

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทิศทางการพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) กำหนดขึ้นบนพื้นฐานการเสริมสร้างทุนของประเทศทั้งทุนทางสังคม ทุนเศรษฐกิจ และทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง ยึด “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” และอัญเชิญ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อมุ่งสู่ “สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน” ดังนั้นยุทธศาสตร์การพัฒนาคคนและสังคมไทยจึงให้ความสำคัญลำดับสูงกับการพัฒนาคุณภาพคน เนื่องจาก “คน” เป็นทั้งเป้าหมายสุดท้ายที่จะได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการพัฒนา ขณะเดียวกันเป็นผู้ขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าประสงค์ที่ต้องการ จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพคนในทุกมิติอย่างสมดุลทั้งจิตใจ ร่างกาย ความรู้และทักษะความสามารถ

การฝึกอบรมถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการศึกษา เนื่องจากมาตรา 4 แห่ง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ระบุว่าการศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อมสังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542: 3) และนั่นคือ การฝึกอบรมจะทำให้บุคคลมีการพัฒนาและเกิดการเรียนรู้ อันจะยังผลให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานหรือการประกอบอาชีพ เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของผลผลิต ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวและการดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข (เจริญ, 2541: 101) การจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพจึงเป็นยุทธวิธีที่สำคัญของการอาชีวศึกษาด้วย เพราะพื้นฐานของการเกิดงาน การเกิดอาชีพ การเกิดของโรงงานอุตสาหกรรม การเกิดของผลผลิต ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ล้วนเป็นงานของอาชีวศึกษาทั้งสิ้น (มบุญ, 2542: 34) ซึ่ง กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2540: 11 - 12) ได้แยกลักษณะการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพออกเป็น 3 แนวทาง คือ (1) การฝึกยกระดับ (Up Grading Training) หมายถึง การอบรมแรงงานเก่าหรือทำงานอยู่แล้วให้มีฝีมือ ความรู้ ความสามารถ ทำงานได้มาตรฐานและ/หรือสูงขึ้น ก้าวทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงการสร้างเสริมทัศนคติให้ดีขึ้นกว่าเดิม (2) การฝึกอาชีพเสริม (Training for Second Income) เป็นการฝึกอาชีพเพื่อใช้ประกอบการงานหารายได้เสริมให้แก่ตนเองนอกเหนือจากงานประจำ (3) การฝึกอาชีพใหม่ (Job Conversion Training) เป็นการฝึกอบรมใหม่ให้แก่ผู้ที่ต้องการเปลี่ยนงานไปสู่ภาคอื่น ที่คนยังขาดความพร้อมด้านความรู้และทักษะ ซึ่งอาจเป็นเพราะถูกเลิกจ้าง หรือจำเป็นต้องเปลี่ยนงานสู่สาขาอาชีพอื่น ๆ

สุรพล (2541: 248 - 249) ได้กล่าวถึงความสำคัญในการฝึกอบรมภาคอุตสาหกรรมว่า มาจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีความพร้อมรับการฝึกอบรมความรู้ใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากลักษณะงานจะขยายกว้างและละเอียดซับซ้อนมากขึ้นและยิ่งไปกว่านั้นงานหลาย ๆ อย่าง อาจจะหมดสิ้นไปและถูกทดแทนด้วยงานใหม่ ดังนั้น การพัฒนาพนักงานให้เรียนรู้วิธีการทำงาน หรือ การเตรียมพนักงานไว้สำหรับการเลื่อนตำแหน่ง หรือโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าทำงาน ล้วนจำเป็นต้องใช้การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทั้งสิ้น ซึ่งมีเหตุผลที่สำคัญในการฝึกอบรม คือ (1) ไม่มีสถาบันการศึกษาใดสามารถผลิตคนให้มีความสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างเหมาะสมในทันที ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องทำการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรใหม่เหล่านี้ให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะอย่างได้ในทันทีอย่างมีประสิทธิภาพ (2) สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างรวดเร็วเป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา องค์กรจึงต้องหาหนทางที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมใหม่ได้ภายในระยะเวลาอันสั้น และการฝึกอบรมที่ดีจะช่วยให้บุคลากรเรียนรู้งานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น (3) บุคลากรย่อมต้องการความเจริญก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน วิธีการฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาความสามารถของบุคคลให้มีโอกาสดีในการที่จะเลื่อนขั้น และตำแหน่งงานให้สูงขึ้น นอกจากนี้องค์กรยังมีความจำเป็นต้องมีผู้มารับผิดชอบในระดับสูงขึ้น ตลอดเวลา การฝึกอบรมจะช่วยตอบสนองความจำเป็นข้อนี้ ทั้งยังทำให้บุคลากรที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งมีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น (4) การลองผิดลองถูกไม่ใช่วิธีการเรียนรู้การทำงานที่ถูกต้อง เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกฝนตนเองโดยใช้การสังเกตการทำงานจากผู้อื่น แล้วนำมาลองผิดลองถูกด้วยตนเอง ดังนั้น จึงต้องใช้ระยะเวลายาวนานในการที่จะเรียนรู้งานและไม่ใช่วิธีการเรียนรู้วิธีการทำงานที่ถูกต้องและดีที่สุดด้วย (5) วิชาชีพในแต่ละสาขามีความล้าสมัยเมื่อเวลาผ่านไปนาน ๆ บุคลากรจึงจำเป็นต้องได้รับการอบรมฟื้นฟูเพิ่มเติมในรูปของ Refresher Course หรือ Strengthening Course ทั้งนี้ เนื่องจากวิชาที่เรียนมาแต่เดิมาอาจใช้ไม่ได้แล้วในการทำงานในปัจจุบัน และเมื่อหน้าที่ความรับผิดชอบเปลี่ยนแปลงไปก็จะต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมขึ้นด้วย

การฝึกอบรมวิชาชีพหรืออาชีพนั้น เป็นกิจกรรมที่จัดฝึกอบรมให้บุคคลเพื่อสร้างทักษะ (Skills) ในการทำงาน และการประกอบอาชีพต่างๆ ในสมัยก่อนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือก่อนปี พ.ศ. 2523 การฝึกอบรมวิชาชีพเป็นกระบวนการฝึกอาชีพหลัก โดยรัฐมีหน้าที่จัดเทคนิคและอาชีวศึกษาในระบบให้กับนักเรียน แต่ในโลกของการทำงาน มีบุคคลจำนวนมากที่ต้องการได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้ยังไม่เป็นงานให้สามารถทำงานได้ประการหนึ่ง เพื่อยกระดับฝีมืออันประการหนึ่ง และประการสุดท้ายเพื่อฝึกสร้างทักษะใหม่ให้แก่ผู้ต้องการเปลี่ยนอาชีพ สาเหตุสำคัญที่ต้องฝึกอบรมวิชาชีพในหน่วยงานของภาครัฐนั้น มีดังนี้ (บุญญศักดิ์, 2551: 13 - 14) (1) เพื่อให้การศึกษาและฝึกอบรมทักษะวิชาชีพให้ผู้เรียนมีทักษะที่ดีต่อการทำงาน และการประกอบอาชีพ

(2) เพื่ออบรมวิชาชีพให้แก่ประชาชนที่ว่างงาน หรือยังไม่มียาน ทำก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงานฝึกฝีมือแรงงาน เพิ่มเติมให้แก่แรงงานที่กำลังทำงานอยู่แล้วเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานแต่ประสงค์จะเปลี่ยนอาชีพ หรือยังขาดหลักวิชาได้เข้าฝึกอบรม เพื่อปรับปรุงอาชีพของตนให้ได้ผลดียิ่งขึ้น (3) เพื่อให้บริการวิชาการแก่ชุมชนนอกจากการจัดการศึกษา ให้ประชาชน และเยาวชนทั่วไปได้ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาอาชีพ และพัฒนาสังคม (4) เพื่อพัฒนาประชาชนผู้ทุกข์ยากเดือดร้อน ผู้ที่มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะทางด้านอาชีพ สามารถช่วยตนเองและครอบครัวได้ (5) เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เข้าเกณฑ์ความจำเป็นพื้นฐาน พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่นอกระบบโรงเรียนให้เป็นกำลังพื้นฐานในการพัฒนาชุมชน โดยมุ่งส่งเสริมให้ประชาชนมีขีดความสามารถในการผลิตเพื่อบริโภคในครัวเรือน ให้เพียงพอและสามารถผลิตเพื่อจำหน่ายต่อไป

การฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นกระบวนการนวัตกรรมเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางไกลในรูปแบบของการฝึกอบรมโดยใช้เว็บเป็นสื่อในการนำเสนอข้อมูล ระบบการนำเสนออันสามารถนำเสนอผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ตก็ได้ เนื้อหาที่นำเสนอจะมีความสดและใหม่ แนวความคิดของการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดีและสามารถเอื้ออำนวยประโยชน์ในเรื่องของสถานที่ เวลาและประสบการณ์ที่แตกต่างกันด้วยทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ที่ไหนเวลาใดก็ได้ไม่มีข้อจำกัด จึงทำให้สามารถกระจายไปสู่ประชากรกลุ่มผู้ใช้ได้อย่างกว้างขวาง เนื่องจากรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายเป็นการฝึกอบรมที่นำเอาศักยภาพของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และคุณสมบัติที่ดีของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้สนับสนุนการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมให้เกิดประสิทธิภาพ และประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองได้เป็นอย่างดี โดย ข่าน (Khan, 1997) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายไว้ว่า หมายถึง โปรแกรมการสอนที่ใช้ไฮเปอร์มีเดีย เป็นพื้นฐานในการออกแบบการเรียนการสอนและยังใช้แหล่งข้อมูลและองค์ประกอบต่าง ๆ ในระบบเครือข่ายมาใช้สร้างความรู้รูปแบบของการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายที่สามารถติดต่อกันได้ทั่วโลก โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของสถานที่เวลาสัญชาติในการติดต่อสื่อสารกันจึงเกิดความรวดเร็วและความสะดวกมากยิ่งขึ้น เป็นการนำความสามารถดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการพัฒนาการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากความสามารถของการนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั่วโลกมาใช้ได้อย่างรวดเร็วง่ายมากยิ่งขึ้น และวิธีการติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่ให้บริการ 2 ลักษณะ คือ การติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสารและผู้ส่งสารติดต่อสื่อสารกันได้ในเวลาเดียวกันแตกต่างสถานที่ เช่น การบริการพูดคุยสนทนา (Chat) เป็นต้น ส่วนอีกลักษณะหนึ่งคือการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสาร และผู้ส่งสารติดต่อสื่อสารต่างเวลาไม่จำเป็นต้องอยู่ในเวลาเดียวกันต่างสถานที่ เช่น บริการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นต้น คุณสมบัติดังกล่าวทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองสามารถเรียนรู้เนื้อหาที่ทันสมัยได้ตลอดเวลาไม่จำกัดสถานที่

และสามารถลดช่องว่างด้านต่าง ๆ ได้ดีด้วยวิธีการฝึกอบรมรูปแบบใหม่เป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ไขปัญหาค่าที่ประสบจากการฝึกอบรม นอกจากนี้การฝึกอบรมผ่านเครือข่ายยังมีข้อดีในส่วนของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนหรือผู้เรียนกับผู้เรียนด้วยตนเอง โดยมีเครื่องมือที่อนุญาตให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ด้วยความสะดวกสบายและผู้เรียนคนอื่นถามคำถามเพื่อแก้ปัญหา การพบกลุ่ม การมีส่วนร่วมภายในกลุ่มและการพัฒนาระบบเครือข่ายสำหรับอนาคตวิธีการนำเสนอประกอบไปด้วย ภาพและเสียง การประชุมทางไกล (Video Conferencing) ส่วนผู้เรียนสามารถที่จะเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนเป็นกลุ่ม ซึ่งมีงานวิจัยจำนวนมากเชื่อว่าการอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพมากกว่าการฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Hunt, 1999) เนื่องจากการฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ช่วยสอนเป็นรูปแบบที่มีความสามารถ แต่ไม่มีธรรมชาติของการติดต่อสื่อสารเหมือนกับเว็บ นอกจากนี้การฝึกอบรมผ่านเครือข่ายยังช่วยเหลือขจัดอุปสรรคในส่วนของการประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (ความแตกต่างของแต่ละบุคคลในการเรียนรู้ที่มีการรับรู้เนื้อหาที่ไม่เท่ากัน) ผู้เรียนสามารถเรียน ณ สถานที่ใดเวลาไหนก็ได้ นับว่าเป็นรูปแบบการฝึกอบรมที่ช่วยขยายและกระจายโอกาสทางการเรียนรู้ให้กับบุคคลทั่วไปและเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต จากความสามารถในการเข้าถึงของการใช้อินเทอร์เน็ตจึงเป็นจุดดึงดูดความสนใจในการฝึกอบรม นอกจากนี้แล้วเนื้อหาที่นำเสนอผ่านเว็บยังสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและดูแลได้ง่ายมีคุณภาพสูงในการส่งข้อมูลมีความสม่ำเสมอไม่เปลี่ยนแปลงมีเทคนิคการฝึกอบรมที่อนุญาตสำหรับการเรียนด้วยตนเองตามสถานที่ที่ต้องการ มีความสะดวกสบายในการเข้ารับการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางส่วนระบบของการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายจะมีการจัดระบบการจัดการที่เชี่ยวชาญทำให้สามารถติดตามและเป็นแหล่งเก็บข้อมูลการฝึกอบรมและสื่อมัลติมีเดียสำหรับการมีส่วนร่วมภายในรูปแบบการฝึกอบรมจะมีการสร้างห้องเรียนเสมือนจริงสามารถขยายเวลาเรียนคนเดียวอย่างสะดวกสบายตามสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล

อุตสาหกรรมบริการที่เติบโตอย่างรวดเร็ว และมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก คือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง โดยได้จัดทำแผนแม่บทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ ในระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2544 – 2553) และคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาเห็นชอบเมื่อ 31 ตุลาคม 2543 โดยกำหนดทิศทางและกรอบการพัฒนาให้ประเทศไทยมีความพร้อมที่จะใช้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นสาขาทางเศรษฐกิจที่สำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยอย่างมั่นคง และยั่งยืนต่อไปโดยกำหนดนโยบายไว้คือ (1) พัฒนาให้ประเทศไทยคงความเป็นผู้นำทางการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียอย่างต่อเนื่องเพื่อก้าวสู่ความเป็น World Class Destination (2) พัฒนาการท่องเที่ยวของไทยให้เป็นสาขาหลักทางเศรษฐกิจที่มีความสำคัญควบคู่ไปกับสาขาเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม (3) เร่งรัดให้เกิดการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวออกสู่ภูมิภาคอื่น ๆ นอกเหนือจากเมืองท่องเที่ยวหลักในปัจจุบัน (4) ปรับปรุงโครงสร้างอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ทันสมัย เพื่อให้ผู้ประกอบการไทยมีความพร้อมในการแข่งขันเนื่องจากการเปิดเสรีทางการค้า

(5) สนับสนุนให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีความพร้อมและเข้มแข็งในการบริหารจัดการในบริการธุรกิจท่องเที่ยวในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรง (6) อนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวของไทยให้คงความเป็นธรรมชาติที่สมบูรณ์และสะท้อนถึงความเป็นเอกลักษณ์ วัฒนธรรมไทยที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการประมาณการเป้าหมายเป็นตัวเลขนายการต่าง ๆ เปรียบเทียบ 4 ช่วงระยะ (เฉลิมลาภ, 2543: 11)

ตารางที่ 1-1 เปรียบเทียบค่าประมาณการท่องเที่ยวของแผนแม่บทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ (พ.ศ. 2544 – 2553)

รายการ	ปี พ.ศ.			
	2542	2543	2548	2553
- นักท่องเที่ยวเข้าประเทศ (ล้านคน)			16.02	22.46
- ก่อให้เกิดรายได้เข้า			538,592	859,095
- วันพักเฉลี่ย (วัน)	8.29	8	8.2	8.5
- ค่าใช้จ่าย (บาท/คน)	3652.89		4,100	4,500
- คนไทยเที่ยวในบ้าน (ล้านคนครั้ง)	53.62	55.05	63	72
- ก่อให้เกิดรายได้ (ล้านบาท)	203,158	233,329	315,850	413,670

ที่มา : เฉลิมลาภ (2543: 11)

จากประมาณการดังกล่าว มีการกำหนดเป้าหมายที่สำคัญคือการทำให้เกิดการกระจายรายได้ไปยังส่วนภูมิภาคมากขึ้น จากในปี 2542 อัตราส่วนรายได้จากการท่องเที่ยวระหว่างกรุงเทพฯ กับภูมิภาคอยู่ในระดับ 40 : 60 เหลือ 30 : 70 เพิ่มจำนวนเมืองท่องเที่ยวหลักในปัจจุบันที่มีอยู่ 10 เมือง ขึ้นเป็นไม่น้อยกว่า 15 เมือง และจำนวนเมืองที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวมากกว่า 5,000 ล้านบาท 13 เมือง ในปี 2542 ยังเพิ่มเป็นมากกว่า 20 เมือง เมื่อสิ้นสุดแผน และที่สำคัญคือให้เกิดการสร้างงานทางตรงเพิ่มขึ้นจากแนวโน้มปีละ 30,000 คน และทางอ้อมอีก 30,000 คน เป็นทางตรงปีละ 50,000 คน และทางอ้อม 50,000 คน กล่าวโดยสรุป ประเทศไทยมีภารกิจสำคัญคือการสร้างโอกาสทางการตลาดด้านการท่องเที่ยวในสังคมโลกแล้ว ยังมีภารกิจในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรการท่องเที่ยวให้อยู่ได้อย่างยั่งยืน โดยดำเนินการบนพื้นฐานแนวคิดหลักของแผนแม่บทโลก หรือ AGENDA 21 ที่การพัฒนาและการอนุรักษ์สามารถดำเนินไปพร้อมกัน (สุรพล, 2543: 17)

การทำให้นโยบายและเป้าหมายของแผนแม่บทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติดังกล่าวเกิดสัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบหลายประการ องค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งยวดอย่างหนึ่งคือ การฝึกอบรมให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวมีความรู้ ความเข้าใจความตระหนักตลอดจนมีทักษะในการดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว เพราะธุรกิจการท่องเที่ยวที่ประกอบด้วยองค์กรจัดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จัดว่าเป็นหน้าตาของการท่องเที่ยว (ไพฑูริย์, 2543: 17) กอปรกับ

กองทุนสนับสนุนการวิจัยด้านการท่องเที่ยวได้วิจัยปัญหาด้านการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวบางส่วนยังไม่พึงพอใจในการให้บริการจากหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวของรัฐและบริษัทนำเที่ยว ตลอดจนบริการด้านอื่น ๆ ประเด็นที่พบมากคือ การไม่ซื่อสัตย์และโก่งราคาสินค้าของผู้ประกอบการอัญมณี ซึ่งนักท่องเที่ยวที่ร้องเรียนมากที่สุดคือ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น อังกฤษ เยอรมัน สิงคโปร์ และอเมริกัน ตามลำดับ (Bangkok Post, 2001: 2) ปัญหาดังกล่าวเป็นผลอันเนื่องมาจากการปฏิบัติตนและจรรยาบรรณของผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ ดังนั้น หากผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์ขาดความรู้ ความเข้าใจและทักษะ ตลอดจนจรรยาบรรณในวิชาชีพแล้ว ย่อมจะเกิดผลกระทบต่อภาพพจน์ของประเทศและจะส่งผลกระทบต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ถึงฐานะทางเศรษฐกิจของประเทศในที่สุด

จากสภาพปัญหาการผลิตและพัฒนากำลังคน ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันต่อการพัฒนาประเทศ ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในด้านต่างๆ ดังกล่าวและยังเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้การนำวิธีการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ไม่ต้องลงทุนทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากนัก เพราะการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายสามารถใช้ทรัพยากรดังกล่าวร่วมกับการเรียนการสอนผ่านเครือข่าย หรือการเรียนออนไลน์ได้เป็นการบริหารการใช้เทคโนโลยีอย่างคุ้มค่าครบกระบวนการเรียนการสอนและการฝึกอบรมสิ่งที่ควรคำนึงถึงคือ ทำอย่างไรให้มีรูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับผู้เข้าอบรมสามารถถ่ายทอดความรู้ไปสู่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษารูปแบบการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยดำเนินการศึกษาตามกระบวนการวิจัยและพัฒนา มีการสร้างและพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย จากแนวความคิดจากหลายองค์กรที่ดำเนินการฝึกอบรมในรูปแบบนี้และจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเป็นการยืนยันผลของการใช้รูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งมีการทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบ โดยการนำไปทดลองใช้พร้อมกับสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้เพื่อที่จะหารูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย การวิจัยนี้จะช่วยให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน สามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาและศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2.1 พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1.2.2 ศึกษาผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากผลสัมฤทธิ์ และความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมต่อรูปแบบการฝึกอบรม

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 รูปแบบการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความเหมาะสมในระดับมาก

1.3.2 ผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ในการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

1.3.3 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงใจในระดับมากต่อการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### 1.4 ขอบเขตทางการวิจัย

1.4.1 กลุ่มประชากร ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่สนใจเข้ารับการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไปที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กำหนด โดยเป็นผู้ที่ต้องมีความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาก่อน

1.4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองรูปแบบ คือ ประชาชนที่มาลงทะเบียนเข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปี พ.ศ. 2553 โดยมีคุณสมบัติตามที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กำหนด

1.4.3 เนื้อหาวิชาที่ใช้ในการวิจัยเป็นเนื้อหาจากความรู้ทางวิชาการ ภาคความรู้ทางวิชาการ รายวิชานาฏศิลป์และดนตรีไทย รหัสรายวิชา 2.8 ตามหลักสูตรมาตรฐานการอบรมมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

1.4.4 มุ่งประเด็นศึกษารูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากหน่วยงาน สถาบัน ทั้งภาครัฐและเอกชนที่นำไปใช้ในการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยในแต่ละรูปแบบนั้น จะดูโครงสร้างภาพรวมของรูปแบบการฝึกอบรม ซึ่งประกอบไปด้วย องค์ประกอบและโครงสร้าง เว็บไซต์ในการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย แล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อข้อดีและข้อเสียของแต่ละส่วนภายในรูปแบบต่าง ๆ จากนั้นนำข้อดีของแต่ละรูปแบบที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย มาสร้างเป็นรูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

1.4.5 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.4.5.1 ขั้นตอนการพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1.4.5.1.1 แหล่งข้อมูลสำหรับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา และผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว จำนวน 5 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาารูปแบบการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1.4.5.1.2 แหล่งข้อมูลสำหรับหาประสิทธิภาพของรูปแบบการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ของมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ซึ่งมีความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตและไม่เคยมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่ใช้ในการฝึกอบรมมาก่อน จำนวน 20 คน

1.4.5.2 ชั้นการทดลองรูปแบบการฝึกอบรมวิชาชีพนักคฤหัสถ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้เนื้อหาที่กำหนดไว้

1.4.5.2.1 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาลงทะเบียนเข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพนักคฤหัสถ์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปี พ.ศ. 2553 โดยมีคุณสมบัติตามที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กำหนด โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาก่อน และไม่เคยมีความรู้ในเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมจำนวน 15 คน นำมาฝึกอบรมรูปแบบการฝึกอบรมวิชาชีพนักคฤหัสถ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สร้างขึ้นโดยผ่านการฝึกอบรมทั้งระบบจนเสร็จสิ้นกระบวนการซึ่งใช้ในการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการฝึกอบรมและหาความพึงพอใจในการฝึกอบรม

#### 1.4.6 ตัวแปรที่ศึกษา

1.4.6.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ รูปแบบการฝึกอบรมวิชาชีพนักคฤหัสถ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

1.4.6.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

1.4.5.2.1 ผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม

1.4.5.5.2 ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรมวิชาชีพนักคฤหัสถ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 รูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง โครงสร้างขององค์ประกอบย่อยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและปฏิสัมพันธ์กันภายในรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายประกอบด้วย การวิเคราะห์ การออกแบบ การพัฒนา การส่งผ่าน การประเมิน ลักษณะของการฝึกอบรมจะได้รับการออกแบบและจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอน

1.5.2 การฝึกอบรมในห้องแบบปกติ หมายถึง การฝึกอบรมกับวิทยากรโดยเรียนแบบบรรยายประกอบการสาธิต โดยมีลักษณะวิธีการจัดการฝึกอบรมที่จัดขึ้นตามหลักการ ทฤษฎี โดยอาศัยวิธีการ เทคนิคการฝึกอบรมจากวิทยากรเป็นส่วนใหญ่ในการถ่ายทอดความรู้และการปฏิบัติการดำเนิน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องเข้ารับการฝึกอบรมภายในห้องที่กำหนดไว้ โดยมีหลักสูตรสถานที่ ระยะเวลาในการฝึกอบรมที่ชัดเจนแน่นอน มีวิทยากรเป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรม และผู้เข้าฝึกอบรมจะต้องเข้ารับการฝึกอบรมตามแนวทางปฏิบัติที่ผู้ให้การฝึกอบรมกำหนดไว้วิธีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้ารับการอบรมกับวิทยากรจะใช้วิธีการสนทนากันภายในระยะเวลาที่มีการฝึกอบรมภายในห้องหรือระยะเวลาที่มีการอบรมเท่านั้น



1.5.3 ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง คุณภาพของการฝึกอบรมวิชาชีวะมัคคฤเทศก์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเนื้อหาตามที่กำหนดใน รายวิชานาฏศิลป์ และดนตรีไทย โดยมีเกณฑ์การหาประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ 80/80

80 ตัวแรก หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยของจำนวนคำตอบที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตอบถูกต้องจากการทำแบบฝึกหัดระหว่างการฝึกอบรมแต่ละเนื้อหา โดยคิดเป็นร้อยละแล้วได้ 80 ขึ้นไป

80 ตัวหลัง หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยของจำนวนคำตอบที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตอบถูกต้องจากการทำแบบทดสอบหลังจบการฝึกอบรมทั้งหมด โดยคิดเป็นร้อยละแล้วได้ 80 ขึ้นไป

1.5.4 ผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรม หมายถึง สารและหรือเนื้อหาที่ได้รับจากฝึกอบรมโดยดูจากผลต่างของคะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรมกับคะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรมซึ่งวัดความรู้ด้วยแบบทดสอบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1.5.5 ความพึงพอใจในการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมวิชาชีวะมัคคฤเทศก์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในลักษณะของความพึงพอใจหรือความคิดเห็น ซึ่งเป็นผลที่มาจากกระบวนการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความพึงพอใจในงานทั่วไปของ แอคแมน และโอล์ดแฮม (ปรียาพร, 2532: 138 - 140 อ้างถึงใน Hackman and Oldham, 1975) เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมในรูปแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ คือ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

1.5.6 หลักสูตรมัคคฤเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) หมายถึง หลักสูตรฝึกอบรมมัคคฤเทศก์ของสำนักทะเบียนและธุรกิจนำเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2551 ที่ดำเนินการสอนหรืออบรมอยู่ในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

1.5.7 มัคคฤเทศก์ หมายถึง ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำ และความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

## 1.6 ประโยชน์ของการวิจัย

ประโยชน์ของการศึกษาวิจัย มีความสำคัญดังต่อไปนี้

1.6.1 ได้รูปแบบการฝึกอบรมวิชาชีวะมัคคฤเทศก์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

1.6.2 ได้สื่อในการฝึกอบรมวิชาชีวะมัคคฤเทศก์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง

1.6.3 เป็นการตอบสนองนโยบายเรื่อง การเสริมสร้างโอกาสการพัฒนาเพื่อสร้างอาชีพและการมีงานทำ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554)