทึก

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำหนังสือราชการจากภาควิชาอาชีวศึกษาถึงผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยว ผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ นักวิชาการด้านมัคคุเทศก์ภาครัฐและภาคเอกชน และอาจารย์ผู้สอนสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อเชิญมาร่วมประชุมกลุ่มย่อย ในวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม กรุงเทพมหานคร กระบวนการเริ่มต้นจากผู้วิจัยนำข้อมูลการสังเคราะห์ลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์และการวิเคราะห์ลักษณะผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์มาเสนอต่อคณะผู้เชี่ยวชาญเพื่อเป็นพื้นฐานในการอภิปรายในระหว่างการอภิปราย ผู้วิจัยได้เสนอประเด็นและสรุปประเด็นพร้อมจดบันทึกรายละเอียดประกอบ

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้จากการประชุมกลุ่มย่อยมาจัดกลุ่มข้อมูลเป็นรายด้านและแยกรายละเอียดของสมรรถฐานประกอบ

แนวทางของผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม

สืบเนื่องจากงานวิจัย ครั้งนี้เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมดังนั้น คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์จึงได้เสนอแนะให้ผู้วิจัย หาแนวทางการสร้างสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์จากผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมเพิ่มเติม โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์การเลือกผู้เชี่ยวชาญจากบุคคลที่เคยมีประสบการณ์สอนและ การวิจัยด้านการฝึกอบรมจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาและ คณะผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมได้เสนอแนะแนวทางการสร้างสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ ควรเริ่มต้นจากการศึกษาบทบาทของมัคคุเทศก์ ลักษณะงานตามบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ สมรรถฐานตามลักษณะงาน ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์จากเอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้นำข้อมูลที่เป็นบทบาทของมัคคุเทศก์รวม 6 บทบาท คือ บทบาทผู้ประสานงาน ผู้ให้บริการ ผู้สื่อสาร ผู้ให้ความสะดวก ผู้ให้ความรู้ และ ผู้ให้ความบันเทิง และนำบทบาททั้งหมดมาเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมพิจารณา ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเห็นว่าอาชีพมัคคุเทศก์

มีบทบาทกว้างขวางมาก จึงเสนอให้เพิ่มอีก 4 บทบาทคือ บทบาทผู้วางแผน ผู้นำกลุ่ม ผู้ควบคุม และเป็นนักจิตวิทยา ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลบทบาททั้งหมดมาสรุปเป็นบทบาทของมัคคุเทศก์รวม 10 บทบาท ดังนี้

- 1.1 ผู้วางแผน
- 1.2 ผู้นำกลุ่ม
- 1.3 ผู้ประสานงาน
- 1.4 ผู้ให้บริการ
- 1.5 ผู้สื่อสาร
- 1.6 ผู้ควบคุมสั่งการ
- 1.7 ผู้ให้ความสะดวก
- 1.8 ผู้ให้ความรู้
- 1.9 ผู้ให้ความบันเทิง
- 1.10 เป็นนักจิตวิทยา

2. ผู้วิจัยวิเคราะห์งานตามบทบาทของมัคคุเทศก์ได้บทบาทรวม 30 งาน ดังนี้

2.1 บทบาทผู้วางแผน งานตามบทบาท คือ ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว วางแผน จัดโปรแกรมการท่องเที่ยว เขียนแผนการท่องเที่ยวตาม โปรแกรมการท่องเที่ยว

2.2. บทบาทผู้นำกลุ่ม งานตามบทบาท คือ ศึกษาเส้นทางการเดินทาง ศึกษารายละเอียดของนักท่องเที่ยวทุกคน จัดทำสัญลักษณ์ให้นักท่องเที่ยวเพื่อสะดวกในการตรวจสอบ

2.3 บทบาทผู้ประสานงาน งานตามบทบาท คือ กำหนดนัดหมาย วัน เวลาและสถานที่ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว จัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับตัวนักท่องเที่ยว

2.4 บทบาทผู้ให้บริการ งานตามบทบาท คือ รับเข้า – ส่งออกนักท่องเที่ยว เตรียมความพร้อมก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ตามรายการทัวร์ ตรวจสอบรายการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวได้รับ

2.5 บทบาทผู้สื่อสาร งานตามบทบาท คือ กล่าวต้อนรับด้วยภาษาที่ชัดเจนและสุภาพ ทักทายถามทุกข์สุขนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง ให้คำปรึกษาบรรยายสารสนเทศต่างๆ

2.6 บทบาทผู้ควบคุมสั่งการ งานตามบทบาท คือ ดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตาม กำหนดเวลา แจ้งข้อควรและไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว ดูแลคัดเตือนนักท่องเที่ยวด้วยกิริยาและ ภาษาที่สุภาพ

2.7 บทบาทผู้ให้ความสะดวก งานตามบทบาท คือ จัดหา นัดหมายยานพาหนะต่างๆ ตามรายการท่องเที่ยว ช่วยเหลือแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยว ปฏิบัติตามขั้นตอนในการดูแลความปลอดภัย ให้นักท่องเที่ยว

2.8 บทบาทผู้ให้ความรู้ งานตามบทบาท คือ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวม จัดทำเอกสารแสดงรายละเอียดตามรายการทัวร์ ให้ความรู้ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

2.9 บทบาทผู้ให้ความบันเทิง งานตามบทบาท คือ สร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์ จัดหากิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วม สรรหาคำพูดเรื่องราวต่างๆ ให้เกิดความตื่นตื้นเต้นน่าสนใจ

2.10 บทบาทเป็นนักจิตวิทยา งานตามบทบาท คือ สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่ม นักท่องเที่ยว เอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล ให้ข้อมูลถูกต้องเหมาะสมกับความสนใจของ นักท่องเที่ยว

3. ผู้วิจัยสรุปงานตามหน้าที่ของมัคคุเทศก์และจัดกลุ่มงานเป็นส่วนประกอบของสมรรถฐาน รวม 3 ด้านคือ ด้านความรู้ ความสามารถที่ปฏิบัติได้ และด้านจิตวิทยา

4. ผู้วิจัยนำสมรรถฐานที่ได้ตามแนวทางของผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมนำเสนอต่อ คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไข และนำสมรรถฐานในงานอาชีพ มัคคุเทศก์เสนอผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม จำนวน 3 คน (ดังรายนามในภาคผนวก ก ระยะที่ 3 ตอนที่ 2 หมายเลข 2, 3 และ 4) ที่เคยมีประสบการณ์เป็นผู้สอนและวิจัยเกี่ยวกับการฝึกอบรมใน สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา พิจารณาอีกครั้งโดยให้ปรับแก้ไขการใช้คำให้สื่อความหมายชัดเจน โดยเฉพาะในด้านความสามารถที่ปฏิบัติได้

การบูรณาการการสร้างสมรรถฐาน

เนื่องจากสมรรถฐานตามแนวทางของผู้เชี่ยวชาญด้านมัคคุเทศก์และตามแนวทางของผู้เชี่ยวชาญ ด้านการฝึกอบรม มีความคล้ายคลึงกันมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการบูรณาการรวมทั้ง 2 แนวทาง ดังนี้

1. นำสมรรถฐานของทั้ง 2 แนวทางที่ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้ องค์ประกอบด้านความสามารถที่ปฏิบัติได้ และองค์ประกอบด้านจิตวิทยามาเป็นกรอบหลักของสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์

2. ดำเนินการบูรณาการ โดยหลอมรวมรายละเอียดในแนวทางด้านความรู้ ด้านความสามารถที่ปฏิบัติได้ และด้านจิตวิทยา โดยผู้วิจัยยึดแนวทางของผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมเป็นหลัก เนื่องจากมีกรอบของเนื้อหาสาระที่ครอบคลุมกว้างขวางในแนวคิดของมัคคุเทศก์

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลลักษณะสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์มาบูรณาการได้เป็นแบบ “7-16-7” คือ องค์ประกอบด้านความรู้ ประกอบด้วยงาน 7 ลักษณะ องค์ประกอบด้านความสามารถที่ปฏิบัติได้ ประกอบด้วยงาน 16 ลักษณะ และองค์ประกอบด้านจิตวิทยา ประกอบด้วยงาน 7 ลักษณะ

4. ผู้วิจัยนำเสนอสมรรถฐานที่บูรณาการแล้วเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไขแล้วนำสมรรถฐานในงานอาชีพมัคคุเทศก์เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม 3 คน (ดังรายนามในภาคผนวก ก ระยะที่ 3 ตอนที่ 2 หมายเลข 2, 3 และ 4) พิจารณาความเหมาะสมอีกครั้ง

ระยะที่ 3 การสร้างแบบจำลองที่เป็นรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์

การสร้างรูปแบบจำลองที่เป็นรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์มีวิธีวิจัยประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือวิจัย การสร้างเครื่องมือวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการสร้างแบบจำลองที่เป็นรูปแบบการฝึกอบรม โดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม โดยยึดสมรรถฐานและมีประสบการณ์ในการสอนสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาไม่น้อยกว่า 5 ปี

ดำเนินการเลือกผู้เชี่ยวชาญโดยใช้เทคนิค Snowball เพื่อหารายชื่อผู้เชี่ยวชาญจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมและมีประสบการณ์ในการสอนสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเริ่มต้นจากการสอบถามด้วยวาจาจากผู้มีประสบการณ์ในการสอนสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อหารายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่มีการเสนอชื่อต่อกัน ไปจนกว่าจะเข้ากันได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน (ตามรายนามในภาคผนวก ก ระยะที่ 3 ตอนที่ 1)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบบันทึกการประชุมและเทปบันทึกเสียงและเอกสารแสดงกรอบการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมของ ILO เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบเบื้องต้นประกอบด้วยสาระ รวม 7 ประการ คือ การหาความต้องการในการฝึกอบรม กำหนดวัตถุประสงค์ การออกแบบหลักสูตร การเลือกวิธีฝึกอบรมการออกแบบวิธีประเมินผล ดำเนินการฝึกอบรม ประเมินผลการฝึกอบรม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อยต่อเนื่องจากภาคเช้าของวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 โดยมีผู้เชี่ยวชาญจากการประชุมกลุ่มย่อยภาคเช้า 5 คน และผู้เชี่ยวชาญภาคบ่ายเพิ่มขึ้นอีก 1 คน รวมเป็น 6 คน เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมโดยเฉพาะซึ่งจำเป็นสำหรับการร่างการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานโดยใช้ข้อมูลจากภาคเช้าที่เป็นสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์และนำกรอบการพัฒนาการฝึกอบรมของ ILO มาประกอบการพิจารณา โดยผู้วิจัยเป็นผู้นำเสนอประเด็นและสรุปประเด็นพร้อมจัดบันทึกประกอบได้รูปแบบการฝึกอบรมประกอบด้วยกรอบการฝึกอบรม 4 กรอบใหญ่ คือการหาความจำเป็นหรือความต้องการในการฝึกอบรม การทดสอบความรู้เบื้องต้น การกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรม และการฝึกอบรมจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อยมาจัดกลุ่มข้อมูลเป็นตัวร่างรูปแบบการฝึกอบรมประกอบด้วยฝึกอบรม 4 กรอบใหญ่ คือ การหาความจำเป็นหรือความต้องการในการฝึกอบรม การทดสอบความรู้เบื้องต้น การกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมและการฝึกอบรมจริง โดยนำเสนอข้อมูลในรูปของตารางประกอบความเรียง

ระยะที่ 4 การทดสอบรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคเทศก์

การทดสอบรูปแบบการฝึกอบรม ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วนคือ การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม การทดสอบรูปแบบและการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานประกอบด้วยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือ การทดสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการหาความต้องการในการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคเทศก์เป็นนักศึกษาสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4 ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 123 คน

ดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) 1 หมู่เรียน จำนวน 35 คน จากนักศึกษาสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวชั้นปีที่ 4

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความต้องการในการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นแบบสอบถามเติมคำ

ตอนที่ 2 ความต้องการในการฝึกอบรมเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะและความพร้อมในการเข้าร่วมฝึกอบรม

การสร้างเครื่องมือ ดำเนินการสร้างเครื่องมือโดยศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการฝึกอบรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แบบสอบถามความต้องการในการฝึกอบรมจำนวน 3 ตอน และนำมาเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจแก้ไข แล้วนำแบบสอบถามดังกล่าวให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมตรวจสอบ จำนวน 3 คน โดยผู้เชี่ยวชาญเสนอให้มีการสอบถามความพร้อมในการเข้าร่วมฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อให้มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเที่ยงตรงเฉพาะหน้าอีกครั้ง

การทดสอบเครื่องมือ นำแบบสอบถามความต้องการในการฝึกอบรมไปทดลองใช้กับนักศึกษาสาขาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวชั้นปีที่ 4 ที่มีให้เลือกไว้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำผลที่ได้จากตอนที่ 2 คือความต้องการในการฝึกอบรมที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่ามาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (ชีพสุมน และสุภาพ , 2543) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นความต้องการในการฝึกอบรม โดยใช้แบบสอบถามความต้องการในการฝึกอบรมกับนักศึกษาสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวชั้นปีที่ 4 จำนวน 35 คน ในวันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2548

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลความต้องการในการฝึกอบรมมาดำเนินการวิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เป็นค่าความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลลักษณะสมรรถฐานที่ต้องการฝึกอบรม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลลักษณะการฝึกอบรมและความพร้อมในการเข้าร่วมฝึกอบรม ใช้สถิติเชิงพรรณนา เป็นค่าความถี่และร้อยละ

การทดสอบแบบจำลองรูปแบบการฝึกอบรม

การดำเนินการตามแบบจำลองรูปแบบการฝึกอบรมดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอน คือ การสร้างชุดฝึกอบรมตามแบบจำลองและการนำชุดฝึกอบรมตามแบบจำลองไปใช้

การสร้างชุดฝึกอบรมตามแบบจำลอง การสร้างชุดฝึกอบรม ได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลทฤษฎีในรูปแบบของเอกสารและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรมและบูรณาการผลการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในระยะที่ 1 คือ ลักษณะอาชีพและลักษณะผู้ทำหน้าที่ มัคคุเทศก์ และ ระยะที่ 2 คือการสร้างสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ ภายใต้หลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเรียนรู้โดยให้เกิดการเรียนรู้ทั้ง 3 ด้าน ตามทฤษฎีของ Bloom คือ พุทธิพิสัย (Cognitive Domain) จิตพิสัย (Affective Domain) และทักษะพิสัย (Psychomotor Domain)
2. กำหนดกรอบระยะเวลาการฝึกอบรม (Time Frame) เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในการฝึกอบรมและพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับงานของมัคคุเทศก์ตามแบบจำลองจำนวน 4 วัน
3. จัดทำแผนการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับกรอบระยะเวลาฝึกอบรมโดยฝึกหลักสมรรถฐานที่ต้องการ (Needed Competencies) จากการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยแบ่งออกเป็นการฝึกอบรมภาคทฤษฎี 20% และ การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ 80% ในการฝึกอบรมภาคทฤษฎี (Theory) ยึดตามสมรรถฐานด้านความรู้ ความสามารถที่ปฏิบัติได้ และการใช้จิตวิทยา แบ่งออกเป็น 4 หน่วยการเรียนรู้ คือ การเตรียมความพร้อม การติดต่อสื่อสาร การใช้จิตวิทยา การกำกับดูแลและประสานงาน สำหรับการฝึกอบรมภาคปฏิบัติ (Practice) ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ตามสาระการเรียนรู้ 4 หน่วยการเรียนรู้คือ การฝึกปฏิบัติการเตรียมความพร้อม ประกอบด้วย การเตรียมความด้านเอกสาร ด้านสัมภาระ การฝึกปฏิบัติการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารด้วยอังกฤษ และ อวัจนภาษา ฝึกปฏิบัติการใช้จิตวิทยา ประกอบด้วย การสร้างความประทับใจ การสร้างปฏิสัมพันธ์ และ การสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์ ฝึกปฏิบัติการกำกับดูแลและประสานงาน ประกอบด้วย การดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลาและการนัดหมาย การช่วยเหลือแก้ปัญหาและการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว
4. นำแผนการฝึกอบรมที่สร้างขึ้นเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยาลัยนพนธ์ดำเนินการตรวจแก้ไขการใช้ภาษาและ โครงสร้างสาระการเรียนรู้โดยให้เพิ่มรายละเอียดของสาระการเรียนรู้ให้มากขึ้น และนำแผนการฝึกอบรมดังกล่าวมานำเสนอคณะผู้เชี่ยวชาญการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมรวม 3 คน (ดังรายนามในภาคผนวก ก ระยะที่ 3 ตอนที่ 3 หมายเลข 1, 2, และ 3) พิจารณาอีกครั้งโดยผู้เชี่ยวชาญให้แก้ไขการใช้ภาษาในการสื่อความหมายให้เหมาะสม

5. จัดทำคู่มือการฝึกอบรม ประกอบด้วยข้อเสนอแนะการใช้ชุดฝึกอบรม แนวทางการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม

6. จัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมประกอบด้วยข้อมูลด้านการเตรียมความพร้อม การติดต่อสื่อสาร การใช้จิตวิทยา การกำกับดูแลและประสานงาน

การนำชุดฝึกอบรมตามแบบจำลองไปใช้ การนำชุดฝึกอบรมตามแบบจำลองไปใช้โดยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยนำชุดฝึกอบรม ไปใช้กับนักศึกษาสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีจำนวน 35 คน

2. กำหนดตารางการฝึกอบรมรวม 4 วัน ตั้งแต่เวลา 09.00 น. – 17.00 น.

3. กำหนดวิธีการฝึกอบรม โดยเริ่มจากการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การทดสอบความรู้เบื้องต้นในวันแรกที่เปิดการฝึกอบรม การฝึกอบรมในแต่ละวันมีรูปแบบเหมือนกัน คือ ภาคเช้าและภาคบ่ายประกอบด้วยการเรียนรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติตามตารางเวลาการฝึกอบรม

4. ดำเนินการเลือกวิทยากรและผู้สอนแนะ (Coaching) โดยเลือกวิทยากรจำนวน 4 คน ที่เคยมีประสบการณ์ในการสอนสาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหรือเคยมีประสบการณ์ผ่านการฝึกอบรมการเป็นมัคคุเทศก์มาก่อน และเลือกผู้สอนแนะ จำนวน 6 คน โดยต้องมีประสบการณ์ผ่านการฝึกอบรมการเป็นมัคคุเทศก์มาก่อน

5. ดำเนินการจัดฝึกอบรมตั้งแต่วันที่ 27 – 30 ตุลาคม พ.ศ. 2548 รวม 4 วัน โดยใช้ห้องประชุมคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

การทดสอบชุดฝึกอบรม การทดสอบชุดฝึกอบรมตามแบบจำลองดำเนินการโดยการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การสังเกตความสามารถในการปฏิบัติและการนำเสนอ การ

ประเมินผลภาคปฏิบัติตามเกณฑ์ การทดสอบผลสัมฤทธิ์และความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
ความคิดเห็นของวิทยากร และผู้บริหาร โดยใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

1. แบบสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นแบบสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการมีส่วนร่วม ความสามารถในการตอบคำถามและความสนใจกับนักศึกษาสาขา
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4 จำนวน 35 คน โดยดำเนินการดังนี้

1.1 ดำเนินการสร้างแบบสังเกตโดยศึกษาหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง
เครื่องมือที่เป็นแบบสังเกต แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลบริบทเบื้องต้นเป็นแบบเดิมคำ
ตอนที่ 2 พฤติกรรมในการมีส่วนร่วม ความสามารถในการตอบคำถามและความสนใจเป็นแบบ
บันทึกข้อมูล

1.2 นำแบบสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจแก้ไข

1.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 35 คน ตั้งแต่วันที่ 27-30
ตุลาคม พ.ศ. 2548 โดยในแต่ละวันจะนำข้อมูลที่สังเกตได้มาสรุปประเด็นพฤติกรรมเพื่อเป็นข้อมูล
ในการสรุปรวมเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมในวันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2548

2. แบบสังเกตความสามารถในการปฏิบัติและการนำเสนอ เป็นแบบสังเกตความสามารถใน
การปฏิบัติและการนำเสนอ ในด้านการใช้ภาษา การแสดงสีหน้าท่าทาง และบุคลิกภาพโดยทั่วไป
กับนักศึกษาสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4 จำนวน 35 คน โดยดำเนินการดังนี้

2.1 ดำเนินการสร้างแบบสังเกต โดยศึกษาหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง
เครื่องมือที่เป็นแบบสังเกต แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลบริบทเบื้องต้นเป็นแบบเดิมคำ
ตอนที่ 2 ความสามารถในการปฏิบัติและการนำเสนอในการใช้ภาษา การแสดงสีหน้าท่าทาง บุคลิก
ภาพเป็นแบบบันทึกข้อมูล

2.2 นำแบบสังเกตความสามารถในการปฏิบัติและการนำเสนอเสนอต่อคณะกรรมการที่
ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจแก้ไข

2.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 35 คน ตั้งแต่วันที่ 27 – 30
ตุลาคม พ.ศ. 2548 และเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมในแต่ละวันจะนำข้อมูลมาสรุปรวมเพื่อเชื่อมโยงกับ
ข้อมูลเดิมของวันฝึกอบรมที่ผ่านมาเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

3. การประเมินผลภาคปฏิบัติตามเกณฑ์ เป็นแบบประเมินผลภาคปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นนักศึกษาสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4 จำนวน 35 คน โดยดำเนินการดังนี้

3.1 ดำเนินการสร้างแบบประเมินผลภาคปฏิบัติเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยศึกษาหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล โดยให้การประเมินครอบคลุมเนื้อหาการปฏิบัติตามมาตรฐานการเรียนรู้ใน 4 หน่วยการเรียนรู้ คือ ด้านการเตรียมความพร้อม 3 มาตรฐาน จำนวน 9 รายการประเมิน ด้านการติดต่อสื่อสาร 3 มาตรฐาน จำนวน 6 รายการประเมิน ด้านการใช้จิตวิทยา 3 มาตรฐาน จำนวน 7 รายการประเมิน และด้านการกำกับดูแลและประสานงาน 4 มาตรฐาน จำนวน 2 รายการประเมิน

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเกณฑ์การประเมินผลภาคปฏิบัติโดยผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทุกคนต้องฝึกจนกว่าจะผ่านในระดับพอใช้ขึ้นไป และใช้เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ดังนี้ (บุญชม, 2535: 100)

ระหว่าง 4.51 – 5.00 คะแนน หมายถึง สามารถปฏิบัติได้อยู่ในระดับดีมาก

ระหว่าง 3.51 – 4.00 คะแนน หมายถึง สามารถปฏิบัติได้อยู่ในระดับดี

ระหว่าง 2.51 – 3.00 คะแนน หมายถึง สามารถปฏิบัติได้อยู่ในระดับพอใช้

ระหว่าง 1.51 – 2.00 คะแนน หมายถึง สามารถปฏิบัติได้อยู่ในระดับต้องแก้ไขปรับปรุง
บางส่วน

ระหว่าง 1.00 – 1.50 คะแนน หมายถึง สามารถปฏิบัติได้อยู่ในระดับต้องแก้ไขปรับปรุง
ทั้งหมด

3.3 นำแบบประเมินผลภาคปฏิบัติเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณา
ตรวจแก้ไข

3.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 35 คน ตั้งแต่วันที่ 27 – 30
ตุลาคม พ.ศ. 2548 เฉพาะในตารางการฝึกอบรมที่เป็นภาคปฏิบัติในแต่ละวัน

3.5 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. แบบวัดผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม แบบวัดผลสัมฤทธิ์เป็นแบบทดสอบปรนัย
แบบตัวเลือก (Multiple Choice) จำนวน 60 ข้อ ดำเนินการดังนี้

4.1 ดำเนินการสร้างโดยยึดสมรรถฐานของมัครุเทศก์ใน 4 หน่วยการเรียนรู้ คือ ด้านความพร้อม 3 มาตรฐาน จำนวน 15 ข้อ ด้านการติดต่อสื่อสาร 3 มาตรฐานจำนวน 15 ข้อ ด้านการใช้จิตวิทยา 3 มาตรฐาน จำนวน 15 ข้อ ด้านการกำกับดูแลและประสานงาน 4 มาตรฐาน จำนวน 15 ข้อ

4.2 ผู้วิจัยนำเสนอแบบทดสอบ 60 ข้อ ต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขแล้วนำแบบทดสอบดังกล่าวไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล จำนวน 3 คน (ดังรายนามในภาคผนวก ก ระยะที่ 4 ตอนที่ 1 หมายเลข 1, 2, และ 3) เพื่อตรวจสอบความแม่นยำตรงเชิงเนื้อหา

4.3 นำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับนักศึกษาสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่มีได้เลือกไว้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนและนำผลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นที่จับได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .78

4.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักศึกษาสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4 จำนวน 35 คน ที่เข้ารับการฝึกอบรมระหว่างวันที่ 27 – 30 ตุลาคม พ.ศ. 2548 โดยเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง คือก่อนเริ่มการฝึกอบรมในวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2548 และเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมในวันสุดท้าย ในวันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ.2548

4.5 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นผลสัมฤทธิ์โดยใช้สถิติ One Sample t-test

5. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมรับการฝึกอบรม แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นนักศึกษาสาขา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4 จำนวน 35 คน โดยดำเนินการดังนี้

5.1 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจโดยศึกษาหลักการและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเป็นแบบสอบถามแบบเติมคำและเลือกตอบ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับวิทยากร เนื้อหาตามมาตรฐานการเรียนรู้ เทคนิควิธีการฝึกอบรม การประเมินผล และช่วงระยะเวลาการฝึกอบรม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

5.2 นำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจแก้ไข แล้วนำแบบสอบถามดังกล่าวเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลประเมินผลและด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำนวน 3 คน (ดังรายนามในภาคผนวก ก ระยะที่ 4 ตอนที่ 2 หมายเลข 1, 2, และ 3) พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเที่ยงตรงเฉพาะหน้า

5.3 ทำการทดสอบเครื่องมือโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักศึกษา สาขา อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่มีได้เลือกไว้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยใช้เทคนิคของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .74

5.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 35 คน ในวันสิ้นสุดการฝึกอบรมคือวันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2548

6. แบบสัมภาษณ์ผู้สอนและผู้บริหาร การสัมภาษณ์ผู้สอนและผู้บริหาร โดยเป็นผู้สอนจำนวน 4 คน และผู้บริหารจำนวน 4 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยดำเนินการดังนี้

6.1 ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้สอน 1 ฉบับ และของผู้บริหาร 1 ฉบับ

6.2 แบบสัมภาษณ์ผู้สอน เกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านปัญหา และอุปสรรคของรูปแบบการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคของรูปแบบการฝึกอบรม เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับด้านผู้สอน เนื้อหาการเรียนรู้ กิจกรรมการฝึกอบรม ระยะเวลาการฝึกอบรม และการประเมินผล

6.3 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร เกี่ยวกับความเป็นไปได้ ภายใต้กรอบเวลา และการบริหารงานในการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ ภายใต้กรอบเวลา และการบริหารงานในการฝึกอบรม ประกอบด้วยคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ

6.4 นำแบบสัมภาษณ์ทั้ง 2 ฉบับเสนอกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไข และนำแบบสัมภาษณ์เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผล และประเมินผล ด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว จำนวน 3 คน (ดังรายนามในภาคผนวก ก ระยะเวลาที่ 4 ตอนที่ 2 หมายเลข 1, 2, และ 3) พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเที่ยงตรงเฉพาะหน้า

6.5 ทำการทดสอบเครื่องมือ โดยการสัมภาษณ์ผู้สอน 3 คน และผู้บริหาร 3 คน ที่มีได้เลือกไว้เป็นกลุ่มตัวอย่างในคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และนำข้อมูลมาปรับแก้ไขโครงสร้างของภาษาในคำตอบให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

6.6 เก็บรวบรวมข้อมูลในวันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2548 และวิเคราะห์ข้อมูล โดยการจัดกลุ่มข้อมูล

