

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานเพื่อพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ โดยนำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะอาชีพ ลักษณะผู้ทำหน้าที่เพื่อหาสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์

1. การศึกษาลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์ ประกอบด้วยข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์และข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์

2. ศึกษาลักษณะของผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

ระยะที่ 2 การสร้างสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลจากกรอบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านมัคคุเทศก์

ตอนที่ 2 ข้อมูลจากกรอบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม

ตอนที่ 3 ข้อมูลกรอบการบูรณาการการสร้างสมรรถฐาน

ระยะที่ 3 การสร้างแบบจำลองที่เป็นรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย

ตอนที่ 2 ข้อมูลแบบจำลองที่เป็นรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์

ระยะที่ 4 การทดสอบรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์

- ตอนที่ 1 ข้อมูลการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- ตอนที่ 3 ข้อมูลการสังเกตความสามารถในการปฏิบัติและการนำเสนอ
- ตอนที่ 4 ข้อมูลการประเมินผลภาคปฏิบัติตามเกณฑ์
- ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม
- ตอนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์
- ตอนที่ 7 ข้อมูลความคิดเห็นของวิทยากรเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของรูปแบบการฝึกอบรม
- ตอนที่ 8 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับความเป็นไปได้ภายใต้กรอบเวลาและการบริหารงานในการฝึกอบรม

ระยะที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะอาชีพ ลักษณะผู้ทำหน้าที่ เพื่อหาสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์

การวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อมูล นำไปสู่การสร้างสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ ดำเนินการโดยศึกษาลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์ และลักษณะผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ ได้ผลการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์ ประกอบด้วยข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์เป็น ผู้ประกอบวิชาชีวมัคคุเทศก์ และข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ที่ประกอบวิชาชีวมัคคุเทศก์

เพศ เพศของผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นมัคคุเทศก์ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือเพศหญิงร้อยละ 56.0 และ เพศชายร้อยละ 44.0 (ตารางที่ 4)

สถานภาพการสมรส มัคคุเทศก์ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลมีสถานภาพเป็นโสดร้อยละ 74.0 และแต่งงานแล้วร้อยละ 26.0 (ตารางที่ 4)

ระยะเวลาการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ จากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ที่เป็นผู้ให้ข้อมูล เกี่ยวกับระยะเวลาการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ พบว่า ร้อยละ 50 ของผู้ให้ข้อมูลประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็นเวลา 6-10 ปี รองลงมา ร้อยละ 42.0 เป็นมัคคุเทศก์ 1-5 ปี ร้อยละ และร้อยละ 4 เป็นมัคคุเทศก์ 11-15 ปี (ตารางที่ 4)

จังหวัดที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน มัคคุเทศก์ที่เป็นผู้ให้สัมภาษณ์อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 46.0 นนทบุรีร้อยละ 36.0 และปทุมธานีร้อยละ 18.0 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ข้อมูลส่วนตัวของมัคคุเทศก์

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	28	56.0
ชาย	22	44.0
สถานภาพการสมรส		
โสด	37	74.0
สมรส	13	26.0
ระยะเวลาการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์		
1-5 ปี	21	42.0
6-10 ปี	25	50.0
11-15 ปี	4	8.0
จังหวัดที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน		
กรุงเทพมหานคร	23	46.0
นนทบุรี	18	36.0
ปทุมธานี	9	18.0

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์ จากการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 12 ข้อคำถาม ได้ข้อมูลตามประเด็นคำถาม ดังนี้

สาเหตุที่เลือกประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์จำนวน 19 คน มีความคิดเห็นว่าอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่เป็นงานอิสระ 16 คน เห็นว่า ได้ท่องเที่ยว ได้พบเห็นผู้คน และได้ใช้ภาษา และได้พบประสบการณ์ใหม่ๆ จำนวน 15 คน

งานหลักของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นมัคคุเทศก์ จำนวน 31 คน เห็นว่างานหลักของมัคคุเทศก์ที่ต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำคือ การให้คำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ดูแลนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจ และอีก 19 คน เห็นว่างานหลักเป็นการวางแผนจัด โปรแกรมการท่องเที่ยว

ความรู้ความสามารถที่จำเป็นของมัคคุเทศก์ ความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ 23 คน เห็นว่า อาชีพนี้ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ควรต้องมีความรู้เรื่องสถานที่ท่องเที่ยว 21 คน เห็นว่าต้องมีความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ มีไหวพริบ ความรู้รอบตัว และอีก 6 คน เห็นว่าต้องรู้จักแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้ และต้องมีใจรักในการให้บริการ

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ประสบความสำเร็จ โดยภาพรวมมัคคุเทศก์ เห็นว่า ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความอดทน ตรงต่อเวลา รู้จักพัฒนาตนเอง มีจำนวนถึง 31 คน ส่วนอีก 19 คน มีทักษะในการสื่อสารและมี มนุษยสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่ทำให้การประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ประสบความสำเร็จ

ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ในด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพมัคคุเทศก์ จำนวน 18 คน เห็นว่า วิชาชีพนี้ทำให้มีประสบการณ์และสามารถสร้างเสริมให้เกิดความก้าวหน้าได้ ขณะเดียวกัน อีก 17 คน เห็นว่า ทำให้มีรายได้ดี และอีก 15 คน เห็นว่าทำให้รู้ช่องทางขยายธุรกิจการท่องเที่ยวด้วยตนเองได้

ความเข้าใจเกี่ยวกับความคุ้มครองตามกฎหมายของอาชีพมัคคุเทศก์ ผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์กว่าครึ่งคือ 29 คน เห็นว่าเนื้อหาการคุ้มครองตามกฎหมายยังไม่ชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติมีการออกบัตรประจำตัวเป็นทางการจากหน่วยงานของรัฐสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ และอีก 21 คนที่เหลือ เห็นว่าหากเป็นธุรกิจการท่องเที่ยวขนาดใหญ่มัคคุเทศก์ในสังกัดจะได้รับการคุ้มครองโดยระบบการประกันสังคม

การจัดระบบหรือการจัดการในอาชีพมัคคุเทศก์ ในการจัดระบบของอาชีพมัคคุเทศก์นั้น มัคคุเทศก์ 2 ใน 3 คือ 35 คน เห็นว่ามีการประกอบการทางธุรกิจในรูปแบบของบริษัทเป็นศูนย์กลางในการติดต่อ หรือมีการรวมตัวเป็นชมรมในรูปแบบขององค์กรต่างๆ แต่ความคิดในการรวมตัวกันยังไม่กระจายทั่วถึง ขณะเดียวกันอีก 15 คนควรมีการสงวนวิชาชีพนี้สำหรับคนไทยโดยเฉพาะ

ช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานเป็นมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าเวลาในการปฏิบัติงานประจําวันไม่แน่นอนแล้วแต่ลักษณะทัวร์ มีจำนวน 31 คน และอีก 19 คน เห็นว่าทุกคนต้องมีความพร้อมอยู่เสมอในการออกปฏิบัติงาน

ผลประโยชน์ เงินเดือน และค่าตอบแทนของผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ ผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์เห็นว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนไม่แน่นอนขึ้นกับระยะเวลาและความสามารถ มีจำนวนถึง 37 คน และ 7 คน เห็นว่า มักมีรายได้จากค่าคอมมิสชั่น ค่าทิป ที่เหลือ 6 คน เห็นว่าสิทธิต่างๆ ยังไม่ค่อยได้รับเหมือนอาชีพอื่นๆ

การได้รับการยอมรับในสังคมของอาชีพมัคคุเทศก์ ความคิดเห็นของมัคคุเทศก์เห็นว่า อาชีพนี้ได้รับการยอมรับจากสังคมมาก จำนวน 26 คน ความรู้สึกของตนเองมองว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติ และที่เหลืออีก 24 คน เห็นว่าเป็นอาชีพที่สร้างภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับประเทศชาติได้

ลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ประสบผลสำเร็จ ผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ มากกว่าครึ่งคือ 28 คน เห็นว่าต้องรู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี 18 คน เห็นว่าต้องมีจรรยาบรรณและคุณธรรม มีทัศนคติที่ดีต่อประเทศชาติ และอีก 4 คน เห็นว่าต้องเป็นผู้ที่รอบรู้ตลอดจนรู้จักใช้ภาษาได้คล่องแคล่ว

ปัญหาที่พบบ่อยๆ ในการประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ ที่ให้สัมภาษณ์ 21 คน เห็นว่า ปัญหาส่วนใหญ่เนื่องมาจากตัวนักท่องเที่ยวเอง 13 คน เห็นว่ามีปัญหาจากสถานที่ท่องเที่ยวและแหล่งให้บริการ และอีก 12 คน เห็นว่า มักเป็นปัญหาการตั้งต้นหลอกลวง ปัญหาเรื่องความไม่เข้าใจในการสื่อสาร และ 4 คน เห็นว่าปัญหาจากตัวผู้เป็นมัคคุเทศก์เอง

2. การวิเคราะห์ลักษณะของผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ ดำเนินการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะของผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ได้ ข้อมูลตามบทบาทหน้าที่จำแนกเป็นรายบุคคลได้ดังนี้

ตารางที่ 5 แนวคิดของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับลักษณะผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์

รายการผู้เชี่ยวชาญ	แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์
ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ภาพรวมของประเทศไทย 2. มีความมุ่งมั่นในการทำงานหลักของมัคคุเทศก์ 3. มีการเตรียมตัวดีทั้งด้านภาษา การให้บริการนักท่องเที่ยว 4. มีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์
ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ 2. เป็นตัวกลางที่ดีเชื่อมระหว่างเจ้าบ้านคือประชาชนที่อยู่ในพื้นที่กับแขกคือนักท่องเที่ยว 3. มีความเข้าใจวัฒนธรรมไทย 4. มีความเข้าใจและใช้ภาษาต่างประเทศได้ 5. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นมัคคุเทศก์
ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีจรรยาบรรณในการเป็นมัคคุเทศก์ได้ 2. มีความรู้เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมไทย 3. มีทักษะในการสื่อสาร / รู้จักมารยาทในสังคม 4. มีบุคลิกภาพที่ดี อาทิ แต่งกาย กิริยามารยาท 5. รอบรู้ในเรื่องการบริการ

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการผู้เชี่ยวชาญ	แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะผู้ที่ทำหน้าที่มีคุณเทศก์
ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้และรอบรู้ในเรื่องต่างๆ อาทิวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตของคนในระหว่างท่องเที่ยว 2. รู้จักใช้จิตวิทยาในการสื่อสาร 3. มีความเป็นนักแสดง สนุกสนาน 4. รู้จักใช้ศิลปะในการเป็นนักรบทูต

เมื่อนำข้อมูลจากตารางที่ 5 มาจัดกลุ่มตามบทบาทหน้าที่ของงาน โดยวิธีอุปมานข้อมูล (Inductive Method) เพื่อให้ได้แนวทางกำหนดลักษณะของผู้ทำหน้าที่มีคุณเทศก์ สามารถสรุปโดยใช้แนวคิดของ Bloom ดังนี้ (ภาพที่ 6)



ภาพที่ 6 ลักษณะผู้ทำหน้าที่มีคุณเทศก์

ระยะที่ 2 การสร้างสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลภายใต้ 3 กรอบความคิดคือ กรอบความคิดของผู้เชี่ยวชาญด้าน มัคคุเทศก์ กรอบความคิดของผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม และกรอบการบูรณาการการสร้างสมรรถฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลจากกรอบความคิดของผู้เชี่ยวชาญด้านมัคคุเทศก์

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เชี่ยวชาญด้านมัคคุเทศก์ที่เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เป็นเพศชายจำนวน 5 คน ในจำนวนนี้เป็นผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยว 1 คน นักวิชาการด้านมัคคุเทศก์ 2 คน อาจารย์ผู้สอนสาขาอุตสาหกรรมบริการการท่องเที่ยว 1 คน ผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ 1 คน (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เชี่ยวชาญด้านมัคคุเทศก์เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย

เพศ \ อาชีพ	ผู้บริหารธุรกิจ การท่องเที่ยว	นักวิชาการ ด้านมัคคุเทศก์	อาจารย์ผู้สอน	ผู้ประกอบวิชาชีพ มัคคุเทศก์	รวม
ชาย	1	2	1	2	5
หญิง	-	-	-	-	-
รวม	1	2	1	2	5

2. ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ ในการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อสร้างสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ ดำเนินการ โดยใช้ข้อมูลผลการวิเคราะห์ ลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์และผลการวิเคราะห์ลักษณะของผู้ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ สำหรับเป็นพื้นฐานในการอภิปรายแสดงความคิดเห็น สรุปความคิดเห็น ได้สมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์รวม 3 ด้านคือ องค์กรประกอบด้านความรู้ องค์กรประกอบด้านความสามารถที่ปฏิบัติได้ และองค์กรประกอบด้านจิตวิทยา

ตารางที่ 7 ข้อมูลการวิเคราะห์เนื้อหาสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์

รายการสมรรถฐาน	รายละเอียดของสมรรถฐาน
1. องค์ประกอบทางความรู้คือ ความรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพ มัคคุเทศก์ประกอบด้วยความรู้ ด้านภาษาต่างประเทศ และ ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ของชาติ	<p>1. ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ</p> <p>1.1 สามารถบรรยายและอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ เหตุการณ์ ประชาชน สิ่งของ สิ่งก่อสร้าง ค่านิยม ประเพณี</p> <p>1.2 สามารถให้คำแนะนำเรื่องการบอกทิศทาง ข้อควรระวังต่างๆ ข้อควรจดจำ ข้อปฏิบัติและ ข้อพึงละเว้นและ การยืนยันกำหนดการ</p> <p>1.3 สามารถถาม ตอบ บอกข้อมูลนักท่องเที่ยวได้โดยใช้ คำถามที่เหมาะสมและตอบคำถามได้ชัดเจน</p> <p>1.4 สามารถแสดงปฏิสัมพันธ์อย่างสุภาพ มีมารยาททาง สังคมที่เหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ โดยแสดงกิริยา ท่าทางขณะสื่อสารได้เหมาะสมและใช้ภาษาพูดได้ เหมาะสมกับสถานการณ์</p> <p>1.5 สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาและคำร้องเรียนของ นักท่องเที่ยวได้ โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมในการ แก้ไขปัญหาและให้ความสนใจติดตามผลการแก้ปัญหา อย่างต่อเนื่อง</p> <p>2. ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาติและแหล่งท่องเที่ยว</p> <p>2.1 บรรยายและให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยและ แหล่งท่องเที่ยวได้ถูกต้อง</p> <p>2.2 บอกและอธิบายลักษณะวัฒนธรรมไทยและแหล่ง ท่องเที่ยวได้ชัดเจน</p> <p>2.3 ชี้แจงวิถีชีวิตของคนไทยตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ได้ อย่างถูกต้องเหมาะสม</p>

ตารางที่ 7 (ต่อ)

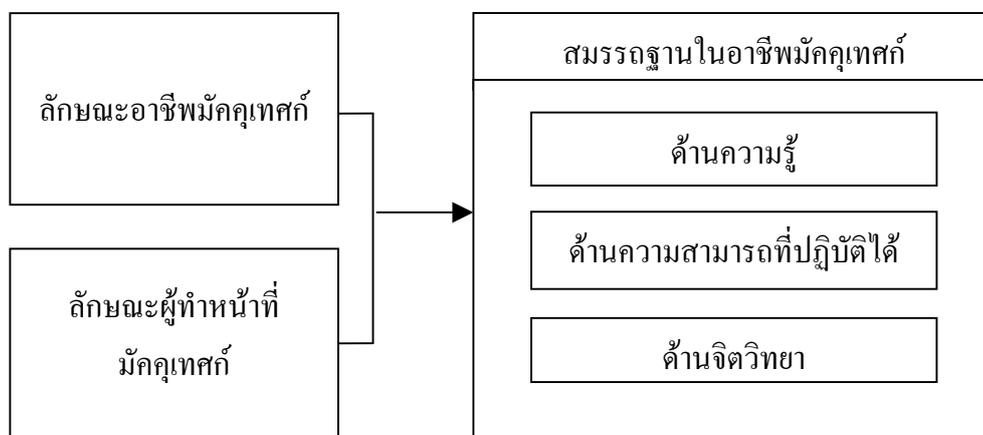
รายการสมรรถฐาน	รายละเอียดของสมรรถฐาน
2. องค์ประกอบทางความสามารถที่ปฏิบัติได้ คือ ความสามารถเฉพาะตัวในลักษณะบูรณาการความรู้และทักษะต่างๆ ตามวิธีปฏิบัติงาน (ภาระหน้าที่ของมัลลเทศก์)	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความพร้อม / เตรียมตัวก่อนปฏิบัติหน้าที่โดยเขียนแผนรายการนำเพื่อกำหนดกิจกรรมระหว่างกรนำเที่ยว จัดเตรียมเอกสารอุปกรณ์ที่จำเป็นกับรายการนำเที่ยว 2. อำนวยความสะดวกและสร้างความประทับใจเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยวโดยแสดงขั้นตอนที่ถูกต้องในการรับเข้า – ส่งออก ทั้งที่สนามบิน ท่าเรือ สถานีรถไฟ และรถยนต์ ใช้วิธีการในการสร้างความประทับใจใช้เทคนิค 3 E (Entertainment /Excitement/ Education) 3. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เหมาะสมและทันเหตุการณ์โดยให้ความสนใจกับนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง แสดงกริยาท่าทางเต็มใจในการรับรู้ปัญหา ให้ความเอาใจใส่ติดตามแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง มีการใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถถ่ายภาพและใช้อุปกรณ์การถ่ายภาพเบื้องต้น
3. องค์ประกอบทางจิตวิทยาคือการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) มีทัศนคติต่อชาติ ทรัพยากรและการมีบุคลิกภาพที่ดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีใจให้บริการ มุ่งสร้างความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดให้กับนักท่องเที่ยวได้เหมาะสม ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 มีการเตรียมความพร้อมให้ความสะดวกสบายแก่นักท่องเที่ยว 1.2 แสดงความยินดีเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวด้วยการพูดจาที่ไพเราะ ยิ้มแย้ม 1.3 สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงด้วยความสุภาพอ่อนโยน 1.4 สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามกำหนดเวลา 2. มีทัศนคติที่ดีต่อชาติและทรัพยากร ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติอย่างมีความรักและหวงแหน ดังนี้

ตารางที่ 7 (ต่อ)

รายการสมรรถฐาน	รายละเอียดของสมรรถฐาน
	2.1 มีวิธีการนำเสนอแ่งดีของประเทศไทย
	2.2 สามารถให้ความรู้ ความเข้าใจถึงความเป็นไทย
	2.3 สามารถนำเสนอข้อมูลเพื่อสร้างชื่อเสียงและรักษาภาพพจน์ของประเทศไทย
	2.4 ดำเนินการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างรู้คุณค่าของทรัพยากร
	3. มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ ดังนี้
	3.1 แสดงกริยามารยาทและการวางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะ
	3.2 สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุขุมรอบคอบ ใจเย็นและเก็บอารมณ์ได้
	3.3 มีอารมณ์ขันและร่าเริงแจ่มใส
	3.4 มีน้ำใจ เห็นอกเห็นใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และช่วยเหลือผู้อื่น
	3.5 มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่วต่อการปฏิบัติหน้าที่
	3.6 มีสัจจะและซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น
	3.7 สามารถโน้มน้าวใจและควบคุมนักท่องเที่ยวให้อยู่ในกรอบของกฎหมายได้อย่างนุ่มนวล
	3.8 แต่งกายสะอาด เหมาะสมกับกาลเทศะ

โดยสรุปจากการประชุมกลุ่มย่อยของผู้เชี่ยวชาญเป็นสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ รวม 3 ประการ ดังนี้

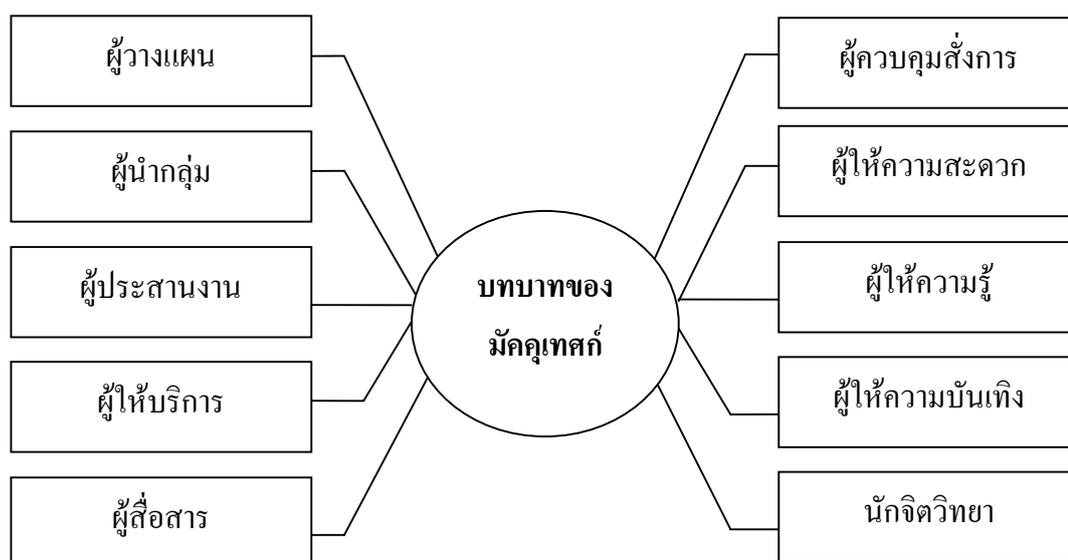
1. ด้านความรู้ คือมีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศ มีความรู้ในเรื่องวัฒนธรรมของชาติ และแหล่งท่องเที่ยว
2. ด้านความสามารถที่ปฏิบัติได้ คือ มีความสามารถเฉพาะตัวในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งด้านความพร้อม วิธีการปฏิบัติและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
3. ด้านจิตวิทยา คือ การมีจิตใจให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่อชาติและทรัพยากร ตลอดจนมีบุคลิกภาพดีเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์



ภาพที่ 7 การสร้างสมรรถฐานโดยผู้เชี่ยวชาญด้านมณฑลเทศาภิบาล

ตอนที่ 2 ข้อมูลจากกรอบความคิดของผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม

1. ศักยภาพของมณฑลเทศาภิบาลซึ่งประกอบด้วยบทบาทสำคัญ 10 บทบาทคือ ผู้วางแผน ผู้นำกลุ่ม ผู้ประสานงาน ผู้ให้บริการ ผู้สื่อสาร ผู้ควบคุมสั่งการ ผู้ให้ความสะดวก ผู้ให้ความรู้ ผู้ให้ความบันเทิง เป็นนักจิตวิทยา สรุปลักษณะบทบาทมณฑลเทศาภิบาล (ภาพที่ 8)



ภาพที่ 8 บทบาทของมณฑลเทศาภิบาล

2. วิเคราะห์งานตามบทบาทของมัคคุเทศก์ใน 10 บทบาทเป็นลักษณะงานต่างๆ
ดังตารางที่ 8

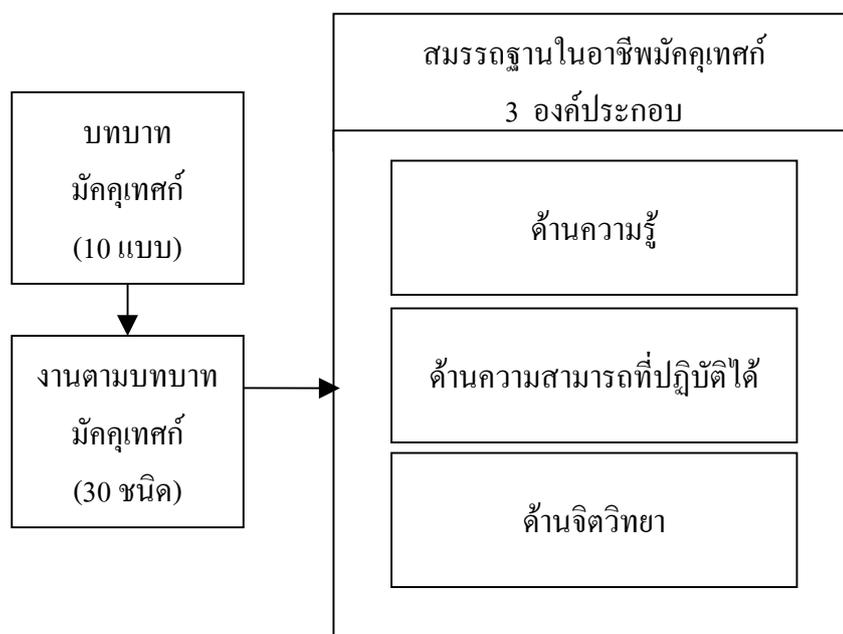
ตารางที่ 8 ลักษณะงานตามบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์

บทบาทของมัคคุเทศก์	ลักษณะงานตามบทบาท
ผู้วางแผน	ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยวสามารถวางแผนจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว และเขียนแผนการท่องเที่ยวตามโปรแกรมการท่องเที่ยวได้
ผู้นำกลุ่ม	ศึกษาเส้นทางการเดินทาง ศึกษารายละเอียดของนักท่องเที่ยวทุกคน และจัดทำสัญลักษณ์ให้นักท่องเที่ยวเพื่อสะดวกในการตรวจสอบ
ผู้ประสานงาน	กำหนดนัดหมาย (วัน เวลา และสถานที่ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว) ได้ สามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆตามโปรแกรมการท่องเที่ยวได้และจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับตัวนักท่องเที่ยว
ผู้ให้บริการ	สามารถรับเข้า-ส่งออกนักท่องเที่ยวได้และสามารถเตรียมความพร้อมก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ตามรายการทัวร์ได้อย่างเหมาะสม ตรวจสอบบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับตามรายการทัวร์
ผู้สื่อสาร	สามารถกล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยภาษาที่ชัดเจนและสุภาพ ตลอดจนทักทายถามทุกข์สุขนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึงและสามารถให้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศต่างๆ ได้
ผู้ควบคุมสั่งการ	ดำเนินการดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลาและแจ้งข้อควรและไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยวได้ตลอดจนดูแลตักเตือนนักท่องเที่ยวด้วยกิริยาและภาษาที่สุภาพ
ผู้ให้ความสะดวก	ดำเนินการจัดหา นัดหมายยานพาหนะต่างๆ ตามรายการท่องเที่ยวได้ และสามารถช่วยเหลือ แก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยวได้ขณะเดียวกันสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนในการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 8 (ต่อ)

บทบาทของมัคคุเทศก์	ลักษณะงานตามบทบาท
ผู้ให้ความรู้	สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวมได้และดำเนินการจัดหาเอกสารแสดงรายละเอียดตามรายการทัวร์ให้กับนักท่องเที่ยว ตลอดจนสามารถให้ความรู้ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวได้
ผู้ให้ความบันเทิง	สามารถสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์และจัดหากิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วม ตลอดจนสามารถสรรหาคำพูดเรื่องราวต่างๆ ให้เกิดความตื่นตื้นน่าสนใจ
นักจิตวิทยา	สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยวและเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล ตลอดจนสามารถให้ข้อมูลถูกต้องเหมาะสมกับความสนใจของนักท่องเที่ยว

จากตารางสังเคราะห์ข้อมูลสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ภายใต้กรอบความคิดของผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมได้สมรรถฐาน 3 องค์กรประกอบ (ภาพที่ 9)



ภาพที่ 9 การสร้างสมรรถฐานโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม

ตอนที่ 3 ข้อมูลประกอบการบูรณาการการสร้างสมรรถฐาน

1. บูรณาการหลอมรวมสมรรถฐานจากกรอบความคิดของผู้เชี่ยวชาญด้านมัธยมศึกษาและจากกรอบความคิดของผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม โดยยึดแนวทางจากกรอบความคิดของผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมเป็นหลัก

2. บูรณาการข้อมูลลักษณะสมรรถฐานในอาชีพมัธยมศึกษาเป็นแบบ “7-16-7” คือ องค์ประกอบด้านความรู้ ประกอบด้วยงาน 7 ลักษณะ องค์ประกอบด้านความสามารถที่ปฏิบัติได้ ประกอบด้วยงาน 16 ลักษณะ และองค์ประกอบทางด้านจิตวิทยา ประกอบด้วยงาน 7 ลักษณะ ดังนี้

องค์ประกอบด้านความรู้

- (1) มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว
- (2) กล่าวต้อนรับด้วยภาษาที่ชัดเจนและสุภาพ
- (3) ทักทายถามทุกข์สุขนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง
- (4) ให้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศต่างๆ
- (5) แจงข้อควรและไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว
- (6) ดูแลตักเตือนนักท่องเที่ยวด้วยกิริยาและภาษาที่สุภาพ
- (7) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวม

องค์ประกอบทางความสามารถที่ปฏิบัติได้

- (1) วางแผนจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว
- (2) เขียนแผนการท่องเที่ยวตามโปรแกรมการท่องเที่ยวทุกคน
- (3) ศึกษาเส้นทางการเดินทาง
- (4) ศึกษารายละเอียดของนักท่องเที่ยวทุกคน
- (5) จัดทำสัญลักษณ์ให้นักท่องเที่ยวเพื่อสะดวกในการตรวจสอบ
- (6) กำหนด นัดหมายวัน เวลา สถานที่ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว
- (7) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว
- (8) จัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับหน่วยงานต่างๆ ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว
- (9) รับเข้า - ส่งออกนักท่องเที่ยว
- (10) เตรียมความพร้อมก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ตามรายการทัวร์

- (11) ตรวจสอบบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับ
- (12) ดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา
- (13) จัดหา นั้คหมาย ยานพาหนะต่างๆ ตามรายการท่องเที่ยว
- (14) ช่วยเหลือแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยว
- (15) ปฏิบัติตามขั้นตอนในการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว
- (16) จัดทำเอกสารแสดงรายละเอียดตามรายการทัวร์

องค์ประกอบทางจิตวิทยา

- (1) ให้ความรู้ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว
- (2) สร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์
- (3) จัดทำกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วม
- (4) สรรหาคำพูดเรื่องราวต่างๆ ให้ตื่นตื้นน่าสนใจ
- (5) สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยว
- (6) เอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล
- (7) ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมกับความสนใจของนักท่องเที่ยว

ระยะที่ 3 การสร้างแบบจำลองที่เป็นรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพม้คฤเทศก์

การจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อสร้างแบบจำลองการฝึกอบรมดำเนินการ โดยใช้ข้อมูลการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมของ ILO รวม 7 ประการมาเป็นกรอบในการสร้างคือ การหาความต้องการในการฝึกอบรม กำหนดวัตถุประสงค์ ออกแบบหลักสูตร เลือกรวิธีการฝึกอบรม ออกแบบวิธีการประเมินผล ดำเนินการฝึกอบรม ประเมินผลการฝึกอบรม

จากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 6 คน ได้ยกร่างรูปแบบการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วยกรอบการฝึกอบรม 5 กรอบใหญ่คือ การหาความจำเป็นหรือความต้องการในการฝึกอบรม การทดสอบความรู้เบื้องต้น การกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรม การปฏิบัติการฝึกอบรมและการประเมินผล

ผู้วิจัยได้นำแนวทางดังกล่าวมาสังเคราะห์เพื่อสร้างรูปแบบการฝึกอบรมที่เรียกว่า “3T2CE” หรือ Training Need, Test, Time Frame, Competencies, Coaching, and Evaluation Model โดยมีที่มาจากการหาความต้องการฝึกอบรม (Training Need) มีการทดสอบ (Test) ก่อนและหลังการฝึกอบรม มีการกำหนดระยะเวลา (Time Frame) ของการฝึกอบรมในแต่ละส่วน โดยยึดสมรรถฐาน (Competencies) และใช้เทคนิคการฝึกอบรมแบบสอนแนะ (Coaching) และมีการประเมินผล (Evaluation) การฝึกอบรมในขั้นสุดท้าย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

Training Need : T คือ การศึกษาความจำเป็นหรือความต้องการฝึกอบรมเพื่อศึกษาลักษณะและนำหน้าความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

Test : T คือ การทดสอบความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานของมัคคุเทศก์เพื่อให้วิทยากรและผู้ช่วยที่เป็นผู้สอนแนะ (Coaching) ทราบพื้นฐานทางความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่จะนำไปสู่การกำหนดน้ำหนักของสาระการเรียนรู้ในการฝึกอบรมภาคทฤษฎีร้อยละ 20 และภาคปฏิบัติร้อยละ 80 ต่อไป

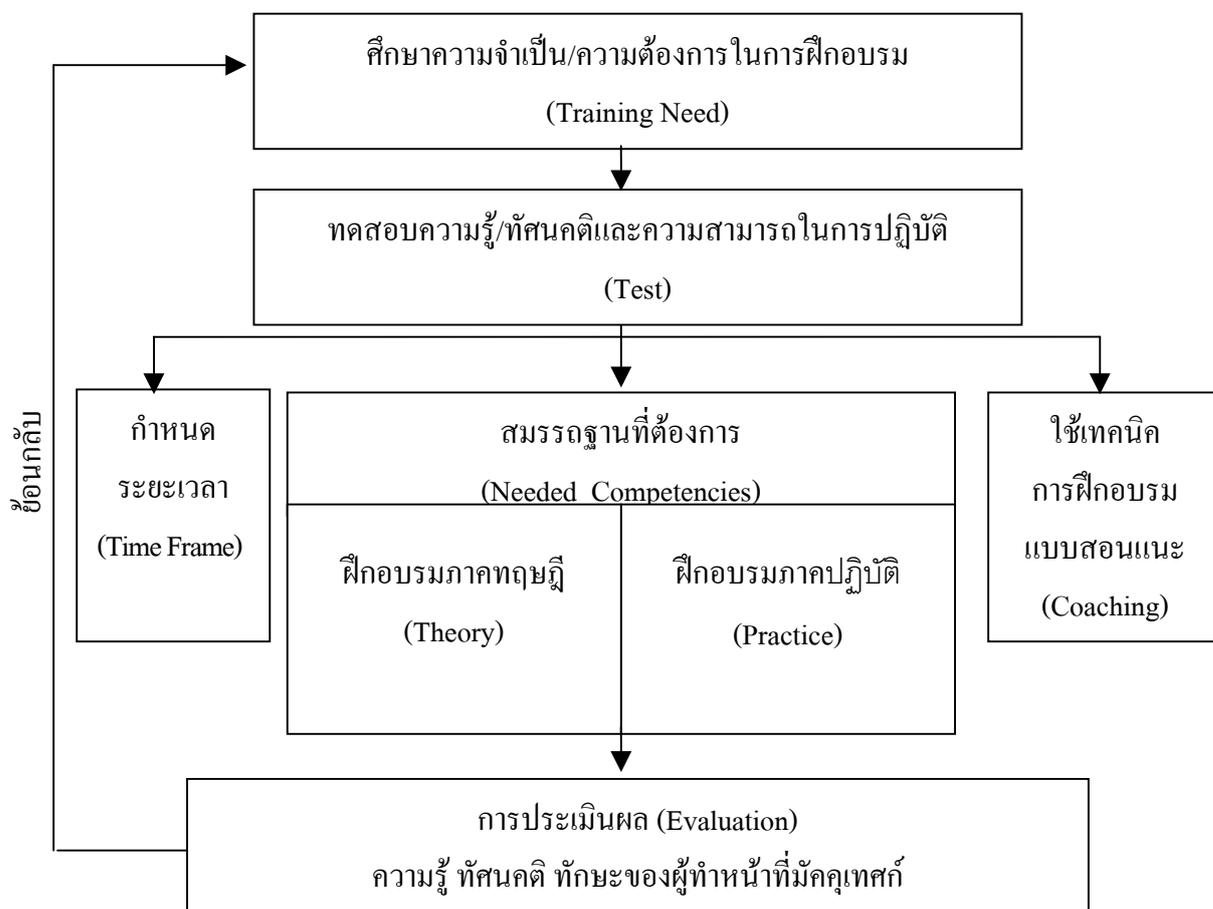
Time Frame : T คือ กำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในการฝึกอบรม และพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับงานของมัคคุเทศก์

Competencies : C คือ สมรรถฐานที่ต้องการในการฝึกอบรมซึ่งเป็นไปตามความต้องการในการฝึกอบรม โดยแยกเป็นภาคทฤษฎีร้อยละ 20 และภาคปฏิบัติร้อยละ 80 ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

Coaching : C คือ การใช้เทคนิคผู้สอนแนะในการฝึกอบรม ซึ่งจะเป็นผู้ฝึกอบรมภาคปฏิบัติให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

Evaluation : E คือ การประเมินผลโดยประเมินความรู้ ความสามารถที่ปฏิบัติได้ และการใช้จิตวิทยาในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคน

โดยสามารถแสดงเป็นรูปแบบที่เป็นแบบจำลอง ดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 รูปแบบการฝึกอบรมแบบ 3T2CE เพื่อพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์จากการยกวาง โดยคณะผู้เชี่ยวชาญ

ระยะที่ 4 ผลการทดสอบรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในการอาชีพมัคคุเทศก์

ผลการทดสอบรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ได้ข้อมูลรวม 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นของอาจารย์ ผู้สอนเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของรูปแบบการฝึกอบรม และตอนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับความเป็นไปได้ภายใต้กรอบเวลาและการบริหารงานในการฝึกอบรม

ตอนที่ 1 ข้อมูลการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม ข้อมูลการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมประกอบด้วย กรอบการศึกษา 3 กรอบ คือ กรอบที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม กรอบที่ 2 ข้อมูลลักษณะสมรรถฐานที่ต้องการในการฝึกอบรม ตอนที่ 3 ข้อมูลลักษณะการฝึกอบรมและความพร้อมในการเข้าร่วมฝึกอบรม

กรอบที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม จากจำนวนผู้ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 35 คน เป็นเพศชาย 6 คน เพศหญิง 29 คน ในจำนวนนี้เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับมัลแวร์ 33 คน และไม่มีความรู้เกี่ยวกับมัลแวร์ 2 คน และทั้งหมดไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการเป็นมัลแวร์มาก่อน ดังนี้

เพศ เพศของผู้ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัลแวร์ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิงร้อยละ 82.9 และเพศชายร้อยละ 17.1 (ตารางที่ 9)

ความรู้เกี่ยวกับมัลแวร์ ผู้ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับมัลแวร์มาก่อนร้อยละ 94.3 และไม่มีความรู้เกี่ยวกับมัลแวร์ ร้อยละ 5.7 (ตารางที่ 9)

การมีประสบการณ์การเข้ารับการฝึกอบรมเป็นมัลแวร์ ผู้ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมทั้งหมดไม่เคยมีประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมการเป็นมัลแวร์มาก่อน (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม

(n = 35)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	29	82.9
ชาย	6	17.1
ความรู้เกี่ยวกับมัลแวร์		
มี	33	94.3
ไม่มี	2	5.7

ตารางที่ 9 (ต่อ)

(n = 35)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมเป็น มัคคุเทศก์		
เคย	0	0
ไม่เคย	35	100.0

กรอบที่ 2 ข้อมูลสมรรถฐานที่ต้องการในการฝึกอบรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ใน 3 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบทางความรู้ องค์ประกอบทางความสามารถที่ปฏิบัติได้ และองค์ประกอบทางจิตวิทยา รวม 30 ชนิดงาน ข้อมูลที่ได้รับคือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการฝึกอบรมเกือบทุกชนิดงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51 - 4.50$) ได้แก่ องค์ประกอบทางด้านความรู้คือ ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว กล่าวต้อนรับด้วยภาษาที่ชัดเจนและสุภาพ ทักทายถามทุกข์สุขนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง ให้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศต่างๆ แจ่มชัดและไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวม องค์ประกอบทางความสามารถที่ปฏิบัติได้คือ วางแผนจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว เขียนแผนการท่องเที่ยวตามโปรแกรมการท่องเที่ยวทุกคน ศึกษาเส้นทางการเดินทาง จัดทำสัญลักษณ์ให้นักท่องเที่ยวเพื่อสะดวกในการตรวจสอบ กำหนดนัดหมายวัน เวลาและสถานที่ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว จัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับหน่วยงานต่างๆ ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว รับเข้า – ส่งออกนักท่องเที่ยว เตรียมความพร้อมก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ตามรายการทัวร์ ตรวจสอบบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับ ดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา จัดหานัดหมายพาหนะต่างๆตามรายการท่องเที่ยว ช่วยเหลือแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยว ปฏิบัติตามขั้นตอนในการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว จัดหาเอกสารแสดงรายละเอียดตามรายการทัวร์ สร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์ จัดหากิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วม สรรหาคำพูดเรื่องราวต่างๆ ให้ตื่นตื้นเต้นน่าสนใจ สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยว เอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมกับความสนใจของนักท่องเที่ยว (ตารางที่ 9)

ซึ่งมีเพียง 2 ประเด็นที่อยู่ในระดับปานกลางคือ ศักยภาพละเอียดของนักท่องเที่ยวทุกคน ดูแลตักเตือนนักท่องเที่ยวด้วยกิริยาและภาษาที่สุภาพ ($\bar{x} = 3.43$ และ $\bar{x} = 3.46$) ตามลำดับ (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 10 ข้อมูลลักษณะสมรรถฐานที่ต้องการฝึกอบรม

(n = 35)

สมรรถฐานที่ต้องการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<u>องค์ประกอบทางความรู้</u>		
1. ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว	4.0	.77
2. กล่าวต้อนรับด้วยภาษาที่ชัดเจนและสุภาพ	4.0	1.14
3. ทักทายถามทุกข์สุขนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง	3.69	1.11
4. ให้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศต่างๆ	4.0	.80
5. แข็งข้อควรและไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว	3.89	1.11
6. ดูแลเด็กเตื่อนักท่องเที่ยวด้วยกิริยาและภาษาที่สุภาพ	3.46	.95
7. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวม	4.17	.89
<u>องค์ประกอบทางความสามารถที่ปฏิบัติได้</u>		
8. วางแผนจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว	4.0	.80
9. เขียนแผนการท่องเที่ยวตามโปรแกรมการท่องเที่ยวทุกคน	4.03	.86
10. ศึกษาเส้นทางการเดินทาง	4.29	.79
11. ศึกษารายละเอียดของนักท่องเที่ยวทุกคน	3.43	.85
12. จัดทำสัญลักษณ์ให้นักท่องเที่ยวเพื่อสะดวกในการตรวจสอบ	3.77	.84
13. กำหนดนัดหมายวัน เวลาและสถานที่ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว	3.91	.82
14. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว	3.94	.80
15. จัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับหน่วยงานต่างๆ ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว	3.74	.82
16. รับเข้า – ส่งออกนักท่องเที่ยว	3.83	1.01
17. เตรียมความพร้อมก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ตามรายการทัวร์	4.29	.79
18. ตรวจสอบบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับ	4.0	1.00
19. ดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา	3.74	.89

ตารางที่ 10 (ต่อ)

สมรรถฐานที่ต้องการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
20. จัดหานัดหมายยานพาหนะต่างๆ ตามรายการท่องเที่ยว	4.09	.89
21. ช่วยเหลือแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยว	4.20	.87
22. ปฏิบัติตามขั้นตอนในการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว	4.11	.83
23. จัดหาเอกสารแสดงรายละเอียดตามรายการทัวร์	3.94	.91
องค์ประกอบทางจิตวิทยา		
24. ให้ความรู้ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว	3.97	1.18
25. สร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์	4.09	.95
26. จัดทำกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วม	3.83	.92
27. สรรหาคำพูดเรื่องราวต่างๆ ให้ตื่นเต้นน่าสนใจ	3.69	1.21
28. สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยว	3.97	.92
29. เอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล	3.51	1.22
30. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมกับความสนใจของนักท่องเที่ยว	4.09	.98

กรอบที่ 3 ข้อมูลลักษณะการฝึกอบรมและความพร้อมในการเข้าร่วมฝึกอบรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการและความพร้อมในการเข้าร่วมฝึกอบรม ได้ผลดังนี้

ความสามารถในการเข้าร่วมฝึกอบรม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 35 คน เห็นว่าสามารถเข้าร่วมฝึกอบรมได้ (ตารางที่ 11)

จำนวนวันที่สะดวกในการเข้ารับการฝึกอบรม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม จำนวนครั้งหนึ่งเห็นว่าควรจัดฝึกอบรม 4 วัน ร้อยละ 45.72 ส่วนที่เห็นว่าควรจัดฝึกอบรม 2 วัน ร้อยละ 8.57 ควรจัด 3 วัน ร้อยละ 28.57 และมีเพียงร้อยละ 2.86 เห็นว่าควรจัดมากกว่า 5 วัน (ตาราง 11)

ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการฝึกอบรม ผู้ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่าควรอบรมเต็มวัน ร้อยละ 45.71 ที่เหลือคือภาคเช้าของวันและภาคบ่ายของวัน ร้อยละ 31.43 และ ร้อยละ 22.86 ตามลำดับ (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ข้อมูลลักษณะการฝึกอบรมและความพร้อมในการเข้าร่วมฝึกอบรม

(n = 35)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความสามารถเข้าร่วมฝึกอบรม		
เข้าร่วมฝึกอบรมได้	35	100.0
ไม่สามารถเข้าร่วมฝึกอบรมได้	0	0
จำนวนวันที่สะดวกในการเข้ารับการฝึกอบรม		
2 วัน	3	8.57
3 วัน	10	28.57
4 วัน	16	45.72
5 วัน	5	14.28
มากกว่า 5 วัน	1	2.86
ช่วงวันที่พร้อมในการฝึกอบรม		
เสาร์- อาทิตย์	2	5.71
จันทร์ ถึงศุกร์	33	94.29
วันหยุดนักขัตฤกษ์	0	0
ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการฝึกอบรม		
ภาคเช้าของวัน	11	31.43
ภาคบ่ายของวัน	8	22.86
เต็มวัน	16	45.71

จากการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมได้ข้อมูลเพื่อนำมาปรับใช้กับรูปแบบการฝึกอบรม ดังนี้
วัตถุประสงค์การฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีลักษณะ ดังนี้

1. มีความรู้ในการเตรียมความพร้อมด้านเอกสาร สัมภาระ และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
2. มีทัศนคติที่ดีด้วยการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสารทางอังกฤษ และอังกษษา
 ให้มีบรรยากาศสนุกสนานรื่นรมย์ ให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ
3. มีทักษะที่เป็นความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่โดยการดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตาม
 กำหนดเวลานัดหมาย ตลอดจนให้การช่วยเหลือแก้ปัญหาและการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว
 ได้อย่างทั่วถึง

โครงสร้างสาระการเรียนรู้

ตารางที่ 12 โครงสร้างสาระการเรียนรู้ในการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานเพื่อพัฒนาอาชีพคูกุเทศก์

สาระการเรียนรู้	ประเด็นการเรียนรู้
การเตรียมความพร้อม	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเตรียมการด้านเอกสาร 2. การเตรียมการด้านสัมภาระ 3. การเตรียมการด้านการให้บริการ
การติดต่อสื่อสาร	<ol style="list-style-type: none"> 1. การติดต่อสื่อสารด้วยอังกฤษ 2. การติดต่อสื่อสารด้วยอังกษษา
การใช้จิตวิทยา	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสร้างความประทับใจ 2. การสร้างปฏิสัมพันธ์ 3. การสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์
การกำกับดูแลและประสานงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลาและการนัดหมาย ต่างๆ 2. การช่วยเหลือแก้ปัญหาและการดูแลความปลอดภัยให้ นักท่องเที่ยว

ระยะเวลาในการฝึกอบรม ในการฝึกอบรมโดยมีสมรรถฐานเพื่อพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรม 4 วัน ตั้งแต่เวลา 09.00 – 17.00 น.

วิธีการฝึกอบรม ดำเนินการ ดังนี้

1. การทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับวิทยากรและผู้สอนแนะ โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแนะนำตัวและสนทนาเกี่ยวกับประสบการณ์การเป็นมัคคุเทศก์
2. ทดสอบความรู้เบื้องต้น (Pretest) ในวันแรกที่เปิดการฝึกอบรม
3. การฝึกอบรมในแต่ละวัน มีรูปแบบเหมือนกัน คือทั้งภาคเช้าและภาคบ่ายแบ่งออกเป็น 2 ช่วงการเรียนรู้ ดังนี้
 - 3.1 ช่วงแรกใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง – 1 ชั่วโมง 30 นาที ในการเรียนรู้ภาคทฤษฎีตามหน่วยการเรียนรู้ โดยการสอนของวิทยากรตามสาระการเรียนรู้
 - 3.2 ช่วงที่สองใช้เวลาประมาณ 2-3 ชั่วโมงในการฝึกปฏิบัติเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มตามหน่วยการเรียนรู้ ภายใต้กรอบการสอนแนะของผู้สอนแนะและประเมินผลการปฏิบัติตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้
4. ทดสอบความรู้หลังการฝึกอบรม (Posttest) ในวันสุดท้ายของการฝึกอบรม
5. ประเมินผลประสิทธิภาพของรูปแบบการฝึกอบรมตามความคิดเห็นของวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมและผู้บริหาร

กิจกรรมการฝึกอบรม

1. การทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
2. การทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรมและเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม (Pretest - Posttest)
3. การบรรยาย อภิปรายและสาธิตการปฏิบัติเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม
4. ศึกษาเอกสารกรณีตัวอย่างที่เป็นปัญหาและการแก้ปัญหาและวิทยากรวิจารณ์เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม

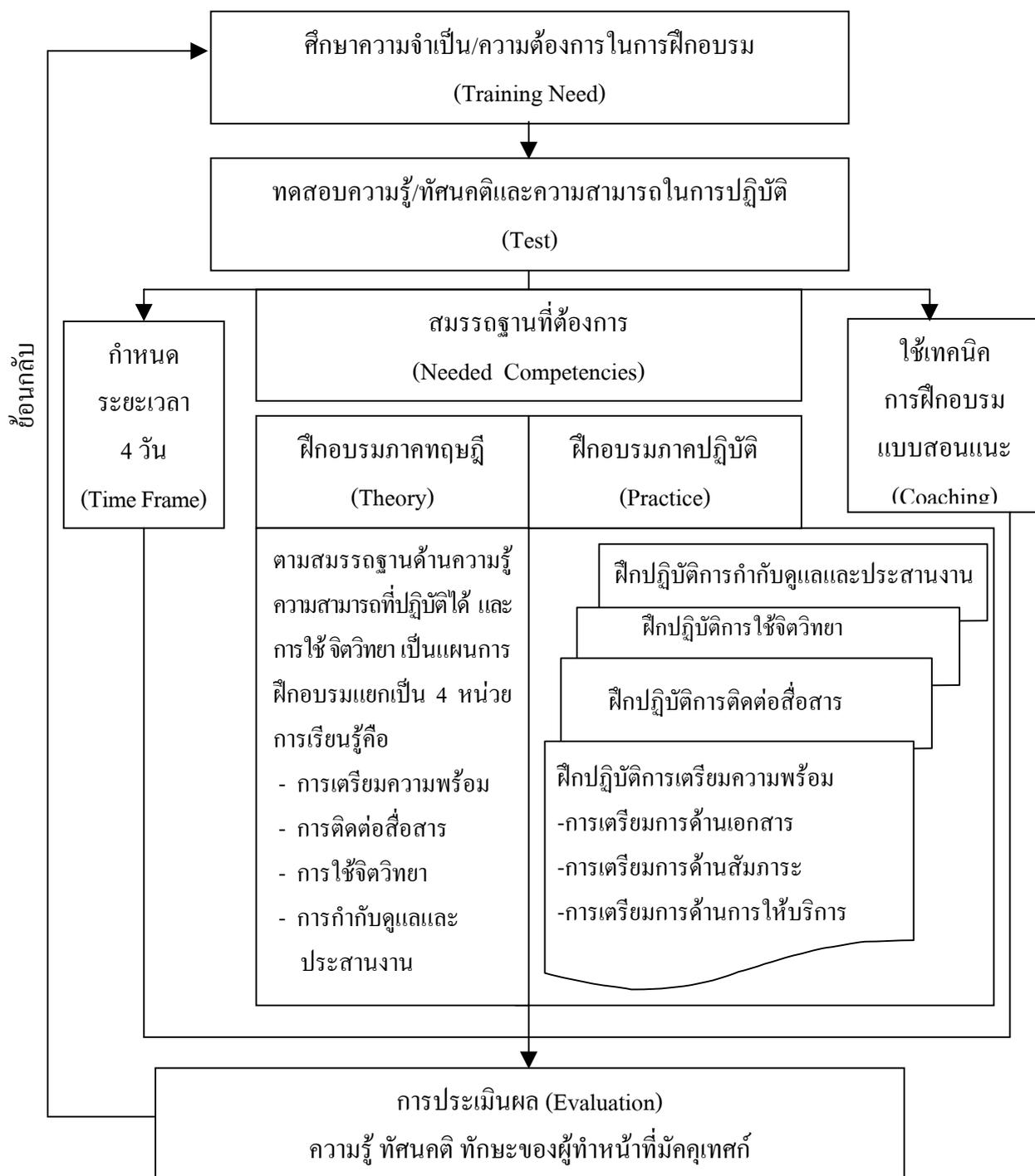
5. ใช้สถานการณ์บทบาทสมมุติการเป็นผู้พูดและผู้ฟังสลับกันในแต่ละกลุ่มของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
6. ใช้กิจกรรมกลุ่มในการคิดและนำเสนอเกมต่างๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

สื่อในการฝึกอบรม มีดังนี้

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรม
2. แผ่นใสสรุปสาระการเรียนรู้
3. สื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ภาพบุคคลและสัญลักษณ์ในการสื่อสาร
4. ตัวอย่างอุปกรณ์ ภาชนะ อาหารว่าง ของที่ระลึก
5. สื่อบุคคลโดยการสาธิต และแสดงบทบาทสมมุติ
6. บัตรคำตัวอย่างการใช้ภาษา ตึกตาผ้า ขลุ่ย เครื่องดนตรีกำกับจังหวะ วัสดุที่ใช้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
7. แบบทดสอบความรู้ แบบประเมินผลการปฏิบัติ แบบประเมินผลประสิทธิภาพของรูปแบบการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรม มีดังนี้

1. สังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการมีส่วนร่วม ความสามารถ การตอบคำถามและความสนใจ
2. สังเกตความสามารถในการปฏิบัติและการนำเสนอเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม อาทิ การใช้ภาษา การแสดงสีหน้าท่าทาง และบุคลิกภาพโดยทั่วไป
3. พิจารณาผลจากการปฏิบัติตามบทบาทสมมุติและการปฏิบัติต่างๆ ตามภารกิจของงาน มัคคุเทศก์ที่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินผลที่ผู้ให้การฝึกอบรมเป็นผู้ประเมิน
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยจากแบบทดสอบความรู้ (Pretest - Posttest)
5. วิเคราะห์ความคิดเห็นของวิทยากรและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จากผลการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลมาปรับรูปแบบการฝึกอบรม 3T2CE ให้เหมาะสมกับการฝึกอบรมในครั้งนี้ ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 การฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐาน เพื่อพัฒนาอาชีพมีคฤเทศก์แบบ 3T2CE Model สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 ข้อมูลการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จากการสังเกตของผู้วิจัย เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในด้านการมีส่วนร่วม ความสามารถในการตอบคำถาม และความสนใจได้ผลดังนี้

1. ด้านการมีส่วนร่วม ในวันแรกของการฝึกอบรมคือ วันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมครบตามจำนวน 35 คน และในการฝึกอบรมภาคทฤษฎีของแต่ละวัน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ แต่ในภาคปฏิบัติของแต่ละวันมีผู้เข้ารับการฝึกอบรมบางส่วนขาดหายไปแต่เป็นจำนวนน้อย ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อการจัดฝึกอบรมแต่อย่างใด และในส่วนที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมขาดหายไปในวันบางวัน ข้อมูลจะถูกบันทึกโดยผู้สอนแนะเพื่อให้มีการฝึกปฏิบัติจนกว่าจะผ่านทุกคนในทุกกิจกรรมฝึก

2. ด้านความสามารถในการตอบคำถาม ในกิจกรรมการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติของแต่ละวันที่มีการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถตอบคำถามในเชิงได้ตอบทางวิชาการกับวิทยากรอย่างมีหลักเกณฑ์ มีบางคำถามของวิทยากรที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการปรึกษาหารือกันอย่างเงียบๆ และช่วยกันตอบคำถามเพื่อเสริมซึ่งกันและกัน อย่างไรก็ตามมีผู้เข้ารับการฝึกอบรมบางคนที่มีความสามารถในการคิดและการใช้คำพูดในการตอบคำถามอย่างโดดเด่นจะเป็นผู้ที่มักตอบคำถามเป็นคนแรกๆ ในคำถามของวิทยากรอยู่เสมอ

3. ด้านความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตลอดระยะเวลาการฝึกอบรมรวม 4 วัน คือ ตั้งแต่วันที่ 27 – 30 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ความสนใจมากในการเข้ารับการฝึกอบรมในกิจกรรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในวันแรกของการฝึกอบรม แต่ในวันถัดไปจนถึงวันสิ้นสุดการฝึกอบรม สังเกตได้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีพฤติกรรมให้ความสนใจน้อยลงกว่าวันแรก ขณะเดียวกันจากข้อมูลการสังเกตพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะให้ความสนใจการฝึกภาคปฏิบัติมากกว่าภาคทฤษฎี

ตอนที่ 3 ข้อมูลการสังเกตความสามารถในการปฏิบัติและการนำเสนอ จากการสังเกตตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม 4 วัน ในด้านการใช้ภาษา การแสดงสีหน้าท่าทาง และบุคลิกภาพโดยทั่วไปได้ผลดังนี้

1. ด้านการใช้ภาษา ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถในการปฏิบัติและการนำเสนอในด้านวัจนภาษาที่เป็นภาษาพูดได้อย่างคล่องแคล่ว โดยมีผู้เข้ารับการฝึกอบรมบางคนเป็นผู้นำในการใช้ภาษาสั้นๆ ในการตอบคำถามของวิทยากรก่อน แล้วผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เหลือจึงมีการเสริมด้วยการใช้ภาษาที่เป็นทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์ทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ขณะเดียวกันในการฝึกอบรมภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติมีผู้เข้ารับการฝึกอบรมบางส่วนที่เป็นจำนวนน้อยใช้ภาษาหยอกล้อกัน ทำให้เกิดความสนุกสนาน แต่ขณะเดียวกันทำให้บรรยากาศความเข้มข้นทางวิชาการจางลงไป

2. ด้านการแสดงสีหน้าท่าทาง เป็นการใช้ลักษณะทางอวัจนภาษา ซึ่งเป็นภาษาที่แสดงออกทางสีหน้าและท่าทางของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยเฉพาะในกิจกรรมการฝึกภาคปฏิบัติทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการเตรียมความพร้อม ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการใช้จิตวิทยา และด้านการกำกับดูแลและประสานงาน โดยเฉพาะในด้านการติดต่อสื่อสารและการใช้จิตวิทยา ผู้เข้ารับการฝึกอบรมใช้การสื่อสารด้วยสีหน้าและท่าทางเหมาะสม และท่าทางอื่นๆ ทำให้การฝึกปฏิบัติในกิจกรรมต่างๆ เหมือนกับในสถานการณ์จริง ขณะเดียวกันมีผู้เข้ารับการฝึกอบรมบางคนยังใช้สีหน้าท่าทางไม่ค่อยสอดคล้องกับกิจกรรมที่ฝึกปฏิบัติซึ่งอาจเป็นเพราะยังไม่เคยได้รับการฝึกที่เทียบเคียงกับสถานการณ์จริงอย่างนี้มาก่อน

3. ด้านบุคลิกภาพโดยรวม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมใช้เสื้อผ้า เครื่องแต่งกายที่เป็นแบบฟอร์มนักศึกษาของมหาวิทยาลัย จึงทำให้มีความเป็นระเบียบเหมือนกันทั้งหมด แต่บุคลิกภาพที่แสดงออกทางกิริยามารยาทยังมีผู้เข้ารับการฝึกอบรมบางคนมีการแสดงกิริยาท่าทางไม่น่าไว้วางใจ หรือไม่เกิดความเชื่อถือศรัทธาในการเป็นมัคคุเทศก์ อาทิ การสัมผัสมือที่แสดงความยินดี การนำร่างกายเข้าแทรกกลุ่มที่มีการสนทนากัน โดยขาดความระมัดระวังในกิริยาท่าทาง ขณะเดียวกันมี ผู้เข้ารับการ

ฝึกอบรมบางคนที่มีบุคลิกภาพเก็บตัว ไม่ค่อยแสดงออกทางกิริยาท่าทาง แต่เมื่อถึงเวลาที่ต้องปฏิบัติ ในกิจกรรมต่างๆ ก็สามารถปรับบุคลิกภาพของตนเองให้สอดคล้องกับกิจกรรมได้

ตอนที่ 4 ข้อมูลการประเมินภาคปฏิบัติ จากการประเมินผลภาคปฏิบัติ โดยยึดแบบประเมิน ผลภาคปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 35 คน ในมาตรฐานการเรียนรู้ 4 หน่วยการเรียนรู้คือการเตรียมความพร้อม การติดต่อสื่อสาร การใช้จิตวิทยา และการกำกับดูแลและประสานงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติตามมาตรฐานการเรียนรู้ใน 4 หน่วยการเรียนรู้ ได้ผลวิสัยดังนี้

1. ผลการประเมินภาคปฏิบัติในมาตรฐานการเรียนรู้ด้านการเตรียมความพร้อม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้ง 35 คน มีความสามารถปฏิบัติได้อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.00$; S.D. = .00) เมื่อพิจารณาเป็นรายการย่อยพบว่า การระบุเส้นทางการเดินทางตามโปรแกรมการท่องเที่ยวได้ถูกต้อง การปฏิบัติได้ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับตัวนักท่องเที่ยวและการรับเข้า – ส่งออกนักท่องเที่ยว การตรวจสอบบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับอย่างรอบคอบ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ารายการย่อยอื่นๆ (ตารางที่ 12)

2. ผลการประเมินภาคปฏิบัติในมาตรฐานการเรียนรู้ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้ง 35 คน มีความสามารถปฏิบัติได้อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.51$; S.D. = .50) เมื่อพิจารณาเป็นรายการย่อยพบว่า การใช้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศต่างๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ารายการย่อยอื่นๆ (ตารางที่ 12)

3. ผลการประเมินภาคปฏิบัติในมาตรฐานการเรียนรู้ด้านการใช้จิตวิทยา ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้ง 35 คน มีความสามารถปฏิบัติได้อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.00$; S.D. = .00) เมื่อพิจารณาเป็นรายการย่อยพบว่า ด้านการใช้เทคนิคสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยวได้ ดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึงและให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมกับความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ารายการย่อยอื่นๆ (ตารางที่ 12)

4. ผลการประเมินภาคปฏิบัติในมาตรฐานการเรียนรู้ด้านการกำกับดูแลและประสานงาน ผู้เข้ารับการศึกษาทั้ง 35 คน มีความสามารถในการปฏิบัติอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.51$; S.D. = .51) เมื่อพิจารณาเป็นรายการย่อยพบว่า การให้การดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลาและจัดทำนัดหมายยานพาหนะ ได้เหมาะสมกับรายการทัวร์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ารายการย่อยที่เหลือ (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ข้อมูลการประเมินผลภาคปฏิบัติ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
<u>การเตรียมความพร้อม</u>	4.00	.00
1. การเขียนแผนการท่องเที่ยว	4.00	.00
2. ระบุเส้นทางการเดินทางตามโปรแกรมการท่องเที่ยวได้ถูกต้อง	4.49	.51
3. จัดกลุ่มนักท่องเที่ยวตามข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวได้เหมาะสม	3.51	.51
4. จัดทำสัญลักษณ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยว	4.00	.00
5. ทำตารางกิจกรรมนัดหมายและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ	4.00	.00
6. ปฏิบัติได้ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับตัวนักท่องเที่ยวและการรับเข้า – ส่งออก นักท่องเที่ยว	4.49	.51
7. เตรียมสัมภาระเพื่อบริการนักท่องเที่ยวได้ถูกต้องเหมาะสม	4.00	.00
8. ตรวจสอบบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับอย่างรอบคอบ	4.49	.51
9. จัดทำเอกสารแสดงรายละเอียดตามรายการทัวร์เพื่อบริการนักท่องเที่ยวได้	4.00	.00
<u>การติดต่อสื่อสาร</u>	4.51	.50
10. กล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยภาษาและกิริยาที่สุภาพ	4.03	1.01
11. ใช้คำกล่าวทักทายถามทุกข์สุขนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม	4.03	1.01
12. ใช้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศต่างๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้	4.51	.51
13. ใช้คำพูดในการสื่อสารแจ้งข้อควร / ไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม	4.00	.00
14. ให้การดูแลต้อนรับนักท่องเที่ยวได้อย่างสุภาพ	4.49	.51
15. ชี้แจงเกี่ยวกับข้อมูลประเทศไทยโดยภาพรวม	4.49	.51

ตารางที่ 13 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
<u>การใช้จิตวิทยา</u>	4.00	.00
16. ให้ความรู้ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวได้	4.00	.00
17. ปรับบรรยากาศรอบตัวให้เกิดความสนุกสนานรื่นรมย์ได้	4.00	.00
18. แสวงหากิจกรรมต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมได้	4.00	.00
19. สรรหาคำพูด เรื่องราวที่ตื่นเต้นน่าสนใจมาเสนอแก่นักท่องเที่ยวได้	4.00	.00
20. ใช้เทคนิคสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยวได้	4.51	.51
21. ดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง	4.51	.51
22. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมกับความสนใจของนักท่องเที่ยวได้	4.51	.51
<u>การกำกับดูแลและประสานงาน</u>	4.51	.51
23. ให้การดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลาและจัดทำ นัดหมายยานพาหนะได้เหมาะสมกับรายการทัวร์	4.51	.51
24. ช่วยเหลือแก้ปัญหาพร้อมทั้งการดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวได้	4.00	.00

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยใช้แบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม

จากตารางที่ 14 และ 15 พบว่าหลังการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนความรู้ความสามารถสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม (\bar{X} = 40.97 และ 38.54 ตามลำดับ) โดยมีคะแนนต่ำสุดและสูงสุดสูงกว่าเช่นกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการฝึกอบรม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 5.746, p < .05$)

ตารางที่ 14 คะแนนเฉลี่ย คะแนนต่ำสุดและคะแนนสูงสุด ของคะแนนความรู้ความสามารถของ
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนและหลังการฝึกอบรม

(n = 35)

คะแนน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
ก่อนการฝึกอบรม	38.54	6.55	27	51
หลังการฝึกอบรม	40.97	6.41	29	52

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบคะแนนความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนและหลัง
การฝึกอบรม

(n = 35)

คะแนน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่า d	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า t	ค่า p
ก่อนการฝึกอบรม	35	38.54	2.43	2.50	5.746	.000
หลังการฝึกอบรม	35	40.97				

P <.05

ตอนที่ 6 ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐาน ได้ผลวิจัยดังนี้

กรอบที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรม
ในการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพ
มัคคุเทศน์ จำนวน 35 คน มีดังนี้

เพศ เพศของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 35 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายคือ จำนวน
29 และ 6 ตามลำดับ

ความรู้เกี่ยวกับมัคคุเทศก์ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 33 คน มีความรู้เกี่ยวกับมัคคุเทศก์
มาก่อนเข้ารับการฝึกอบรม ส่วนอีก 2 คนไม่เคยมีความรู้

การฝึกอบรมเกี่ยวกับการเป็นมัคคุเทศก์ ในจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม 35 คน ทุกคนไม่เคย
เข้ารับการฝึกอบรมการเป็นมัคคุเทศก์มาก่อนเลย

การปฏิบัติหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์อย่างไม่เป็นทางการ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งหมด 35 คน
9 คน เคยเป็นมัคคุเทศก์อย่างไม่เป็นทางการมาก่อน ในขณะที่อีก 26 คนไม่เคยทำหน้าที่ดังกล่าวเลย

การฝึกอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพหลัก จากจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม 35 คน 27 คนคาดว่าจะยึดอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพหลัก ในขณะที่อีก 8 คน ไม่คิดว่าจะยึดเป็นอาชีพหลัก

กรอบที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบการฝึกอบรมเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการฝึกอบรม ได้ผลดังนี้

จากการประเมินผลข้อมูลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการฝึกอบรม ได้ผลดังนี้

ความพึงพอใจในด้านวิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวกับการเป็นผู้มีบุคลิกภาพเหมาะสม การเป็นผู้รู้จักสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรม และการเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ การเป็นผู้มีความสามารถในการถ่ายทอด การเป็นผู้มีประสบการณ์ในเรื่องที่ให้การฝึกอบรมในระดับมากที่สุดถึงมากตามลำดับ (ตารางที่ 16)

ความพึงพอใจในด้านเนื้อหาตามมาตรฐานการเรียนรู้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพึงพอใจในด้านที่เกี่ยวกับเนื้อหาที่ครอบคลุมภาระงานของมัคคุเทศก์ เนื้อหาน่าสนใจและมีความทันสมัย เนื้อหาช่วยเสริมให้เกิดบุคลิกภาพที่เหมาะสมในอาชีพมัคคุเทศก์ เนื้อหาที่ได้รับการอบรมสามารถนำไปปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื้อหาที่มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจของประเทศในระดับมาก (ตารางที่ 16)

ความพึงพอใจในด้านเทคนิควิธีการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพึงพอใจในด้านการเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมใน กิจกรรมการฝึกอบรม การใช้เทคนิคการสอนแนะทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดความรู้สึกลื่นไหลไม่เครียด เทคนิควิธีการฝึกอบรมสอดคล้องกับกรอบของเวลาในการฝึกอบรม การเน้นความสามารถเฉพาะบุคคลที่สามารถปฏิบัติได้ การใช้เทคนิคสอนแนะ (Coaching) ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในระดับมาก (ตารางที่ 15)

ความพึงพอใจในการประเมินผล ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในการมีระบบการประเมินผล เน้นความสามารถเฉพาะบุคคล และการใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรม การปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีการประเมินผลที่ชัดเจนกระตุ้นให้เกิด

การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีวิธีการประเมินผลเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มปฏิบัติตามสมรรถฐาน การประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมตามเนื้อหาการเรียนรู้ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดตามลำดับ (ตารางที่ 16)

ความพึงพอใจในด้านช่วงระยะเวลาในการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในด้านการใช้เวลาฝึกต่อเนื่องทำให้เกิดทักษะในการปฏิบัติ มีการแบ่งการเรียนรู้ภาคทฤษฎีและปฏิบัติทำให้ไม่เกิดความสับสน ช่วงระยะเวลาการฝึกอบรมกระชับทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายคาบที่เป็นช่วงการฝึกสอดคล้องกับกิจกรรมการฝึกอบรม เน้นการฝึกภาคปฏิบัติทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในรูปแบบการฝึกอบรม

รายการความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	(n = 35)
		ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<u>ความพึงพอใจในด้านวิทยากร</u>		
▪ การเป็นผู้มีบุคลิกภาพเหมาะสม	4.69	.47
▪ การเป็นผู้รู้จักสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรม	4.60	.65
▪ การเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ	4.23	.81
▪ การเป็นผู้มีความสามารถในการถ่ายทอด	4.23	.43
▪ การเป็นผู้มีประสบการณ์ในเรื่องที่ให้การฝึกอบรม	4.00	.69
<u>ความพึงพอใจในด้านเนื้อหาตามมาตรฐานการเรียนรู้</u>		
▪ เนื้อหาที่อบรมครอบคลุมภาระงานของมัคคุเทศก์	4.37	.65
▪ เนื้อหาน่าสนใจและมีความทันสมัย	4.23	.43
▪ เนื้อหาช่วยเสริมให้เกิดบุคลิกภาพที่เหมาะสมในอาชีพ	4.23	.43
<u>มัคคุเทศก์</u>		
▪ เนื้อหาที่ได้รับการอบรมสามารถนำไปปฏิบัติหน้าที่	4.14	.55
<u>มัคคุเทศก์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</u>		
▪ เนื้อหาที่มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ	4.09	.28
ของประเทศ		

ตารางที่ 16 (ต่อ)

(n = 35)

รายการความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<u>ความพึงพอใจในด้านเทคนิควิธีการฝึกอบรม</u>		
▪ เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรม	4.31	.83
▪ การใช้เทคนิคการสอนแนะนำทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดความรูสึกผ่อนคลายไม่เครียด	4.31	.47
▪ เทคนิควิธีการฝึกอบรมสอดคล้องกับกรอบของเวลาในการฝึกอบรม	4.23	.43
▪ การเน้นความสามารถเฉพาะบุคคลที่สามารถปฏิบัติได้	4.09	.74
▪ การใช้เทคนิคสอนแนะ (Coaching) ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4.00	.00
<u>ความพึงพอใจในด้านการประเมิน</u>		
▪ มีระบบการประเมินผลที่เน้นความสามารถเฉพาะบุคคล	4.54	.51
▪ ใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3.91	.74
▪ มีการประเมินผลที่ชัดเจนกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	3.91	.28
▪ มีวิธีการประเมินผลเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มปฏิบัติตามสมรรถฐาน	3.69	.47
▪ การประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมตามเนื้อหาการเรียนรู้	3.69	.47
<u>ความพึงพอใจในด้านช่วงระยะเวลาในการฝึกอบรม</u>		
▪ การใช้เวลาฝึกต่อเนื่องทำให้เกิดทักษะในการปฏิบัติ	4.14	.55
▪ มีการแบ่งการเรียนรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติทำให้ไม่เกิดความสับสน	4.00	.00
▪ ช่วงระยะเวลาการฝึกอบรมกระชับทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่าย	4.00	.00
▪ คาบที่เป็นช่วงการฝึกสอดคล้องกับกิจกรรมการฝึกอบรม	4.00	.00
▪ เน้นการฝึกภาคปฏิบัติทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา	3.77	.43

ตอนที่ 7 ข้อมูลความคิดเห็นของวิทยากรผู้สอนเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของรูปแบบการฝึกอบรม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคิดเห็นของวิทยากรที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมในด้านปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ผลวิจัยดังนี้

กรอบที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นวิทยากร
ในการศึกษาข้อมูลส่วนตัวโดยการสัมภาษณ์วิทยากรผู้ให้การอบรมมัคคุเทศก์ จำนวน 4 คน มีดังนี้

เพศ เพศของผู้ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เป็นวิทยากรเพศหญิงทั้งหมดจำนวน 4 คน

อายุ วิทยากรที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 4 คน อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 1 คน 31-40 ปี จำนวน 2 คน และ 41-50 ปี จำนวน 1 คน

วุฒิการศึกษา จากจำนวนวิทยากร 4 คน มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท 3 คน และปริญญาเอก 1 คน

ประสบการณ์ในการสอนสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว วิทยากรผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 4 คน 3 คนมีประสบการณ์ในการสอนสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 6-10 ปี มีเพียง 1 คนที่มีประสบการณ์ในการสอนสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 1-5 ปี

ประสบการณ์ในการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐาน ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 4 คนต่างไม่เคยมีประสบการณ์เข้ารับการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานมาก่อน

ประสบการณ์วิชาด้านมัคคุเทศก์ วิทยากรทั้ง 4 คนเคยมีประสบการณ์ในการสอนวิชาด้านมัคคุเทศก์มาก่อน

การเข้ารับการฝึกอบรมการเป็นมัคคุเทศก์ วิทยากรจำนวน 4 คนที่ให้สัมภาษณ์ 3 คนเคยเข้ารับการฝึกอบรมการเป็นมัคคุเทศก์ มีเพียง 1 คนที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการเป็นมัคคุเทศก์มาก่อน

ประสบการณ์ปฏิบัติงานด้านมัคคุเทศก์มาก่อน ในด้านการมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านมัคคุเทศก์ ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 3 คน เคยมีประสบการณ์การเป็นมัคคุเทศก์มาก่อน และมีเพียง 1 คนไม่เคยมีประสบการณ์การเป็นมัคคุเทศก์มาก่อนเลย

กรอบที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐาน จากการสังเคราะห์ความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอน 4 คน เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐาน ได้ผลดังนี้

1. **ด้านวิทยากร** ประมวลความคิดเห็นได้ว่าวิทยากรไม่คุ้นเคยในด้านเทคนิควิธีการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐาน จึงทำให้บางกิจกรรมดำเนินไปอย่างติดขัดในช่วงแรกของการฝึกอบรม และวิทยากรมีภาระงานอื่นของมหาวิทยาลัยจึงทำให้การมีส่วนร่วมบางกิจกรรมขาดความต่อเนื่อง

2. **ด้านเนื้อหาการเรียนรู้** จากการสังเคราะห์ความคิดเห็นพบว่า เนื้อหายังแบ่งตัดตอนกันในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติทำให้ขาดความเชื่อมโยง และเนื้อหาสำหรับการฝึกปฏิบัติมากเกินไปทำให้ไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา

3. **ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม** ความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มไม่ครบตามจำนวนสมาชิกในกลุ่มทำให้การฝึกอบรมไม่น่าสนใจบางช่วงเวลา

4. **ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม** ผลการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นพบว่า ภาคปฏิบัติมีจำนวนชั่วโมงไม่สอดคล้องกับภาระงานจริง เนื่องจากจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวนมาก ทำให้การฝึกภาคปฏิบัติรายบุคคลต้องใช้เวลายาวนาน จึงไปเหลื่อมเวลากับภาคปฏิบัติในเนื้อหาอื่นๆ

5. **ด้านการประเมินผล** วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมมีความเห็นว่า เนื่องจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นนักศึกษาร่วมสาขาวิชาเดียวกัน จึงเกิดความคุ้นเคยกันทำให้ภาคปฏิบัติดำเนินไปอย่างราบรื่นและสนุกสนาน แต่ในทางกลับกันก็มีจุดอ่อนที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมขาดความเกรงใจที่ต้องสัมผัสกับบุคคลอื่นทั้งทางวาจาและการกระทำ ซึ่งในชีวิตจริงต้องมีการสงวนความรู้สึกเหล่านั้น โดยต้องมีการควบคุมวาจาและกิริยาเฉพาะตัวให้เหมาะสมด้วย

ตอนที่ 8 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับความเป็นไปได้ภายใต้กรอบเวลาและการบริหารเวลาในการฝึกอบรม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านความเป็นไปได้ภายใต้กรอบเวลาและการบริหารงานในการฝึกอบรม

กรอบที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ในการศึกษาข้อมูลส่วนตัวโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารจำนวน 4 คน มีดังนี้

เพศ เพศของผู้บริหารที่ให้สัมภาษณ์เป็นเพศชาย 1 คนและเพศหญิง 3 คน

อายุ ผู้บริหารที่ให้ความคิดเห็นมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 1 คน 41-50 ปี จำนวน 2 คน และ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 1 คน

วุฒิการศึกษา ในด้านวุฒิการศึกษาของผู้บริหารในจำนวน 4 คนจบการศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอกอย่างละ 2 คน

สถานภาพการเป็นผู้บริหาร ในจำนวน 4 คนของผู้บริหารที่ให้สัมภาษณ์เป็นผู้บริหารระดับหัวหน้าสาขาและหัวหน้าโครงการพิเศษจำนวน 2 คนและเป็นผู้บริหารระดับคณบดีและผู้อำนวยการสำนักฯ จำนวน 2 คน

ความเกี่ยวข้องในสายการบังคับบัญชา ผู้บริหารจำนวน 4 คน เป็นผู้บริหรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำนวน 2 คน และอีก 2 คนเกี่ยวข้องโดยอ้อม

การมีประสบการณ์เกี่ยวกับการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐาน ในการมีประสบการณ์เกี่ยวกับการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานนั้น ผู้บริหารทั้งหมดไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

กรอบที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ภายใต้กรอบเวลาและการบริหารงานในการฝึกอบรม จากการสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารจำนวน 4 คน เกี่ยวกับความเป็นไปได้ภายใต้กรอบเวลาและการบริหารงานในการฝึกอบรมได้ผลดังนี้

1. *ด้านบุคลากร* ประมวลผลความคิดเห็นได้ว่าทั้งวิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความตื่นตัว ทำให้การฝึกอบรมน่าสนใจตลอดจนวิทยากรเข้าใจระบบประสานงานทำให้การฝึกอบรมเป็นไปตามแผน

2. *ด้านงบประมาณ* จากการสังเคราะห์ความคิดเห็นพบว่า มีการใช้จ่ายงบประมาณได้อย่างเหมาะสม อาจเป็นเพราะกิจกรรมภาคปฏิบัติไม่ซับซ้อนทำให้ไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย กอปรกับมีการใช้วิทยากรในท้องถิ่นประกอบทำให้สามารถควบคุมงบประมาณได้

3. *ด้านวัสดุอุปกรณ์* ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่ามีการจัดทำวัสดุอุปกรณ์มาประกอบการฝึกอบรมได้สอดคล้องกับเนื้อหา แต่ไม่แน่ใจเกี่ยวกับความพอเพียงกับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพราะผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวนมากถึง 35 คน

4. *ด้านการบริหารจัดการ* ประมวลผลความคิดเห็นของผู้บริหารได้ว่า การฝึกอบรมครั้งนี้มีลำดับขั้นตอนในการฝึกอบรมชัดเจน ทำให้กิจกรรมดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง และมีการแบ่งเวลาเป็นช่วงภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ทำให้ไม่สับสนในการเกิดประสิทธิภาพการเรียนรู้และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นนักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรงตามสาขาวิชาที่เรียน

ข้อวิจารณ์

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรม โดยยึดสมรรถฐานเพื่อพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์ มีประเด็นการวิจารณ์ดังนี้

1. การสังเคราะห์ลักษณะอาชีพมัคคุเทศก์ พบว่า ในกรอบประเด็นการเลือกอาชีพการปฏิบัติงานและความรู้ความสามารถ อาชีพมัคคุเทศก์เป็นงานอิสระ ได้พบปะผู้คน ได้ใช้ภาษาในการสื่อสาร ให้คำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว คู่มือนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจ รู้จักแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ อย่างนุ่มนวล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชยาภรณ์ (2535) ที่ว่า อาชีพมัคคุเทศก์มีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวในการให้คำอธิบาย สามารถปฏิบัติกับนักท่องเที่ยวได้เหมาะสมกับกาลเทศะ และสามารถสร้างความเพลิดเพลินให้กับนักท่องเที่ยวได้ ตลอดจนรู้จักตักเตือนนักท่องเที่ยวได้อย่างนุ่มนวล

สำหรับในกรอบประเด็นความก้าวหน้า การประสบผลสำเร็จ การคุ้มครองตามกฎหมาย ระบบการจัดการในอาชีพ การใช้เวลา สิทธิประโยชน์ การยอมรับจากสังคม และปัญหาที่พบบ่อยๆ พบว่า วิชาชีพมัคคุเทศก์ทำให้มีประสบการณ์ รู้ช่องทางขยายธุรกิจท่องเที่ยว ตัวมัคคุเทศก์ต้องอดทน ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา มีมนุษยสัมพันธ์ ต้องพร้อมตลอดเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ สังคมยอมรับในบทบาทหน้าที่และปัญหาที่พบบ่อยมาจากตัวนักท่องเที่ยว และตัวมัคคุเทศก์เอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญหา (2539) ที่ว่ามัคคุเทศก์มีหลายบทบาททั้งเป็นผู้นำ นักการศึกษา นักประชาสัมพันธ์ เป็นเจ้าบ้าน และเป็นผู้ประสานงาน จึงต้องเข้าใจวัฒนธรรม ภูมิปัญญาและความต้องการของนักท่องเที่ยว และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เพ็ญสุดา (2539) ที่ว่าผู้ประกอบการวิชาชีพมัคคุเทศก์ควรมีคุณลักษณะที่น่าเชื่อถือทั้งภูมิความรู้และบุคลิกภาพ

2. การวิเคราะห์ลักษณะผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ พบว่า ลักษณะผู้ที่ทำหน้าที่ตามแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญสรุปได้เป็น 3 ลักษณะคือ (1) ในด้านพุทธิพิสัย กอปรด้วยการมีความรู้เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมไทย ความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชาญชัย (2529) ที่ทำการวิจัยการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย พบว่า การสร้างเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวของไทยยังประสบกับปัญหาหลายประการสำคัญคือ การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของผู้ที่จะไปปฏิบัติงานด้านต่างๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยังอยู่ในขอบเขตจำกัด นั่นคือ มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถนั่นเอง (2) ในด้านจิตพิสัย กอปรด้วย การมีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีบุคลิกภาพเหมาะสม และรู้จักใช้จิตวิทยาในการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เพ็ญสุดา (2539) ที่กล่าวถึงผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ว่าต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดีทั้งรูปร่างลักษณะ และการแต่งกายได้เหมาะสมเพื่อส่งเสริมบุคลิกภาพให้น่าเชื่อถือ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นจิตวิทยาในการสื่อสารโดยทางอ้อมด้วย (3) ในด้านทักษะพิสัย กอปรด้วย มีการเตรียมตัวที่ดี เข้าใจและใช้ภาษาต่างประเทศได้ รู้จักใช้มารยาทไทย รอบรู้เรื่องบริการเป็นตัวกลางเชื่อมเจ้าบ้านกับแขก มีความเป็นนักแสดง และรู้จักใช้ศิลปะในการเป็นนักการทูต ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Milliet (1995) ที่ศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่าหลักสูตรยังขาดการฝึกอบรมด้านทักษะ นั้นแสดงว่าทักษะเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์จะต้องมีและต้องได้รับการฝึกฝน เพื่อเข้าสู่ลักษณะของผู้ที่หน้าที่มัคคุเทศก์โดยสมบูรณ์ นอกจากนี้ในเรื่องของทักษะพิสัย Sorensen (2000) ได้ศึกษาวิจัยโปรแกรมการผลิตบัณฑิตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการคาดหวังของภาคอุตสาหกรรมพบว่าการเข้าสู่ตำแหน่งต่างๆ ในภาคอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยวจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนให้เหมาะสมกับตำแหน่ง จึงพิจารณาได้ว่า เรื่องของทักษะพิสัย หรือการฝึกฝนจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญในเรื่องของลักษณะผู้ทำหน้าที่มีคฤเทศก์

3. การสร้างสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ ในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการสร้างได้ 2 แนวทางคือ แนวทางการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ของผู้เชี่ยวชาญและแนวทางการวิเคราะห์บทบาทและภาระงานสำหรับแนวทางการประชุมกลุ่มย่อย พบว่า สมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์มี 3 องค์ประกอบ คือ (1) องค์ประกอบด้านความรู้คือ มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ มีความรู้ในเรื่องวัฒนธรรมของชาติ และแหล่งท่องเที่ยว (2) องค์ประกอบทางความสามารถที่ปฏิบัติได้ คือ มีความสามารถเฉพาะตัวในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งด้านความพร้อม วิธีการปฏิบัติ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (3) องค์ประกอบด้านจิตวิทยา คือการมีจิตใจให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่อชาติและทรัพยากร ตลอดจนมีบุคลิกภาพที่ดีเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ สุรพันธ์ (2539) ที่ศึกษาวิจัยการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักของโปรแกรมการผลิตบัณฑิตสาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรม และได้เสนอขั้นตอนการสร้างสมรรถฐาน 4 ขั้นตอน ขั้นตอนกำหนดสมรรถฐานที่ต้องการ เป็นขั้นตอนแรกที่ต้องดำเนินการก่อนอื่น และตามด้วยการตรวจสอบ การพิสูจน์ และการพัฒนารูปแบบสมรรถฐาน ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Lindsay, Andrew and Paul (1992) ที่ว่า ความรู้ ความชำนาญ หรือทักษะต้องสร้างให้กับผู้รับการฝึกอบรมในลักษณะที่เรียกว่า สมรรถฐานซึ่งเป็นความสามารถในการปฏิบัติทางด้านอาชีพให้ได้มาตรฐานของอาชีพหรือการจ้างงานในอาชีพนั้นๆ

4. การสร้างสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ในแนวทางการวิเคราะห์บทบาทและภาระงานตามบทบาท พบว่า บทบาทของมัคคุเทศก์ประกอบด้วย 10 บทบาทใหญ่คือ ผู้วางแผน ผู้นำกลุ่ม ผู้ประสานงาน ผู้ให้บริการ ผู้สื่อสาร ผู้ควบคุมสั่งการ ผู้ให้ความสะดวก ผู้ให้ความรู้ ผู้ให้ความบันเทิง เป็นนักจิตวิทยา และเมื่อนำทั้ง 10 บทบาทกระจายเป็นงานหรือกิจกรรมตามบทบาทจะได้ 30 ชนิดงาน (ตารางที่ 7)

ผู้วิจัยสังเคราะห์แนวทางการสร้างสมรรถฐานร่วมกันทั้งแบบกำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญ และการวิเคราะห์บทบาทและภาระงานตามบทบาท เป็นรูป “7-16-7” คือองค์ประกอบทางด้านความรู้มี 7 ชนิดงาน องค์ประกอบทางด้านความสามารถที่ปฏิบัติได้ 16 ชนิดงาน และองค์ประกอบด้านจิตวิทยามี 7 ชนิดงาน (ภาพที่ 8) โดยชนิดงานทั้ง 30 ชนิดงาน ดังกล่าวครอบคลุมรายละเอียดของสมรรถฐานในตารางที่ 6 ทั้งหมด

จากการสร้างสมรรถฐานโดยวิธีวิเคราะห์กับบทบาทในอาชีพมัลคฤเทศก์ และการกระจายงานตามบทบาทครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิด Langenbach, (1988) ที่ว่า สมรรถฐานเป็นวิธีการที่เน้นเชิงระบบ แต่ละส่วนประกอบของโปรแกรมการฝึกอบรมมีการออกแบบควบคุม และปรับตามแนวเหตุผล ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพันธ์ (มปป.) ที่ว่า การหาสมรรถฐาน (Competencies) ในอาชีพต่างๆ มักเริ่มจากการวิเคราะห์ภาระงานในอาชีพในเทอมของบทบาทงานย่อยๆ

5. การสร้างแบบจำลองที่เป็นรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัลคฤเทศก์ พบว่า รูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานประกอบด้วยกรอบการฝึกอบรม 4 กรอบใหญ่ คือ การหาความจำเป็นหรือความต้องการในการฝึกอบรม การทดสอบความรู้เบื้องต้น การกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมและการฝึกอบรมจริง และสังเคราะห์รูปแบบออกมาเป็น “3T2CE” คือ ประกอบด้วย การหาความต้องการการฝึกอบรม (Training Needs) การทดสอบ (Test) ก่อนและหลังการฝึกอบรม การกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรม (Time Frame) ในแต่ละส่วน โดยยึดสมรรถฐาน (Competencies) และใช้เทคนิคการฝึกอบรมแบบสอนแนะ (Coaching) และมีการประเมินผล (Evaluation) ในขั้นสุดท้าย ซึ่งในรูปแบบต้องมีการหาความจำเป็นหรือความต้องการในการฝึกอบรมตามชนิดของสมรรถฐาน สอดคล้องกับ Laird (1978) และขนิษฐา (2540) ที่กล่าวถึงการหาความต้องการหรือความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อค้นหาปัญหา หรือข้อบกพร่องในเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามหน้าที่และลักษณะของงานนั้นๆ เพื่อแก้ไขจุดอ่อนและเพิ่มทักษะด้านการฝึกอบรมอันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอาชีพ โดยการอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มีการประเมินผลทั้งความรู้ ทักษะและทักษะ และมีการวิพากษ์เพื่อการเรียนรู้ร่วมกันด้วย

ในส่วนของการใช้เทคนิคแบบสอนแนะ (Coaching) เป็นการใช้ตัวบุคคลที่มีความรู้ และประสบการณ์เกี่ยวกับมัลคฤเทศก์มาก่อน เพื่อให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม ซึ่งจัดว่าเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่ทำให้การฝึกอบรมเกิดสัมฤทธิ์ผล สอดคล้องกับแนวคิดของ Rodwells (1986) ที่แบ่งเทคนิคการฝึกอบรมที่สัมฤทธิ์ผลแยกเป็นเทคนิคถ่ายทอดวิธีการและการปฏิบัติ และเทคนิคแก้ปัญหาคิดค้นด้านวิชาการและการปฏิบัติ ซึ่งเทคนิคการใช้การสอนแนะจัดเป็นเทคนิคการถ่ายทอดวิธีการและการปฏิบัติที่ทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการฝึกอบรมดังกล่าว

6. การศึกษาความจำเป็นหรือความต้องการในการฝึกอบรม (Training Needs) พบว่า ผู้ต้องการเข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเกือบทั้งหมดเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับมัลคฤเทศก์มาก่อนและทั้งหมด

ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการเป็นมัคคุเทศก์มาก่อนเลย สืบเนื่องจากการได้มาซึ่งข้อมูลชุดนี้ผู้ให้ข้อมูลเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยข้อมูลจากฝ่ายทะเบียนสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จะมีนักศึกษาเพศหญิงนิยมเรียนมากกว่าเพศชาย และเนื่องจากหลักสูตรสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีรายวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์อยู่ก่อนแล้ว จึงทำให้ผู้ให้ข้อมูลระบุว่ามีความรู้ด้านมัคคุเทศก์มาก่อนทุกคน ส่วนประเด็นข้อมูลที่ระบุว่าไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการเป็นมัคคุเทศก์มาก่อนอาจเป็นเพราะข้อกำหนดของระเบียบการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ของ ททท. ระบุให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมาก่อน

ในส่วนลักษณะของสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ที่ผู้ให้ข้อมูลต้องการฝึกอบรม พบว่า ผู้ให้ข้อมูลต้องการฝึกอบรมเกือบทุกชนิดงาน (ใน 30 ชนิดงาน) อยู่ในระดับมาก มีเพียง 2 ชนิดงานเท่านั้นที่ต้องการฝึกอบรมในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะจากเหตุผลเดิมคือ ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ยังไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการเป็นมัคคุเทศก์มาก่อน จึงยังไม่เคยสัมผัสกับเนื้อหาสมรรถฐานทั้ง 30 ชนิดงาน ข้อมูลจึงปรากฏว่ามีความต้องการฝึกอบรมในระดับมากเกือบทุกชนิดของสมรรถฐาน สอดคล้องกับผลวิจัยของ วรพจน์ (2539) ที่วิจัยการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการประกอบอาชีพอิสระสำหรับช่างอุตสาหกรรมพบว่า ความสามารถด้านเทคนิคและธุรกิจในการดำเนินการของผู้ประกอบการเป็นสิ่งที่สามารถสอนและเรียนรู้ได้ ซึ่งตามข้อเท็จจริงสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์บางส่วนเป็นแนวสร้างผู้ประกอบการทางธุรกิจการท่องเที่ยว ดังนั้นจึงสามารถสอนและเรียนรู้ได้ นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ Morrism, (1993) ที่ว่า เนื่องจากผู้ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมยังไม่เคยปฏิบัติหน้าที่มาก่อน ย่อมต้องการความรู้ ความเชื่อมั่นในตนเอง และความเชื่อถือในการปฏิบัติงานทำให้มีสถานภาพสูงขึ้นตามมาด้วย

7. การทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม พบว่า คะแนนการทดสอบความรู้หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมคือ แสดงว่ากระบวนการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานตามเนื้อหาที่เป็นสาระการเรียนรู้ ตลอดจนการใช้เทคนิคการสอนแนะ (Coaching) ในการฝึกอบรม จึงทำให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถสูงขึ้นภายหลังการฝึกอบรม สอดคล้องกับแนวคิดของ Langenbach, (1988) ที่ว่า การฝึกอบรมแบบสมรรถฐานเป็นวิธีการที่เน้นเชิงระบบมากกว่าการเรียนการสอนแบบดั้งเดิม แต่ละส่วนประกอบด้วย โปรแกรมการฝึกอบรมแบบสมรรถฐานมีการออกแบบ ควบคุม และปรับตามแนวเหตุผล จึงเป็นเหตุผลที่สนับสนุนให้คะแนนผลสัมฤทธิ์จากการฝึกอบรมสูงขึ้น และยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ อาทร (2539) ในเรื่องกระบวนการเรียนการสอนที่ควรฝึกให้ผู้เรียนรู้วิธีหาความรู้ด้วยตนเอง ซึ่ง

การฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานเป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสามารถของตนเอง ซึ่งเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมจึงทำให้คะแนนผลสัมฤทธิ์สูงขึ้นตามข้อมูลที่ปรากฏดังกล่าว

8. การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐาน พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในด้านวิทยากรมากที่สุด วิทยากรเป็นผู้มีบุคลิกภาพเหมาะสม เป็นผู้รู้จักสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรม มีความรู้ความสามารถ มีความสามารถในการถ่ายทอด และมีประสบการณ์ในเรื่องที่ให้การฝึกอบรม อาจเป็นเพราะการเลือกวิทยากรให้การฝึกอบรมได้เน้นบุคคลที่เคยมีประสบการณ์เป็นมัคคุเทศก์ และเคยเป็นผู้บรรยายในเนื้อหาวิชาการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในสถานศึกษามาก่อน ในด้านเนื้อหาทำตามมาตรฐานการเรียนรู้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพึงพอใจมากเกี่ยวกับเนื้อหาครอบคลุมภาระงานของมัคคุเทศก์ เนื้อหาน่าสนใจและมีความทันสมัย เนื้อหาช่วยเสริมให้เกิดบุคลิกภาพที่เหมาะสมในอาชีพมัคคุเทศก์ มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจของประเทศ อาจเป็นเพราะการเลือกเนื้อหามาจัดฝึกอบรมได้ดำเนินการ กลับออกมาจากผู้ประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญมากและจากผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม มาเป็นสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์และนำมาจัดทำเป็นเนื้อหาการฝึกอบรมดังกล่าว ในด้านเทคนิควิธีการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพึงพอใจมากในด้านการเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรม การใช้เทคนิคการสอนแนะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้สึกผ่อนคลายไม่เครียด เทคนิคการฝึกอบรมสอดคล้องกับเวลา การเน้นความสามารถเฉพาะบุคคลที่สามารถปฏิบัติได้ และการใช้เทคนิคการสอนแนะสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม อาจเป็นเพราะการเลือกเทคนิคมาฝึก อบรมโดยใช้ผู้สอนแนะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความอบอุ่นใจเสมือนว่ามีเพื่อนเป็นที่ปรึกษาคอยช่วยชี้แนะจึงเกิดความรู้สึกว่าการฝึกอบรมเป็นการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการเป็นไปตามความสามารถของตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ นันทวัฒน์ (2543) กล่าวถึง การพัฒนาตนด้วยการฝึก อบรม ควรเน้นให้เกิดความรู้ความเข้าใจ เกิดทักษะและทัศนคติที่ดีต่องานนั้นๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและองค์กรสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการประเมินผลคือ มีระบบการประเมินผลที่เน้นความสามารถเฉพาะบุคคล ใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีการประเมินผลชัดเจนกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่ม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การฝึกอบรม ในด้านช่วงระยะเวลาในการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพึงพอใจมากเกี่ยวกับการใช้เวลาต่อเนื่อง ทำให้เกิดทักษะในการปฏิบัติ มีการแบ่งภาคทฤษฎีและปฏิบัติทำให้ไม่สับสน ช่วงเวลาฝึกกระชับทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายและเน้น

การฝึกปฏิบัติทำให้เกิดความรู้สึกตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา อาจเป็นเพราะการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานเป็นการเน้นความสามารถที่ปฏิบัติได้ โดยผสมผสานความรู้และการใช้หลักจิตวิทยา ซึ่งต้องมีการปฏิบัติทั้งรายบุคคลและกลุ่ม ภายใต้อาการประเมินโดยการสังเกตพฤติกรรมของวิทยากรและผู้สอนแนะและเวลาในการฝึกอบรมภาคปฏิบัติในแต่ละวัน ใช้ช่วงเวลาติดต่อกันหลายคาบทำให้กิจกรรมฝึกสิ้นสุดตามมาตรฐานการเรียนรู้ จึงเกิดความรู้สึกไม่สับสนดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาคนของ ดิเรก (2535) กล่าวถึงตัวชี้วัดที่เกี่ยวกับบุคคลในการปฏิบัติที่โยงมาทำการประเมินผลคือ ความเชื่อว่าตนเองมีความรู้สึกเพิ่มขึ้น เรียนรู้ที่จะเพิ่มระดับของการทำงาน ได้มากขึ้น ทำงานได้ดีขึ้น มีความเป็นไปได้ในทางบวก มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มีความชำนาญที่เป็นพฤติกรรมตามความเป็นจริง

9. การประเมินความคิดเห็นของวิทยากรเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของรูปแบบการฝึกอบรม พบว่า ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับวิทยากร ไม่คุ้นเคยกับเทคนิควิธีการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานทำให้บางกิจกรรมดำเนินไปอย่างติดขัดในช่วงแรกของการฝึกอบรม และวิทยากรมีงานอื่นของมหาวิทยาลัยจึงทำให้การมีส่วนร่วมบางกิจกรรมขาดความต่อเนื่อง อาจเป็นเพราะการเตรียมการตามแผนกิจกรรมกำหนดกันไว้ด้วยตัวอักษรและการชี้แจงตกลงก่อนการฝึกอบรมด้วยวาจา แต่ถึงเวลาปฏิบัติและนำมาใช้จริงในช่วงแรกจะเกิดความรู้สึกสับสน เกรงว่าจะเป็นสอดคล้องกับแนวทางของการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในด้านเนื้อการเรียนรู้ วิทยากรเห็นว่ายังแบ่งตัดคั่นกันในภาคทฤษฎีและปฏิบัติทำให้ขาดความเชื่อมโยงและเนื้อหาฝึกอบรมมากเกินไป ทำให้ไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา อาจเป็นเพราะตารางกำหนดเนื้อหาการฝึกอบรมมีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติแยกตามเวลาแต่อาจจะต้องใช้ความสามารถเฉพาะบุคคลของผู้สอนในการบูรณาการพูดเชื่อมโยง ส่วนในด้านเวลานั้นอาจเป็นเพราะจำนวนผู้เข้ารับฝึกอบรมมีจำนวนไม่ได้สัดส่วนกับผู้สอนแนะ (ผู้สอนแนะ 1 คน : ผู้เข้ารับการฝึกอบรม 5-6 คน) และเมื่อลงมือปฏิบัติจริงเป็นรายบุคคลตามความสามารถที่ปฏิบัติได้จึงต้องใช้เวลายาวนาน ในด้านเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรม วิทยากรเห็นว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม ไม่ครบตามจำนวนสมาชิกในกลุ่ม ทำให้การฝึกอบรมไม่น่าสนใจในบางช่วงเวลา อาจเป็นเพราะการเลือกทดลองรูปแบบการฝึกอบรมครั้งนี้ดำเนินการโดยใช้นักศึกษาศาขุอุตสาหกรรมทอ่งเทียเป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนั้น แรงจูงใจเพื่ออาชีพจริงในบางคนยังไม่ถึงระดับเข้มข้นเพียงพอที่จะบังคับตนเองให้มีวุฒิภาวะความรับผิดชอบในการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง แต่หากใช้วิธีการบังคับโดยตรง อาทิ เช็คชื่อให้คะแนน หรือโดยอ้อม อาทิ ให้เสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมอาจเกิดผลกระทบทางจิตวิทยา สำหรับด้านระยะเวลาการฝึก

อบรม จำนวนชั่วโมงไม่สอดคล้องกับภาระงานจริงเพราะผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวนมากทำให้การฝึกภาคปฏิบัติรายบุคคลต้องใช้เวลายาวนานและไปเหลื่อมเวลากับภาคปฏิบัติในเนื้อหาอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการไม่ได้สัดส่วนกันระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับผู้สอนและตามเหตุผลตามที่กล่าวมาแล้วในด้านเนื้อหาการเรียนรู้ ในด้านเกี่ยวกับการประเมินผล วิทยากรเห็นว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นนักศึกษาร่วมสาขาวิชาเดียวกันจึงเกิดความคุ้นเคยทำให้ภาคปฏิบัติดำเนินไปอย่างราบรื่น สนุกสนาน แต่ในทางกลับกันผู้เข้ารับการฝึกอบรมขาดความกระตือรือร้นที่ต้องสัมผัสกับบุคคลอื่นทั้ง วาจาและการกระทำ ซึ่งในชีวิตจริงต้องมีการส่งความรู้สึกเหล่านั้น โดยต้องมีการควบคุมวาจา และกิริยาเฉพาะตัวให้เหมาะสม อาจเป็นเพราะผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาเดียวกัน จึงเกิดความคุ้นเคยกันในการใช้ชีวิตยาวนาน 4 ปีในมหาวิทยาลัย ทำให้การฝึกปฏิบัติขาดการควบคุมกิริยาวาจาให้เหมาะสมตามวิชาชีพที่ควรจะเป็น

10. การประเมินความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับความเป็นไปได้ภายใต้กรอบเวลาและการบริหารเวลาในการฝึกอบรม พบว่า ในด้านเกี่ยวกับบุคคลทั้งวิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความตื่นตัวทำให้การฝึกอบรมน่าสนใจ ตลอดจนคณะวิทยากรเข้าใจระบบประสานงานทำให้การฝึกอบรมเป็นไปตามแผน อาจเนื่องมาจากทั้งวิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่คุ้นเคยกับรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานมาก่อน ขณะเดียวกันวิทยากรเคยมีประสบการณ์ในการสอนในสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมาก่อนจึงทำให้เกิดความราบรื่นในการประสานงานในรูปแบบเป็นทางการ ในด้านเกี่ยวกับงบประมาณผู้บริหารเห็นว่ามีการใช้จ่ายงบประมาณได้เหมาะสม อาจเป็นเพราะกิจกรรมภาคปฏิบัติไม่ซับซ้อนทำให้ไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและการใช้วิทยากรในท้องถิ่นทำให้ควบคุมค่าใช้จ่ายได้ อาจเป็นเพราะกิจกรรมการฝึกไม่ได้ใช้วัสดุที่ต้องจัดซื้อจัดจ้างและราคาไม่แพง อาทิ ฝักดา ฝ้าย ขลุ่ย ขณะเดียวกันใช้วิธีการเชิญวิทยากรในท้องถิ่นทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางอีกด้วย สำหรับด้านวัสดุอุปกรณ์ ผู้บริหารเห็นว่ามีการจัดทำวัสดุอุปกรณ์มาประกอบการฝึกอบรมได้สอดคล้องกับเนื้อหา แต่ไม่แน่ใจเกี่ยวกับความพอเพียงกับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม อาจเป็นเพราะวัสดุอุปกรณ์บางชนิดเป็นสิ่งพิมพ์จากหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ผลิตออกมาตามวัตถุประสงค์หลักของหน่วยงานและมีการเลือกมาใช้ให้สอดคล้องกับเนื้อหาการฝึกอบรม และอุปกรณ์บางชนิดเป็นเพียงอุปกรณ์นำมาสาธิตประกอบมิใช่ อุปกรณ์ฝึกรายบุคคล จึงไม่จำเป็นต้องจัดทำมาให้พอดีกับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในด้านการบริหารจัดการ ผู้บริหารเห็นว่า การฝึกอบรมครั้งนี้มีลำดับขั้นตอนในการฝึกอบรมชัดเจน ทำให้กิจกรรมดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง และมีการแบ่งเวลาเป็นช่วงภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติทำให้ไม่สับสน

ในการเกิดประสิทธิภาพ การเรียนรู้ และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นนักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรง ด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากได้มีการวิเคราะห์บทบาท ภาระงานตามบทบาทและใช้กรอบของจำนวน วัน และเวลาให้พอดีกับเนื้อหาภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานใน อาชีพมัคคุเทศก์ในครั้งนี้สอดคล้องกับสาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่นักศึกษาได้ศึกษาใน ภาคทฤษฎีในห้องเรียน และเมื่อได้รับการฝึกอบรมจริงตามรูปแบบสมรรถฐานย่อมเป็นการเพิ่ม ประสบการณ์ตรงให้กับนักศึกษานำไปใช้ประโยชน์ได้เมื่อออกไปประกอบวิชาชีพในอนาคต

จากผลการฝึกอบรม โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ ทำให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ตามสาระการเรียนรู้ที่สามารถ ประเมินการปฏิบัติได้ตามระดับสมรรถฐาน ซึ่งเป็นการยืนยันรูปแบบการฝึกอบรมแบบ “3T2CE” ที่พัฒนาขึ้นนั่นคือ การฝึกอบรมทำให้เกิดการพัฒนาพฤติกรรม จิตใจ และปัญหาของผู้เข้ารับการฝึก (พระธรรมปิฎก, 2540) ดังนั้น หากจะนำรูปแบบการฝึกอบรมโดยยึดสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์ ในครั้งนี้ไปใช้เป็นตัวแบบในการฝึกอบรมต่อไปควรต้องมีการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม ก่อนทุกครั้ง เพื่อจัดนำหนักเนื้อหาตามสมรรถฐานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึก อบรม จึงจะทำให้วิชาชีพมัคคุเทศก์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพชั้นสูง และเพื่อส่งผลต่อ เศรษฐกิจและภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทยต่อไป