

การพัฒนาคุณภาพมัธยมศึกษาไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



นางสาวกรรณภัฏ พลคำภา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

**The Quality Development for Thai Guides of Suan Sunandha  
Rajabhat University**

**Miss Pornpasu Ponsumpao**



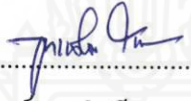
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

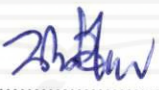
2017

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ การพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
ชื่อและนามสกุล นางสาวภรณ์ภัส พลสำเภา  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2561

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม)

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นราธิป ศรีราม)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** การพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
**ผู้ศึกษา** นางสาวภรณ์ภัส พลสำเภา รหัสนักศึกษ 2573002900 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย **ปีการศึกษา** 2560

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2) ศึกษาวิธีการในการพัฒนามัคคุเทศก์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (3) รวบรวมปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 4 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบริการ จำนวน 307 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 148 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า (1) ประสิทธิภาพการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ด้านทัศนคติ บุคลิกภาพ ความรู้และทักษะอยู่ในระดับมาก (2) วิธีการในการพัฒนามัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์อยู่ในเชิงบวกระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยโดยวิธีการฝึกอบรม การพัฒนาในงาน การศึกษานอกระบบ การศึกษาในระบบ และการศึกษาดูงานตามอัธยาศัย มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ในระดับปานกลางตามลำดับ (3) ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนามัคคุเทศก์ โดยรวมยังขาดการเรียนรู้ภาษาที่สามและขาดการส่งเสริมทางด้านภาคปฏิบัติ ซึ่งสามารถแก้ไขได้ โดยสร้างความร่วมมือกับสถาบันการอบรมและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวได้

**คำสำคัญ** การพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**Independent Study title:** The Quality Development for Thai Guides of Suan Sunandha Rajabhat University

**Author:** Miss. Pompasu Pomsumpao; **ID:** 2573002900; **Degree:** Master of Public Administration;

**Independent Study advisor:** Dr. Chaloeiphong Misomnai, Associate Professor;

**Academic year:** 2017

### **Abstract**

The purpose of this study was (1) to study the effectiveness of Thai guide development of Suan Sunandha Rajabhat University (2) to study developing methods for Thai guides that related to the effectiveness of Thai guide development of Suan Sunandha Rajabhat University. (3) to collect problems, obstacles and recommendations for Thai guide development of Suan Sunandha Rajabhat University.

This study was a survey research. Population consisted 307 senior students of Suan Sunandha Rajabhat University who were majoring in tourism industries and service department. Samples were 148 students. Sampling method was simple sampling. Research tools was a questionnaire. Statistics used for data analysis employed percentage, frequency, mean, standard deviation and Pearson Product Moment Correlation.

The findings revealed that (1) an overall image of the effectiveness of Thai guide development of Suan Sunandha Rajabhat University Sunandha Rajabhat University was at high level. Considered each aspect, it was found that attitudes, personality, knowledge and skills was at high level (2) developing methods for Thai guides showed positive correlated with the effectiveness of Thai guide development of Suan Sunandha Rajabhat University at moderate level. Considered each aspect, it was found that methods by mean of training, work enrichment, non-formal education, formal education and informal education had positive correlation with the effectiveness of Thai guide development of Suan Sunandha Rajabhat University at moderate level, respectively (3) problems and obstacles were lack of third language learning and practices. This could be solved by collaborating partnerships with educational institutions and tourism promotion agencies.

**Keywords:** Quality Development for Thai Guides, Suan Sunandha Rajabhat University

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย ประธานคณะกรรมการที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระของขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย ซึ่งทุกท่านได้กรุณาเสาะเวลาอันมีค่าในการติดตามตรวจแก้ไขการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้อย่างใกล้ชิด ตลอดจนให้แนวคิด ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษาจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาผู้ศึกษาซึ่งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป และอาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านที่กรุณาพิจารณาเครื่องหมายการค้นคว้าอิสระ และได้ให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ในการแก้ไข เรียบเรียงแบบสอบถาม ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาใคร่ขอขอบพระคุณอาจารย์ฉันทัช วรรณถนอม และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาทุกท่านที่ได้กรุณาเสาะเวลาและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา อันส่งผลให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ท้ายสุดนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณและขอมอบคุณค่าและประโยชน์อันจะพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้แก่คุณพ่อ คุณแม่ที่สนับสนุนและให้กำลังใจและเป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในเรื่องการศึกษาของผู้ศึกษาตลอดมา

ภรณ์ภัส พูลสำเภา

มกราคม 2561

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
ปัญหาการศึกษา.....	3
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
สมมติฐานการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์.....	15
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง.....	31
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษา.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	48
ประเภทการศึกษา.....	48
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	53

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	55
ตอนที่ 2 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรมัธยมศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....	57
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการพัฒนามัธยมศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....	63
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน.....	69
ตอนที่ 5 ข้อมูลที่ได้จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	73
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ.....	75
สรุปผลการศึกษา.....	75
การอภิปรายผล.....	85
ข้อเสนอแนะของการศึกษา.....	87
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก.....	92
ก หนังสือขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย.....	93
ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	97
ค แบบสอบถาม.....	100
ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	111
ประวัติผู้ศึกษา.....	116



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	56
ตารางที่ 4.2 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยภาพรวม.....	57
ตารางที่ 4.3 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยด้านการพัฒนาโดยการฝึกอบรม .....	58
ตารางที่ 4.4 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยด้านพัฒนาโดยการพัฒนางาน.....	59
ตารางที่ 4.5 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย ด้านการพัฒนาโดยการศึกษาในระบบ.....	60
ตารางที่ 4.6 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย ด้านการพัฒนาโดยศึกษานอกระบบ.....	61
ตารางที่ 4.7 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย ด้านการพัฒนาโดยการศึกษาตามอัธยาศัย.....	62
ตารางที่ 4.8 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์โดยภาพรวม.....	64
ตารางที่ 4.9 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ด้านประสิทธิผลการพัฒนาด้านทักษะ.....	65
ตารางที่ 4.10 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ด้านประสิทธิผลการพัฒนาด้านความรู้.....	66
ตารางที่ 4.11 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ด้านประสิทธิผลการพัฒนาด้านทัศนคติ.....	67
ตารางที่ 4.12 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ด้านประสิทธิผลการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ.....	68
ตารางที่ 4.13 การทดสอบสมมติฐานค่าสถิติทดสอบประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์.....	70
ตารางที่ 4.14 การทดสอบสมมติฐานค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันทดสอบ ประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์.....	72
ตารางที่ 4.15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	73

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของเศรษฐกิจ ซึ่งถือว่ามีสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายๆประเทศ รวมทั้งประเทศไทย เนื่องจากว่าเป็นแหล่งที่มาของเงินตรา ต่างประเทศและการจ้างงานจำนวนมาก อีกทั้งยังมีแนวโน้มจะเติบโตหากมีการจัดการที่ดีจากรายงานขององค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO World Tourism Barometer) เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2554 ทำให้ทราบว่าในปี พ.ศ. 2553 จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกมีมากถึง 940 ล้านคน โดยในภูมิภาคอาเซียน มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนประมาณ 73 ล้านคน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ด้วยความสำคัญของอุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะสาขาการท่องเที่ยว ส่งผลให้หลายประเทศทั่วโลกได้มีการริเริ่มขอความร่วมมือ และพยายามผลักดันให้มีการสร้างกฎเกณฑ์กติกาสำหรับการค้าและบริการระหว่างประเทศขึ้น โดยความพยายามที่สำคัญประการหนึ่งคือ การผลักดันให้มีการเปิดเสรีและการค้าบริการทั่วโลก ซึ่งความพยายามดังกล่าวได้รับการสนับสนุนและผลักดันจากองค์การระหว่าง ประเทศหลายองค์การ

ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย นอกจากจะสร้างรายได้ โดยมีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของการค้าและบริการรวมแล้ว ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องอีกมากมาย อาทิเช่น โรงแรมและที่พัก ภัตตาคารและร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การคมนาคมขนส่งฯลฯ ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นอย่างสำคัญ โดยในแต่ละปีสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ ในรูปเงินตราต่างประเทศปีละหลายแสนล้านบาท รวมทั้งสร้างกระแสเงินหมุนเวียนภายในประเทศ จากคนไทยเที่ยวไทยนับแสนล้านบาท จะเห็นได้ว่าในปี พ.ศ.2552 ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศประมาณ 527,326 ล้านบาท คิดเป็นประมาณร้อยละ 8.5 ของมูลค่าส่งออกรวม หรือร้อยละ 51.1 ของมูลค่าส่งออกภาคบริการ หรือคิดเป็นสัดส่วน ประมาณร้อยละ 5.8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) ในขณะเดียวกัน ธุรกิจการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการจ้างงานกว่า 2 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 6.7 ของแรงงานทั้งระบบ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) นอกจากนี้ยังช่วยกระจายรายได้ และการจ้างงานไปสู่ชนบท โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีกิจการการท่องเที่ยวอีกด้วย หากจะพิจารณาการเติบโตของ

รายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่ผ่านมา รายได้ประเทศไทยที่มาจากการท่องเที่ยวได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เพราะได้รับความนิยมอย่างมากจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นถึงศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยว่ามีแนวโน้มในทิศทางที่ดี ทำให้เห็นได้ว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวได้ก่อให้เกิดการกระตุ้นทางเศรษฐกิจอย่างมากมาย เช่น การจ้างงาน การซื้อขายสินค้าที่ระลึก ของกินของใช้รวมถึงภาคบริการทั้งหลาย ซึ่งการเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอาจสรุปได้ว่าเป็นผลจากการส่งเสริมจากรัฐบาลและภาคราชการ เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในธุรกิจที่เกี่ยวข้องและธุรกิจเกี่ยวเนื่องของธุรกิจนำเที่ยวทั้งหลาย และสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้เลยคือ มัคคุเทศก์<sup>1</sup>

มัคคุเทศก์หรือ Tour Guide หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่นำผู้อื่น ไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้คำอธิบายแนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้นๆ ทั้งนี้เนื่องจากในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ นั้น จำเป็นต้องมีผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับเส้นทาง ตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ในท้องถิ่นหรือสถานที่ท่องเที่ยวที่นั้น ๆ เป็นอย่างดีสามารถอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และให้ความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งความสนุกสนานเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยวได้มัคคุเทศก์ จึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวค่อนข้างมาก เนื่องจากมีโอกาสได้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว สามารถสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ง่าย มีคำกล่าวว่า มัคคุเทศก์ทำหน้าที่เหมือนกับเป็นทูต หรือเป็นผู้แทนของคนในประเทศหรือในท้องถิ่น ซึ่งก็เป็นความจริงเพราะนักท่องเที่ยวมักไม่ค่อยมีโอกาสได้ติดต่อกับคนในท้องถิ่นได้มากเท่ากับมัคคุเทศก์ถ้าหากได้มัคคุเทศก์ที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจในการท่องเที่ยวตลอดจนความประทับใจในด้านต่าง ๆ ย่อมส่งผลไปถึงความรู้สึกที่ดีต่อประเทศ หรือท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวที่นั้น ๆ ได้ไปเยือน ในทางกลับกันถ้ามัคคุเทศก์ขาดวินัย ขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดทักษะในการสื่อสาร ย่อมหมายถึงประเทศชาติได้เสียโอกาสที่จะเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ และแก่นักท่องเที่ยว ขาดความประทับใจย่อมหมายถึงโอกาสในการกลับมาอีกครั้งของนักท่องเที่ยวก็หดหายไป ดังนั้นบุคลากรด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะมัคคุเทศก์จึงสมควรได้รับการพัฒนาอย่างจริงจัง

ด้วยเหตุดังกล่าวผู้ศึกษาจึงให้ความสนใจในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย โดยต้องการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ สถาบันนี้ถือได้ว่าเป็นสถาบันการศึกษาหนึ่งที่ได้รับการยอมรับจากนักศึกษาด้วยดีมา โดยตลอด เนื่องจากเป็นสาขาวิชาที่สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้อย่างกว้างขวางซึ่งเป็นที่ยอมรับจากสถานประกอบการต่างๆ เหตุผลดังกล่าวยังสอดคล้องกับการอภิปราย

<sup>1</sup> “สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” สารสังเขป , คั่นกันเมื่อ 10 ก.พ.61

ของ นายสมบัติคุณุพันธ์<sup>2</sup> ที่มีการอภิปรายเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความสามารถ หรือประสิทธิภาพในการดำเนินการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน และในอนาคตให้มีคุณภาพมาตรฐาน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาการศึกษาและฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น หลักสูตรทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและหลักสูตรเฉพาะด้านที่มีความสำคัญต่อการประกอบวิชาชีพ โดยความร่วมมือกันระหว่างการท่องเที่ยวและกีฬา สถาบันการศึกษา ตลอดจนผู้ประกอบการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์และสอดคล้องต่อศาสตร์ของการท่องเที่ยวที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ ซึ่งวิธีการในการพัฒนาหลักสูตรมัคคุเทศก์ไทยของผู้ศึกษาในครั้งนี้จะเป็นวิธีการฝึกอบรม การพัฒนา และการศึกษาอย่างไร ที่จะสามารถสร้างความรู้ ทักษะ คุณภาพ และทักษะให้แก่ นักศึกษาจนสามารถประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ให้ประสบความสำเร็จ

## 2. ปัญหาการศึกษา

2.1 การพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามี ประสิทธิภาพหรือไม่ ระดับใด

2.2 การพัฒนามัคคุเทศก์วิธีการใดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการพัฒนา มัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาและมีความสัมพันธ์ในลักษณะใดระดับไหน

2.3 การพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และ อุปสรรคอะไรบ้าง และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

## 3. วัตถุประสงค์การศึกษา

3.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3.2 เพื่อศึกษาวิธีการในการพัฒนามัคคุเทศก์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการ พัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3.3 เพื่อรวบรวมปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนามัคคุเทศก์ ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

---

<sup>2</sup> คณะกรรมการการท่องเที่ยว วุฒิสภา. ผลการสัมมนา เรื่อง “การพัฒนามัคคุเทศก์ไทยสู่การท่องเที่ยวอย่าง ยั่งยืน”. (2554).

#### 4. ขอบเขตการศึกษา

เพื่อให้การศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย:กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความถูกต้องตามกรอบแนวคิดที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ ผู้ศึกษาจึงจะดำเนินการกำหนดขอบเขตของการศึกษา โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

##### 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ปัจจัยด้านวิธีการ (3) ประสิทธิภาพการพัฒนามัคคุเทศก์ โดยผู้ศึกษาจะใช้แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการศึกษา ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านสถานภาพส่วนบุคคล แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 2) ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดพื้นที่สำหรับการศึกษา คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

##### 3) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

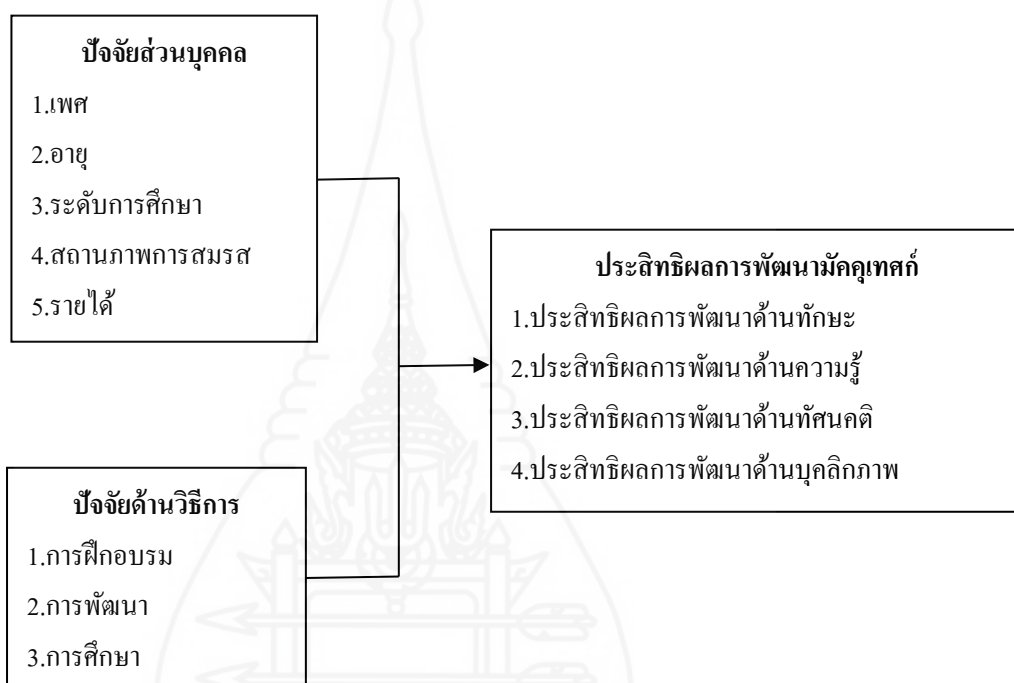
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 148 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560) โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95

##### 4) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา คือ กันยายน พ.ศ. 2560 ถึง เดือน ธันวาคม 2560

## 5. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับมัลลเทศก์ไทย วิธีการเสริมสร้างและพัฒนา มัลลเทศก์ไทย และงานวิจัยส่วนที่เกี่ยวข้องแล้วสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งมี รายละเอียดของกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้



## 6. สมมติฐานการศึกษา

6.1 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัลลเทศก์ของการพัฒนามัลลเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

6.2 ปัจจัยด้านวิธีการพัฒนามัลลเทศก์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการพัฒนามัลลเทศก์ของการพัฒนามัลลเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ



## 7. นิยามศัพท์เฉพาะ

**เพศ** หมายถึง ลักษณะความแตกต่างระหว่างความเป็นชายหรือหญิง ตามเพศทางกายวิภาค และการจำแนกทางสังคม ของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า

**อายุ** หมายถึง อายุของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า

**ระดับการศึกษา** หมายถึง การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า

**สถานภาพการสมรส** หมายถึง สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างว่าอยู่ในสถานภาพใด โดยกำหนดให้เป็น โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง ของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า

**รายได้** หมายถึง รายได้แต่ละเดือนของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า

**การฝึกอบรม** ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การฝึกอบรมที่นอกเหนือจากการเรียนการสอนตามหลักสูตรพื้นฐาน เน้นให้ผู้ที่ประกอบวิชาชีพนี้ ยังปลูกจิตสำนึกที่รักการให้บริการ การรักษาธรรมชาติและสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ซึ่งการฝึกอบรมนี้ผู้เข้าอบรมจะต้องสอบผ่านทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อให้ได้มีคฤเทศก์ที่มีประสิทธิภาพและศักยภาพที่ดียิ่งขึ้นไป

**การพัฒนา** หมายถึง การกระทำที่เปลี่ยนแปลงตนเองทีละเล็กละน้อย รวมถึงอาจจะต้องมีการเพิ่มด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติที่มีต่อวิชาชีพ รวมถึงบุคลิกภาพตนเอง ให้เป็นไปตามลำดับขั้นต่างๆ ไปสู่การปรับปรุงให้ดีขึ้นและเหมาะสมไปกว่าเดิม เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ

**การศึกษา** ในที่นี้หมายถึง ต้องเป็นผู้ที่เรียนหลักสูตรวิชามัคคุเทศก์ของทางมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

**ทักษะ** หมายถึง ผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีโดยสามารถสื่อสารได้หลายภาษา สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ จะต้องเอาใจใส่นักท่องเที่ยวโดยไม่ให้แตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ สามารถสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่หมู่คณะสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวแต่ละชนชาติ

**ความรู้** หมายถึง ผู้ที่จบสาขามัคคุเทศก์โดยตรง ควรมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ ระเบียบ ขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละสถานที่ มีความรู้รอบตัว และควรพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยจะต้องสามารถให้ข้อมูลที่ง่ายแก่การเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว และควรมีความรู้ด้านปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉิน

**ทัศนคติ** ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ควรเป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีใจรักงานบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะศึกษาและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความห่วงใยสมบัติของชาติ ภาคภูมิใจและซื่อสัตย์ในวิชาชีพของตนเอง

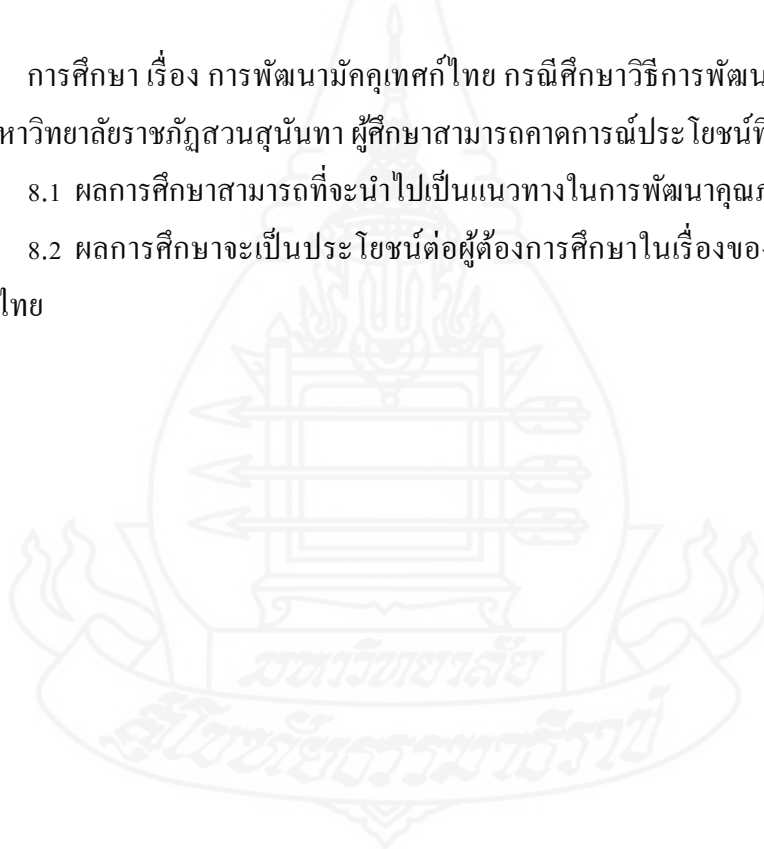
**บุคลิกภาพ** ควรจะต้องจริงใจต่อบริษัทธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว รักษาความสะอาด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน มีความน่ารักแบบไทยๆ โดนนอบน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ สุภาพ เรียบร้อย และแต่งกายอย่างสุภาพ

**ประสิทธิผล** ในที่นี้หมายถึง ผลสำเร็จจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นไปตามความมุ่งหวัง

## 8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การพัฒนามัคคุเทศก์ไทย กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้ศึกษาสามารถคาดการณ์ประโยชน์ที่จะได้รับ ดังนี้

- 8.1 ผลการศึกษาสามารถที่จะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย
- 8.2 ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ต้องการศึกษาในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย





## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้า เรื่อง การพัฒนาคุณภาพมัธยมศึกษาไทย: กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัธยมศึกษาไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในครั้งนี้ให้ดำเนินไปตามขั้นตอน ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยกำหนดประเด็นในการนำเสนอ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับมัธยมศึกษา
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง
- 2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษา
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

##### 1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

คำว่า การท่องเที่ยว นั้นในความหมายกว้างๆสามารถอธิบายได้ว่า หมายถึง การเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่อีกที่หนึ่งเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ และเมื่อได้ทบทวนแนวคิดและความหมายของการท่องเที่ยว มีนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวหลายคนได้ให้นิยามความหมายซึ่งมีความหมายที่แตกต่างกัน ดังนี้

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2544 อ้างถึงใน รุ่งตะวัน เกิด โภคา, 2553: 10) ให้ความหมายการท่องเที่ยวว่า เป็นลักษณะของการเดินทางไปท่องเที่ยว เพื่อการผ่อนคลายจากความเครียด เป็นการเดินทางเพียงชั่วครั้งชั่วคราว ไม่ว่าจะป็นระยะทางใกล้หรือไกล เป้าหมายของการท่องเที่ยว คือเพื่อต้องการค้นหาประสบการณ์ที่แปลกใหม่

อัมพร เต็มดี (2545: 46) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่ทำงาน และบ้านพักที่อยู่อาศัย ไปยังสถานที่แปลกใหม่โดยไม่ได้เป็นการอยู่อาศัย แต่เป็นการอยู่เพียงชั่วคราว โดยเป็นการเดินเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม ที่ไม่ได้ไปเพื่อการประกอบอาชีพ หรือหารายได้ และต้องเป็นการเดินทาง เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อการเยี่ยมชมมิตร เพื่อการเล่นกีฬา เพื่อการประชุมสัมมนาและตลอดจนเพื่อการติดต่อธุรกิจ

ชัยเดช ขาวอ่อน (2551: 7) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมนันทนาการ รูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยการเดินทางจากสถานที่หนึ่งซึ่งถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้นจากความต้องการในด้านกายภาพ วัฒนธรรมและสถานะหรือเกียรติคุณองค์การท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization หรือ WTO) แห่งองค์การสหประชาชาติได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่าเป็นการเดินทางใด ๆ ก็ตามที่เป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสากล 3 ประการดังต่อไปนี้ (ศรีธญา วรากุลวิทย์, 2551: 2)

- 1) การเดินทางจากสถานที่อยู่อาศัยเป็นประจำ เพื่อไปยังสถานที่อื่น ๆ เป็นการชั่วคราว
- 2) การเดินทางนั้นผู้เดินทาง สามารถเดินทางด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่เป็นการถูกบังคับ
- 3) การเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เดินทางเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้

จากที่กล่าวมานั้น สามารถสรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ เพื่อชื่นชมความงามของธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นทะเล ภูเขา น้ำตก หรืออาจจะเป็นการหาประสบการณ์ที่แปลกใหม่จากกิจกรรมการท่องเที่ยวที่จัดขึ้นโดยคนในชุมชน หรืออีกลักษณะหนึ่ง คือเพื่อการพักผ่อนอาจไปเป็นหมู่คณะ หรือไปเพียงลำพัง ตามความต้องการของตนเอง อาจเป็นการพักค้างคืนหรือเพียงชั่วคราวก็ได้ ผู้ศึกษาได้สรุปและแยกความสำคัญดังนี้

### 1.1.1 ความสำคัญของการท่องเที่ยว

กล่าวได้ว่ากิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย สามารถทำรายได้มาเป็นอันดับหนึ่ง เมื่อเทียบกับสินค้าส่งออกอื่นๆทำให้ในช่วงที่ผ่านมามีการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ทำให้แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ดังนั้น เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการท่องเที่ยว ผู้ศึกษาจึงได้นำผลการศึกษาความสำคัญของการ

ท่องเที่ยว (โครงการศึกษาวิจัยการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม, 2543: 1-2) มาใช้ในอธิบายดังต่อไปนี้

1) จากข้อมูลผลการศึกษาความสำคัญของการท่องเที่ยว โครงการวิจัยการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม สามารถสรุปได้ว่า ประเทศไทยให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวเนื่องจากในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศอย่างมาก ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ และสรุปความสำคัญของการท่องเที่ยวออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย

(1) การท่องเที่ยว เป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศจากการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวและการจับจ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยวภายในประเทศ

(2) การท่องเที่ยว ทำให้ช่วยลดปัญหาการขาดดุลการชำระเงินระหว่างประเทศ เนื่องจากมีรายได้จากต่างประเทศเข้ามาเพิ่มขึ้น

(3) การท่องเที่ยว สามารถสร้างอาชีพและการจ้างงานก่อให้เกิดการกระจายรายได้ เนื่องจากเป็นการสร้างงานภายในแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ ทำให้ประชาชนในพื้นที่มีอาชีพ และรายได้เพิ่มขึ้น

(4) การท่องเที่ยว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจของท้องถิ่น และเกิดการกระตุ้นการผลิต เนื่องจากภายในท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น ประชาชนมีความมั่นคงทางรายได้มากขึ้น มีการจับจ่ายใช้สอยของประชาชนเพิ่มขึ้น

2) ความสำคัญของการท่องเที่ยวทางด้านสังคมของการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้จากผลการศึกษาความสำคัญของการท่องเที่ยว ในโครงการศึกษาวิจัยการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม สามารถ สรุปได้ว่า

ความสำคัญของการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการพัฒนาสังคมที่ส่งให้ประเทศไทยเกิดพัฒนาและเกิดการยอมรับจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ที่สำคัญ 5 ลักษณะ คือ

(1) ช่วยยกมาตรฐานการครองชีพของคนในท้องถิ่น เนื่องจากมีรายได้และอาชีพที่มั่นคงขึ้น

(2) ช่วยสร้างความเจริญทางสังคมให้แก่ท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นมีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น

(3) ช่วยอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม เกิดความตระหนักถึงคุณค่าของวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

(4) ช่วยลดปัญหาการอพยพย้ายถิ่นของชุมชนท้องถิ่น เนื่องจากในท้องถิ่นมีอาชีพและรายได้ที่มั่นคงไม่จำเป็นต้องออกไปทำงานนอกพื้นที่อีกต่อไป

(5) ช่วยกระตุ้นให้มีการคิดค้นนำทรัพยากรส่วนเกินในท้องถิ่น มาประดิษฐ์เป็นสินค้าที่ระลึกจำหน่าย

3) องค์ประกอบของการท่องเที่ยว โดยองค์ประกอบของการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันเป็นวงจร (โครงการศึกษาวิจัยการจัดการมนุษย์ กับสิ่งแวดล้อม, 2543: 2-5) สามารถสรุปได้ว่าการพิจารณาถึงนักท่องเที่ยว (Tourist) ซึ่งเป็น องค์ประกอบที่สำคัญในการท่องเที่ยว จากการทบทวนวรรณกรรม และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้มีการแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะด้วยกัน คือ

- (1) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ค้างคืน
- (2) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ไม่ค้างคืน
- (3) นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ค้างคืน
- (4) นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ไม่ค้างคืน

และหากวิเคราะห์ทางการตลาดของการท่องเที่ยว (Tourism Marketing) ทำให้ทราบว่าวิธีการที่จะทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเดินทางเข้ามาเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ของตน จำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งท่องเที่ยวนั้น การตลาดท่องเที่ยวอาจทำได้ 2 วิธี

- (1) การให้บริการข่าวสารข้อมูลนักท่องเที่ยว
- (2) การโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวการขนส่ง (Transportation) ในการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวด้วยยานพาหนะประเภทต่าง ๆ เพื่อนำส่ง นักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ การขนส่งทางรถยนต์การขนส่ง ทางรถไฟ การขนส่งทางเรือ และการขนส่งทางอากาศ หรือทางเครื่องบิน

เมื่อพิจารณาถึงนักท่องเที่ยว (Tourist) การตลาดท่องเที่ยว (Tourism Marketing) การขนส่ง(Transportation) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว (Tourism Facilities) ตลอดจนทรัพยากรท่องเที่ยว (Tourism Resources) ที่สามารถเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว ให้เกิดการเดินทางไปเยือนหรือไปท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

- 1) ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติหรือสิ่งที่เกิดขึ้นเอง โดยธรรมชาติ
- 2) ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์โบราณสถาน และโบราณวัตถุ
- 3) ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

ทั้งนี้ในการพัฒนาการท่องเที่ยว ต้องคำนึงถึงกิจกรรมสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว (Tourism Facilities) สิ่งทีรองรับการเดินทางของนักท่องเที่ยว เพื่อให้การเดินทางท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสะดวกสบายและปลอดภัย ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยตรง เช่น การบริการ การเข้าออกประเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยอ้อม เช่น ระบบสาธารณูปโภค ความปลอดภัยอื่น ๆ

จะเห็นได้ว่าประเทศไทย ให้ความสำคัญกับกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างมาก จนทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศตลอดเวลา การพัฒนาการท่องเที่ยวให้เกิดมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว จึงจำเป็นต้องมีการจัดทำองค์ประกอบของการท่องเที่ยวให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม และเกิดความยั่งยืน

### 1.1.2 รูปแบบการท่องเที่ยว

ในการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการท่องเที่ยว นั้น มีหลากหลายรูปแบบแตกต่างกัน ไปขึ้นอยู่กับลักษณะของพื้นที่สภาพแวดล้อมและกิจกรรมการท่องเที่ยวนั้นๆ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2544: 3-12) ที่ได้แบ่งกิจกรรมการท่องเที่ยวออกเป็น 4 ประเภทมาใช้ในการอธิบายเพื่อสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

ประเภทที่ 1 การท่องเที่ยวแบบเทศกาลและงานประเพณีจากข้อมูลการแบ่งรูปแบบของการท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554) สามารถอธิบายได้ว่าการท่องเที่ยวแบบเทศกาลและงานประเพณีเป็นกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ส่วนมากจัดในสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์เป็นการสืบทอดความเชื่อและศรัทธาของท้องถิ่น หรือเกี่ยวข้องกับศาสนาและวิถีชีวิต มีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปเช่น งานรื่นเริง งานแสดงผลผลิตทางการเกษตรและศิลปหัตถกรรมงานอื่น ๆ

ประเภทที่ 2 การท่องเที่ยวแบบการจัดแสดงแสง สีและเสียง จากข้อมูลการแบ่งรูปแบบของการท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554) สามารถอธิบายได้ว่าการท่องเที่ยวแบบการจัดแสดงแสงสี และเสียงเป็นกิจกรรมที่ต้องมีการวางแผนจัดการ โดยผู้ที่มีความชำนาญ ได้รับความยินยอมจากหน่วยงานที่ดูแลพื้นที่อาจมีผลต่อสภาพแวดล้อมพื้นที่ และความปลอดภัย มีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปเช่น การแสดงแสงและเสียงประกอบจินตภาพการแสดงประกอบแสงและเสียง

ประเภทที่ 3 การท่องเที่ยวแบบกีฬาเพื่อการท่องเที่ยว จากข้อมูลการแบ่งรูปแบบของการท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554) สามารถอธิบายได้ว่าการท่องเที่ยวแบบกีฬาเพื่อการท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมการแข่งขัน การประกวด มีกีฬาที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว มีทั้งกีฬาระดับนานาชาติระดับท้องถิ่น กีฬาพื้นบ้าน ซึ่งจัดตามเทศกาล เช่น การแข่งเรือ

ประเภทที่ 4 การท่องเที่ยวเป็นลักษณะกิจกรรมพิเศษ จากข้อมูลการแบ่งรูปแบบของการท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554) สามารถอธิบายได้ว่า ในลักษณะการท่องเที่ยวที่เรียกว่าเป็นกิจกรรมพิเศษ คือสามารถจัดขึ้นในวาระวันสำคัญ โอกาสพิเศษ เทศกาลวันสำคัญที่มีเฉพาะในประเทศ เช่น กิจกรรมวันเฉลิมพระชนมพรรษา นอกจากนี้ยังรวมถึงวันสำคัญทางศาสนาที่จัดเป็นวันสำคัญของโลก รวมถึงกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม

วาริชต์ มัชยมนุรุช (2555) ได้แบ่งรูปแบบการท่องเที่ยวไว้ 4 รูปแบบ ประกอบด้วย รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติรูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ และกิจกรรมการท่องเที่ยว มีรายละเอียดดังนี้

#### 1) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural-Based Tourism)

(1) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นและแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ เกษตรกรรม โดยได้รับความสนุกเพลิดเพลินและมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงศึกษาธรรมชาติ การท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม

(2) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางทะเล (Marine Ecotourism) เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติทางทะเลที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศทางทะเล

(3) การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา (Geo-tourism) เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติเพื่อดูความงามของภูมิทัศน์ที่มีความแปลกของการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่โลก ศักยภาพของหิน ดินแร่ต่าง ๆ และฟอสซิล ได้ความรู้ ได้มีประสบการณ์

(4) การท่องเที่ยวเชิงดาราศาสตร์ (Astrological Tourism) เป็นการท่องเที่ยวเพื่อการไปชมปรากฏการณ์ทางดาราศาสตร์ที่เกิดขึ้น เช่น สุริยุปราคา ฝนดาวตก จันทรุปราคา และการดูดาวจากราศีที่ปรากฏในท้องฟ้าแต่ละเดือน เพื่อการเรียนรู้ระบบสุริยจักรวาล มีความรู้ความประทับใจ ความทรงจำและประสบการณ์เพิ่มขึ้น



## 2) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural-Based Tourism)

การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์การท่องเที่ยวชมวัฒนธรรม และประเพณี และการท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท เพื่อชื่นชมและเพลิดเพลินในสถานที่ท่องเที่ยวได้ความรู้ มีความเข้าใจต่อประวัติศาสตร์และโบราณคดีในท้องถิ่น งานประเพณีต่าง ๆ ความรู้ และภูมิปัญญาพื้นบ้าน มีความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น บนพื้นฐานของความรับผิดชอบ และมีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรมและคุณค่าของสภาพแวดล้อม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยว (วาริชต์ มัชยมนุรุช, 2555)

## 3) รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism)

การท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเป็นพิเศษ ตามความถนัด หรือความสามารถของนักท่องเที่ยว (วาริชต์ มัชยมนุรุช, 2555) สามารถแบ่งออกเป็น 9 ประเภท ดังนี้

(1) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ และแหล่งวัฒนธรรมเพื่อการพักผ่อนและเรียนรู้วิธีการรักษาสุขภาพกายใจได้รับความเพลิดเพลิน และสุนทรียภาพมีความรู้ต่อการรักษาคุณค่า และคุณภาพชีวิตที่ดี

(2) การท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษา หมายถึง การเดินทางเพื่อทัศนศึกษา แลกเปลี่ยน เรียนรู้หาความรู้เป็นการท่องเที่ยวเพื่อสร้างจิตสำนึกในการรักษาสิ่งแวดล้อม ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน นักท่องเที่ยวบางกลุ่มมุ่งการเรียนรู้ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย

(3) การท่องเที่ยวเพื่อศึกษากลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมชนกลุ่มน้อย หมายถึง การท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่วัฒนธรรมของชาวบ้าน วัฒนธรรมของชนกลุ่มน้อยหรือชนเผ่าต่าง ๆ เช่น หมู่บ้านชาวไทยโซ่ง หมู่บ้านผู้ไทย

(4) การท่องเที่ยวเชิงกีฬา หมายถึง การท่องเที่ยวเพื่อเล่นกีฬาตามความถนัดความสนใจของนักท่องเที่ยว ให้ได้รับความเพลิดเพลินความสนุกสนานตื่นเต้น เช่น ตกปลา กระดานโต้คลื่น สกีนน้ำกอล์ฟ

(5) การท่องเที่ยวแบบผจญภัย หมายถึง การท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีลักษณะพิเศษ มีความสนุกสนานตื่นเต้น หวาดเสียว ผจญภัย และได้ประสบการณ์ใหม่

(6) การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์และฟาร์มสเตย์หมายถึง การท่องเที่ยวที่ได้ใช้ชีวิตใกล้ชิดกับครอบครัวในท้องถิ่นที่ไปเยือนเพื่อการเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมท้องถิ่นได้รับประสบการณ์ในชีวิตเพิ่มขึ้น โดยมีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นการจัดการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่นที่ยั่งยืน

(7) การท่องเที่ยวพำนักระยะยาว หมายถึง นักท่องเที่ยวที่ใช้ต้องการใช้ชีวิตหลังจากเกษียณอายุจากการทำงาน ต้องการมาใช้ชีวิตต่างประเทศเป็นหลัก โดยเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศครั้งละนาน ๆ

(8) การท่องเที่ยวแบบให้รางวัล หมายถึง การจูงนำเที่ยวให้แก่กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการขายสินค้าชิ้น ๆ ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมาย สามารถขายสินค้าประเภทนั้น ได้มากตามที่บริษัทผู้แทนจำหน่ายในประเทศตั้งเป้าหมายไว้เป็นการให้รางวัล และจูงนำเที่ยว เช่น กลุ่มผู้แทนบริษัทจำหน่ายสินค้า

(9) การท่องเที่ยวเพื่อการประชุม คือ การจูงนำเที่ยวให้แก่กลุ่มผู้เข้าร่วมการประชุม มีการจูงนำเที่ยวก่อนการประชุมและหลังการประชุม มีการจัดรูปแบบการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้บริการแก่ผู้เข้าร่วมประชุมหรือผู้ที่ร่วมเดินทางกับมากับผู้ประชุม อาจเป็นการท่องเที่ยวแบบวันเดียวหรือท่องเที่ยวแบบพักค้างคืน

#### 4) กิจกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Activities)

กิจกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวทำระหว่างการท่องเที่ยวตามความถนัด ตามความชำนาญที่ได้รับการฝึกมาหรือกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวมีความสนใจเป็นพิเศษในการท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวเดินป่าชมและศึกษาพรรณไม้สมุนไพร การขี่จักรยานท่องเที่ยว การขี่ม้า การวาดภาพ การนวดแผนไทย การเรียนและฝึกสมาธิ

### 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์

#### 2.2.1 ความหมายของมัคคุเทศก์ (Tour Guide)

คำว่า "มัคคุเทศก์" มีผู้ให้คำจำกัดความไว้มากมาย แต่ในส่วนของผู้จัดทำขอแบ่งความหมายของคำว่า มัคคุเทศก์ไว้ 2 ลักษณะ คือ ความหมายตามนิยามศัพท์ กับความหมายตามกฎหมาย

ความหมายของคำว่า มัคคุเทศก์ ตามศัพท์ในราชบัณฑิตยสถาน (2525: 626) ให้ความหมายคำว่า มัคคุเทศก์ ว่าหมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้บอกทาง

ความหมายตามศัพท์ของคำว่า มัคคุเทศก์ในเชิงภาษา มัคคุเทศก์ มีรากศัพท์มาจากภาษาบาลีว่า มคฺค + อุทฺเทศก แปลว่า ผู้นำทาง ผู้อธิบายทาง (มคฺค = ทาง อุทฺเทศก = ผู้นำ ผู้อธิบาย) และตามความหมาย ที่คนทั่วไปส่วนใหญ่เข้าใจ มัคคุเทศก์จะหมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่นำผู้อื่นไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้คำอธิบายแนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ

ส่วนความหมายของคำว่ามัคคุเทศก์ในเชิงตามกฎหมาย ตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตราที่ 4 ได้กล่าวไว้ว่า มัคคุเทศก์



หมายถึง ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำ และความรู้ด้านต่างๆแก่นักท่องเที่ยว

ทั้งนี้หากจะมองในแง่มุมมองของกฎหมายคงจะใช้คำว่า ผู้นำเที่ยวแทนคำว่า มัคคุเทศก์ไม่ได้เนื่องจาก ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์ พ.ศ.2551 มาตราที่ 4 ได้ระบุ ความหมายของคำว่า ผู้นำเที่ยวแยกมาต่างหากไว้ชัดเจนว่า หมายถึง ผู้รับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ ดังนั้น มัคคุเทศก์กับผู้นำเที่ยวจึงไม่ใช่คนคนเดียวกัน หากแต่จะทำหน้าที่คล้าย ๆ กัน คือ มัคคุเทศก์จะทำหน้าที่บรรยายให้ความรู้ในเที่ยวในประเทศ ส่วนผู้นำเที่ยวจะทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ ดังนั้นจากความหมายข้างต้น การนำนักท่องเที่ยวไปยังที่ต่างๆ โดยไม่ได้ให้ความรู้ จึงยังไม่สามารถเรียก มัคคุเทศก์ได้อย่างเช่น ผู้รับส่งนักท่องเที่ยวจากท่าอากาศยานไปยังโรงแรมอย่างเดียวเราเรียกว่า บุคคลผู้นี้ว่า Transfer Personnel หรือ Transfer Man แต่ถ้าทำหน้าที่ให้ข้อมูลความรู้ในระหว่างการรับส่งนักท่องเที่ยวด้วยก็สามารถเรียกว่า เป็น Transfer Guide ได้ส่วนการแนะนำสถานที่ของบุคคลที่อยู่ในท้องถิ่น รวมทั้งการพาญาติมิตรไปเที่ยวเพราะชอบพอกันเป็นการส่วนตัวจะไม่สามารถเรียกว่าเป็นมััคคุเทศก์ได้ นอกจากนี้คำว่า มัคคุเทศก์ ยังมีความหมายใกล้เคียงกับ คำว่า Courier (Person Who is paid to conduct parties of tourists) ซึ่งหมายถึง ผู้ที่ได้รับค่าตอบแทน เพื่อที่จะชี้แนะหรือนำทางให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยว ส่วนคำในภาษาอังกฤษ มัคคุเทศก์ มีความหมายตรงกับคำว่า Guide หรือ Tour Guide หรือ Tourist Guide แต่โดยปกติ แล้วทั้งสามคำใช้หมายถึงมััคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่นำชมสถานที่ต่างๆ ส่วนคำว่า Courier และ Tour Leader จะใช้กับผู้ที่คอยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านการนำเที่ยว การพักแรมและการเดินทาง ซึ่งในปัจจุบัน คำทั้งหมด ดังกล่าวสามารถใช้แทนกันได้หลายโอกาส เนื่องจากมััคคุเทศก์ในปัจจุบันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้นำเที่ยว เป็นทั้งผู้อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวด้านการพักผ่อน ด้านการรับประทานอาหาร ด้านการเดินทางและด้านอื่น ๆ ด้วย

สรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ คือ ตัวแทนของประเทศ เป็นผู้ที่คอยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านการนำเที่ยว การพักผ่อนและการเดินทาง ยังทำหน้าที่เป็นทั้งผู้นำเที่ยว เป็นทั้งผู้อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จึงควรจะเป็นผู้ที่มีจรรยาบรรณ มีมารยาทและมีคุณธรรม จึงจะทำให้เกิดความประทับใจและภาพพจน์ของผู้คน และสังคมทำให้ประเทศไทยสวยงามในสายตาชาวต่างชาติ

### 2.2.2 ความสำคัญของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ ถือว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติในหลาย ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ต่อสังคมวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีต่อนักท่องเที่ยว เป็นผู้แนะอธิบายสิ่งต่างๆ สร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ตอบคำถามทุกอย่างที่นักท่องเที่ยวสนใจอยากรู้ ตลอดจนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบาย และอุ่นใจ ทั้งช่วยป้องกันดูแลแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ลุล่วงด้วยดี เนื่องจากมีโอกาสได้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว สามารถสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ง่าย มีคำกล่าวว่า มัคคุเทศก์ ทำหน้าที่เหมือนกับเป็นทูต หรือเป็นผู้แทนของคนในประเทศหรือในท้องถิ่น ซึ่งก็เป็นความจริง เพราะนักท่องเที่ยวมักไม่ค่อยมีโอกาสได้ติดต่อใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น ได้มากเท่ากับมัคคุเทศก์ ถ้าหากได้มัคคุเทศก์ที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจในการท่องเที่ยวตลอดจนความประทับใจในด้านต่าง ๆ ย่อมส่งผลไปถึงความรู้สึกที่ดีต่อประเทศ หรือท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวนั้น ๆ ได้ไปเยือนในฐานะเจ้าบ้านที่ดี ตัวแทนของท้องถิ่นที่ดี ต้องต้อนรับขับสู้ ซึ่งความสำคัญของมัคคุเทศก์ที่มีต่อด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### 1) ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อบริษัทนำเที่ยว<sup>3</sup>

- (1) เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในการนำเที่ยวอำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนบริษัทนำเที่ยว
- (2) เป็นผู้รักษาผลประโยชน์ในด้านต่างๆแทนบริษัทนำเที่ยว เช่น ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวการถูกเอารัดเอาเปรียบจากสถานประกอบการ
- (3) เป็นผู้ที่สร้างชื่อเสียง และคอยโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้กับบริษัทนำเที่ยวที่ตนสังกัดให้นักท่องเที่ยวทราบ
- (4) เป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยว ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น โรงแรม ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว ร้านสินค้าที่ระลึก บริษัทนำเที่ยวอื่นๆ ฯลฯ
- (5) เป็นผู้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหารตลอดจนข้อมูลสถานที่อื่นๆที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่เป็นปัญหา ข้อควรแก้ไข ข้อเสนอแนะในการนำเที่ยวแต่ละครั้งมารายงานให้บริษัทนำเที่ยวทราบ เพื่อให้บริษัทนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขการบริการต่อไป

<sup>3</sup> พยอม ยุวะสุต, “ประวัติความเป็นมาของอาชีพมัคคุเทศก์”, สาระสังเขป, ค้นคืนเมื่อ 4 มิถุนายน 2560”, จาก <http://payomyuvasuta1.blogspot.com/2011/10/blog-post.html>

(6) เป็นผู้มีส่วนสร้างชื่อเสียงและความเจริญของบริษัท เพราะถ้าผู้นำทีมมีศักยภาพในการทำงานเป็นที่ถูกใจนักท่องเที่ยว และสามารถสร้างความประทับใจก็มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการเพิ่มขึ้น

## 2) ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว

(1) มัคคุเทศก์จะเป็นผู้อธิบายประวัติข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจ คอยตอบข้อซักถามจากนักท่องเที่ยว เป็นที่ปรึกษาส่วนตัวได้ในทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในครั้งนั้น ๆ

(2) นักท่องเที่ยวจะได้ประหยัดเวลาไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใช้จ่ายในการใช้จ่ายในการศึกษาแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากมีมัคคุเทศก์คอยอธิบายให้ข้อมูลอยู่แล้ว

(3) มัคคุเทศก์ก็เป็นผู้สร้างกิจกรรมระหว่างการเดินทางให้เกิดความสนุกสนานในการท่องเที่ยวสร้างสรรคการการเดินทางให้มีชีวิตชีวาทำให้นักท่องเที่ยวได้แสดงออกอย่างมีความสุข ได้ผ่อนคลายไม่เบื่อหน่ายในการท่องเที่ยว ทำให้การท่องเที่ยวครั้งนั้นประทับใจฝังใจมากกว่า

(4) นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความปลอดภัยมากกว่า เนื่องจากมัคคุเทศก์จะเป็นผู้คอยดูแลตักเตือนไม่ให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังในการท่องเที่ยวในจุดที่ควรระมัดระวัง หรืออาจเป็นอันตราย

(5) นักท่องเที่ยวจะลดความเสี่ยงจากความไม่รู้ไม่เข้าใจในการท่องเที่ยว เช่น ลดความเสี่ยงในการหลงทางหรือความเข้าใจผิดเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ เมื่อมัคคุเทศก์คอยชี้แนะอยู่

(6) มัคคุเทศก์จะเป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในแทบทุก ๆ เรื่อง เช่น ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้า – ออกประเทศ ช่วยต่อรองราคาสินค้า เก็บรักษาพาสปอร์ตแทนนักท่องเที่ยวช่วยขนสัมภาระ เป็นต้น

(7) มัคคุเทศก์ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเที่ยวได้อย่างทั่วถึง ไม่ละเลยต่อสิ่งที่ควรรู้

(8) มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนนักท่องเที่ยว เช่น ถ้านักท่องเที่ยวทำพาสปอร์ตหาย ก็ช่วยติดต่อไปยังสถานทูต หรือกรณีนักท่องเที่ยวเจ็บป่วยก็ต้องดูแลรักษาพาส่งโรงพยาบาล เป็นต้น

(9) มัคคุเทศก์เป็นผู้คอยรักษาเวลาอันมีค่าแก่นักท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้เที่ยวตามโปรแกรมที่ระบุ จัดสรรเวลาการท่องเที่ยวแต่ละจุดได้อย่างเหมาะสม

### 3) ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อแหล่งท่องเที่ยว

(1) มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่คอยดูแลเอาใจใส่คุ้มครองอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวทุก ๆ ที่ซึ่งเปรียบเสมือนแหล่งสร้างงานสร้างอาชีพของตนแทนเจ้าหน้าที่ของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งบางจุดเจ้าหน้าที่อาจดูแลไม่ทั่วถึง

(2) มัคคุเทศก์เปรียบเสมือนตัวแทนของแหล่งท่องเที่ยวในการทำหน้าที่ผู้นำท่องเที่ยว ในการทำหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยวเป็นผู้สร้างภาพพจน์และสร้างความงามเข้าใจอันดีระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว และแนะนำชักชวนนักท่องเที่ยวให้เที่ยวอย่างถูกวิธี ไม่ทำลายทรัพยากรการท่องเที่ยว

(3) แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งที่อยู่นอกเหนือความสนใจโดยอาจเข้าถึงได้ยากลำบาก แต่มีความสวยงาม ก็ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์จากมัคคุเทศก์ด้วยเช่นกัน

#### 2.2.3 ประเภทของมัคคุเทศก์

1) มัคคุเทศก์ตามหลักสากลอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

(1) มัคคุเทศก์พิเศษ (An On-Site Guide) มัคคุเทศก์ประเภทนี้จะนำเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวเฉพาะจุดภายในเวลาจำกัด เช่น นำเที่ยวเฉพาะในพิพิธภัณฑ์ โบราณสถาน แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เป็นต้น มัคคุเทศก์ประเภทนี้ได้รับค่าตอบแทนน้อย หรืออาจจะไม่ได้รับ ค่าตอบแทน รูปแบบการทำงานเปรียบเสมือนอาสาสมัคร

(2) มัคคุเทศก์ทั่วไป (A City Guide) มัคคุเทศก์ประเภทนี้จะนำเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวหลายจุดหรือหลาย ๆ เมือง เป็นมัคคุเทศก์ที่รอบรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวใช้เวลาติดต่อกันหนึ่งวันหรือมากกว่า และมีใบอนุญาตตามกฎหมาย

2) กุลวรา สุวรรณพิมล ได้แบ่งมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ประเภท<sup>4</sup> คือ

(1) มัคคุเทศก์เชิงชีวิต (Live Guide) ได้แก่ บุคคลที่นำทางชี้ทางให้แก่ นักท่องเที่ยวโดยให้คำแนะนำและอธิบายในขณะที่นำเที่ยว

(2) มัคคุเทศก์ไร้ชีวิต (Guide Book) ได้แก่ เอกสารต่าง ๆ สิ่งตีพิมพ์ที่ นักท่องเที่ยว นำติดตัวไปเพื่อประกอบการท่องเที่ยว มีคำอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว การเดินทาง อาจมีรูปประกอบด้วยเสมือนคู่มือการท่องเที่ยว (Travel Book)

3) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ได้แบ่งมัคคุเทศก์ออกเป็น 2 ประเภท คือ

<sup>4</sup> กุลวรา สุวรรณพิมล, เรื่องเดิม, (2548), หน้า 75.

(1) มัคคุเทศก์ทั่วไป มี 2 ชนิด คือ

ก. มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงิน นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศสามารถนำเที่ยวได้ ทั่วราชอาณาจักร

ข. มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยสามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

(2) มัคคุเทศก์เฉพาะมี 8 ชนิด คือ

ก. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศเฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตร และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

ข. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย - เฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

(3) มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า

(4) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลป - วัฒนธรรม) บัตรสีแดง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปะ - วัฒนธรรม วรรณคดีไทย ทั่วราชอาณาจักร

(5) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรสีส้ม นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเล

(6) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเล หรือ เกาะต่าง ๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล

(7) มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศเฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้บนบัตร

(8) มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือ ชาวต่างประเทศทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น เกี่ยวกับศิลปะ - วัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้ในบัตรเท่านั้น

## 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

### 2.3.1 ความหมายของการฝึกอบรม

เป็นที่ทราบกันว่ากระแสของการฝึกอบรมในยุคปัจจุบัน ถือว่ามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ ทุกอาชีพ และทุกองค์กร ซึ่งทางทางด้านอุตสาหกรรมบริการ ที่มีการแข่งขันกันสูงมาก จึงต้องอาศัยปัจจัยการฝึกอบรมเข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพในการทำงานตามแต่สาขาวิชาชีพนั้นด้วย รวมทั้งยังเป็นการสร้างแรงจูงใจ และเพิ่มพูนบรรยากาศการทำงานให้มีสภาพดีขึ้น เพื่อเพิ่มพูนจำนวนบุคลากรให้มีเพียงพอต่อสาขาวิชาชีพนั้น ๆ อีกทั้งการฝึกอบรมยังส่งผลให้ได้ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานด้วย ทั้งนี้แนวความคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมนั้นพบว่ามีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ธีรวิทย์ บุญโสภณ (2535; 72) อธิบายว่า การฝึกอบรมหมายถึงกระบวนการที่มุ่งพัฒนาบุคลากรในองค์กรเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น ทั้งด้านความรู้ความสามารถ ความชำนาญและความคิดสร้างสรรค์ต่าง ๆ ซึ่งรวมทั้งการสร้างทัศนคติและความพอใจในการทำงานด้วย

วิจิตร อวาทกุล (2537) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ช่วยเพิ่มพูนความถนัด ความรู้ทางธรรมชาติ ทักษะ หรือความชำนาญ ความสามารถของบุคคลให้มีเทคนิควิชาการ ในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมใหม่ หรือเพื่อให้เกิดทักษะในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่ง การฝึกอบรมหมายถึง การพัฒนาหรือฝึกฝนอบรมบุคคลให้เหมาะสมหรือเข้ากับงานหรือการทำงาน

พงศ์ หรดาล (2539) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะบุคคลเพื่อที่จะปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitude) อันเหมาะสมจนก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

พัฒนา สุขประเสริฐ (2540: 2) ได้เสนอไว้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรใหม่ที่จะเข้าใจ หรือที่ทำงานแล้วในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นจนเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่

พยอม วงศ์สารศรี (2540 : 49) กล่าวว่า การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคลได้เรียนเกี่ยวกับความรู้ทักษะ และทัศนคติซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นองค์ประกอบขององค์กรได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

อำนาจ เดชชัยศรี (2542: 12) สรุปไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีความรู้ความเข้าใจ ความสามารถและเกิดทักษะจาก



ประสบการณ์ที่ตลอดจนเกิดเจตคติที่ดีและถูกต้องต่อกิจกรรมต่างๆ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่มีผลต่อความเจริญขององค์กร ตรงตามเป้าหมายของโครงสร้างที่ปรากฏในระบบงานเหล่านั้น

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2542: 1) กล่าวว่า การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ หรือพัฒนาสมรรถภาพในด้านต่าง ๆ ตลอดจนการปรับปรุงพฤติกรรม อันจะนำมาซึ่งการแสดงออกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

กิตติ พัทธวิษณุ (2544: 445) สรุปไว้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการจัดกิจกรรมที่ตรงกับความเป็นจริงของปัญหา เพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเปลี่ยนเจตคติของบุคลากร และสามารถนำประสบการณ์ทั้งหมดที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้แก้ปัญหาของงานที่ทำอยู่ให้บรรลุความสำเร็จตามความต้องการขององค์กร

ขงยุทธ เกษสาคร (2544: 7) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน มีการวางแผนที่ดี และเป็นการกระทำที่ต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดยั้ง ซึ่งการกระทำทั้งหมดก็เพื่อความมุ่งหมายในการเพิ่มพูนความรู้ และเพิ่มพูนทักษะ รวมถึงการปรับเปลี่ยนเจตคติ และพฤติกรรม

จงกลณี ชูติมาเทวินทร์ (2544: 1) สรุปไว้ว่า การฝึกอบรม เป็นการจัดกระบวนการเรียนรู้เฉพาะอย่างของบุคคล เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานของคน ทั้งในเรื่องของความรู้ ทักษะ ทักษะ ทศนคติ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความรับผิดชอบต่างๆ ที่บุคคลพึงมีต่อหน่วยงาน และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้น และทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน

เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544: 8) กล่าวว่า การฝึกอบรมหมายถึง ยุทธวิธี หรือเครื่องมือที่องค์กรนำมาใช้ในการพัฒนาบุคคล ให้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยจัดกิจกรรมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 ด้านคือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติอย่างเป็นระบบ

สมชาติ กิจขรรยง (2545: 15) สรุปไว้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ เกิดความเข้าใจ เกิดความชำนาญ และเกิดเจตคติที่ดีเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จนกระทั่งสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

Good (1973: 33, อ้างถึงใน ฉัตรพงศ์ พิระวาราสัทธี, 2549: 11) สรุปความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการให้ความรู้ และฝึกทักษะแก่บุคคลภายใต้เงื่อนไขบางประการ แต่ยังไม่เป็นระบบเหมือนกับการศึกษาในสถาบันทั่วไป

จากความหมายของการฝึกอบรม ทำให้สรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการในการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้นทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เกิดเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน โดยใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการสร้างประสบการณ์จากการฝึกปฏิบัติจริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาตนเอง หน่วยงานให้มีความก้าวหน้า ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และยังช่วยให้การปฏิบัติงาน และภาระหน้าที่ต่าง ๆ ในปัจจุบันและอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 2.3.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

Harwell (1956 อ้างถึง ชีรยุทธ์, 2532: 637) มีความเห็นว่า การฝึกอบรมที่ปราศจากทิศทางที่ชัดเจนว่าต้องการพัฒนาอะไรให้แก่บุคคลในองค์กรการย่อมไม่เกิดผลประโยชน์ต่อการเปลี่ยนแปลง จะเกิดก็เพียงการดำเนินการตามรูปแบบหรือตามความนิยมที่ปฏิบัติกันมาเท่านั้น วัตถุประสงค์หลักของการฝึกอบรมคือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานตามที่ต้องการ โดยปกติการที่พฤติกรรมการทำงานของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ต้องการ ได้นั้นบุคคลนั้นจะต้องได้รับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ อย่างน้อย 3 ด้าน คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude)

ชีรวุฒิ บุญยโสภณ (2535: 72) ซึ่งให้เห็นว่าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโดยสามารถพิจารณาจากความหมายแล้วมีเป้าประสงค์ 4 ประการดังนี้

- 1) เพื่อส่งเสริมและพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีขีดความสามารถในการทำงานสูงขึ้นทั้งความรู้และทักษะ
- 2) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับความรู้และความชำนาญของตนให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ก้าวไปอย่างรวดเร็ว และให้สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ
- 3) เพื่อปรับปรุงระบบการทำงานของแผนกต่างๆ ในสถานที่ทำงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพดีขึ้น
- 4) เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากร



อำนาจ แสงสว่าง (2536: 173) ยังได้กล่าวอีกว่า การฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับประสิทธิภาพที่มีลักษณะเด่นอย่างหนึ่งอย่างใด หรือมากกว่านั้น เพื่อให้มีผลสำเร็จ ทั้งความรู้ใหม่และข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการสอนทักษะใหม่ให้หรือโดยการสร้างให้บุคลากรแต่ละคนมีเจตคติใหม่ค่านิยม มีแรงจูงใจ พร้อมทั้งมีคุณสมบัติของบุคลิกภาพที่ดี

Wexley & Latham (1991) ได้กำหนดการฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ มีจุดประสงค์ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1) เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) ของแต่ละบุคคล ความตระหนักรู้ในตนเองคือ การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง อันได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของตนเองในองค์การ การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริงและปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจถึงทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น

2) เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (job skills) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงาน หรือการปกครองบัญชาลูกน้อง เป็นต้น

3) เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (motivation) ของแต่ละบุคคล อันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลดี แม้ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บุคคลนั้นก็อาจจะมิได้ใช้ความรู้และความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และผลงานก็ย่อมจำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ

จะกล่าวได้ว่า การฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์การ หรือในวิชาชีพสาขาใดก็ตาม โดยจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในเรื่องที่จะอบรมนั้นแล้วหรือไม่ก็ตาม สามารถพัฒนาความรู้ความสามารถ และศักยภาพในเรื่องที่ได้รับการเรียนรู้จากการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้นหรือในอีกด้านหนึ่งก็พบว่า มีทัศนคติภายหลังที่สอดคล้องกับสาระจากการฝึกอบรม

### 2.3.3 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

Johnson, 1976; McGehee & Thayer, 1961 กล่าวว่า การฝึกอบรมมีบทบาทในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การได้ในหลายๆทางด้วยกัน โดยจำแนกประโยชน์ของการฝึกอบรม ไว้ดังต่อไปนี้

1) ช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติของพนักงาน การฝึกอบรมจะช่วยปรับปรุงให้ พนักงานมีคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการทำงานดีขึ้นกว่าเดิม อันจะส่งผลผลิตสูงขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

2) ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านค่าจ้างแรงงาน โดยการลดปริมาณเวลาที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ แต่ยังคงได้สินค้าหรือบริการที่มีปริมาณและคุณภาพคงเดิม นอกจากนี้ยังลดเวลาที่ใช้ในการพัฒนาพนักงานที่ขาดประสบการณ์ เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ

3) ช่วยลดต้นทุนการผลิต โดยการลดปริมาณสินค้าที่ผลิตอย่างไม่ได้มาตรฐาน

4) ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการบริหารบุคคล โดยการลดอัตราการลาออกจากรางาน การขาดงาน การมาทำงานสาย อุบัติเหตุ การร้องทุกข์ และสิ่งอื่น ๆ ที่บั่นทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

5) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยการช่วยปรับปรุงระบบการให้บริการหรือส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า

6) ช่วยพัฒนาพนักงานเพื่อให้เป็นกำลังทดแทนในอนาคต การฝึกอบรมบุคคลากรจะช่วยให้องค์กรมีกำลังทดแทนได้ทันทั่วทั้งที่ หากมีพนักงานบางส่วนเกษียณ หรือลาออกจากการทำงาน

7) ช่วยเตรียมพนักงานก่อนการก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งใหม่ มีความพร้อมและสามารถปรับตัวให้เข้ากับตำแหน่งหน้าที่ใหม่ได้อย่างเหมาะสม

8) ช่วยจัดความกล้าหลังด้านทักษะเทคโนโลยี วิธีการทำงาน และการผลิต การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานขององค์กรมีความรู้ทักษะ และความสามารถที่ทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลก และช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้

9) ช่วยให้การประกาศใช้นโยบายหรือข้อบังคับขององค์กร ซึ่งได้รับการไขหรือร่างขึ้นมาใหม่เป็นไปอย่างราบรื่น

10) ช่วยปรับปรุงและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กร รวมทั้งช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

อำนาจ แสงสว่าง (2536) เห็นว่าการฝึกอบรมได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรและบุคคลากรโดยตรงไว้ดังนี้

1) ช่วยพัฒนาศักยภาพบุคคลากรในการทำงาน โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ทางด้านทฤษฎีและปฏิบัติเพื่อสร้างและเพิ่มพูนขีดความสามารถให้สูงขึ้นเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2) ช่วยพัฒนาระบบการดำเนินงานขององค์กรให้มีความก้าวหน้า และทันสมัยสามารถบรรลุเป้าประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงาน โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรมจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญและรอบรู้เฉพาะสาขาอาชีพ

3) ช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพการบริหารงานให้มีความคล่องตัวมีขีดความสามารถเพิ่มขึ้นมีความร่วมมือในการทำงานมากขึ้น โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรมพฤติกรรมกลุ่ม

4) ช่วยเสริมสร้างและส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญในการทำงานสูงขึ้น เนื่องจากกระบวนการฝึกอบรม ให้โอกาส ให้ความรู้ทักษะ ประสบการณ์ และเทคนิคการทำงานที่ดีบุคลากรสามารถนำมาประยุกต์และพัฒนาการทำงาน แก้ไขปัญหาการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ และเป็นเหตุผลให้บุคลากรมีโอกาสได้รับโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานได้มากขึ้น

5) ช่วยเพิ่มผลงานในการผลิตหรือผลงานในการบริการลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มผลกำไรให้แก่องค์กรมากขึ้น เนื่องจากกระบวนการฝึกอบรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดอัตราการสูญเสียเวลาการทำงาน และลดความสิ้นเปลืองวัสดุ เนื่องจากการทำงานไม่มีประสิทธิภาพทำให้ต้นทุน การผลิตหรือการบริการมีราคาถูกลง ทำให้ผลกำไรเพิ่มมากขึ้น เป็นผลดีแก่การดำเนินงานขององค์กร และบุคลากรทุกคน

6) ช่วยสร้างคุณภาพของงานให้มีมาตรฐาน มีความเชื่อถือไว้วางใจให้แก่ลูกค้าผู้มาติดต่อใช้บริการ เนื่องจากกระบวนการฝึกอบรม ฝึกอบรมบุคลากรให้มีคุณภาพในการทำงาน ให้สามารถติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ทำให้สามารถสร้างชื่อเสียงและความสำเร็จให้แก่องค์กร

จะเห็นได้ว่าประโยชน์ที่ได้จากการฝึกอบรม เป็นเครื่องมือของการบริหารบุคลากรชนิดหนึ่ง ซึ่งได้รับการจัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น การฝึกอบรมบุคลากรจึงควรจะต้องสนองต่อเป้าหมายขององค์กร หากการฝึกอบรมไม่สามารถจะสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายใด ๆ แล้วก็ไม่มีประโยชน์อันใดที่จะจัดการฝึกอบรมขึ้นมา กล่าวโดยทั่วไปแล้ว การฝึกอบรมมีบทบาทในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรได้ในหลาย ๆ ทางด้วยกัน

### 2.3.4 รูปแบบของการฝึกอบรม

ปราโมทย์ ทรัพย์เย็น (2540) กล่าวว่า รูปแบบการฝึกอบรมเป็นการให้พนักงานเรียนรู้งานโดยปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่เรียกว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่สุดซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย และเป็นวิธีที่จำเป็นที่สุดสำหรับการฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะเป็นสำคัญ และเป็นที่ยอมรับกันว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานในบริษัทจำนวนมาก ใช้การฝึกอบรม โดยใช้ระบบการฝึกอบรมให้มีความเหมาะสมกับพนักงานหรือพนักงานใหม่ลักษณะการฝึกอบรมจากการปฏิบัติที่ใช้กันมีหลายแบบ คือ

1) การฝึกสอน (Coaching) เป็นการฝึกอบรมที่มุ่งพัฒนาให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทั้งความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมจะให้ผู้มีคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญจากการทำงานมาแล้วเป็นอย่างดีทำหน้าที่เป็นครูฝึกสอน โดยทั่วไปการฝึกอบรมโดยการฝึกสอนใช้สำหรับฝึกอบรมพนักงานระดับล่าง คือระดับปฏิบัติการให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน

2) การแต่งตั้งให้เป็นผู้ช่วย (Assigned Position of Assistant) เป็นการพัฒนาพนักงานในระดับสูง ประเภทผู้บริหาร เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงาน โดยกำหนดแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยให้อยู่กับผู้บริหาร เพื่อให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน เช่น การเตรียมพนักงานที่มีความสามารถเพื่อฝึกอบรมให้เป็นผู้จัดการในอนาคต จะต้องมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีความเหมาะสม และแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ เพื่อจะได้มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาการทำงานที่เกี่ยวกับหน้าที่ของผู้จัดการ

3) การหมุนเวียนการทำงาน (Job Rotation) เป็นการฝึกอบรมที่ให้ออกาสให้พนักงานได้มีการเรียนรู้และได้รับทักษะและประสบการณ์จากการหมุนเวียนการทำงานเพิ่มมากขึ้น ช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้ดีขึ้น พนักงานจะมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ตนมีความรู้ความสามารถ และมีความถนัดเนื่องจากการหมุนเวียนการทำงาน นอกจากนั้นยังช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานให้ดีขึ้นลดความน่าเบื่อหน่ายที่เกิดจากการทำงานประจำเป็นเวลานานเกินไป

4) การกำหนดงานพิเศษ (Special Assignment) เป็นการฝึกอบรมที่让员工มีความรู้ความสามารถในการทำงาน ได้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง โดยผู้บริหารมอบหมายงานพิเศษให้แก่พนักงานทำงานจริง เช่น โครงการพิเศษ (Special Project) งานปัญหาพิเศษ (Special Problem) เป็นต้น

5) การฝึกอบรมก่อนการเริ่มทำงานหรือการฝึกอบรมจากแบบจำลอง (Vestibule or Simulated Training) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ศึกษาหาความรู้จากอุปกรณ์ที่เป็นของจริง หรืออุปกรณ์ที่เป็นแบบจำลองซึ่งเขาจะใช้ในการปฏิบัติงาน แต่การฝึกอบรมก่อนเริ่มงานมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้รับผลดีในการปฏิบัติงานโดยไม่ต้องให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ปฏิบัติงานจริง ตัวอย่างเช่น การฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่ทำหน้าที่ในสายงานผลิต เมื่อต้องการให้ทำงานให้ถูกต้อง ในทำนองเดียวกันการฝึกหัดนักบินที่ต้องอาศัยความปลอดภัยสามารถเลือกการฝึกอบรมโดยการให้ฝึกอบรมกับแบบจำลองการปฏิบัติงานก่อนเริ่มงาน

6) การฝึกอบรมจากการสอนงานอาชีพ (Job Introduction Training) มีงานอาชีพจำนวนมากที่ประกอบด้วยลำดับขั้นการทำงานเรียงตามลำดับ การสอนงานประเภทนี้วิธีที่ดี

ที่สุดจะต้องสอนงานเป็นลำดับขั้นทีละขั้น การเรียนรู้งานทีละขั้นเรียกว่าการฝึกอบรมจากการสอนงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นการทำงานเรียงตามลำดับแต่ละขั้นการทำงานให้กำหนดจุดที่เป็นกุญแจ (Key Point) ของงาน แต่ละขั้นการทำงานจะแสดงให้เห็นว่าจะต้องทำอะไรบ้าง ในขณะที่จุดกุญแจจะแสดงว่าจะทำงานอย่างไรและทำไมต้องทำงานอย่างนั้น

#### 7) การฝึกอบรมจากโปรแกรมการเรียนรู้ (Programmed Learning Training)

โปรแกรมการเรียนรู้เป็นวิธีที่เป็นระบบสำหรับการสอนทักษะในการปฏิบัติงานในการสอนจะมีการตั้งคำถามหรือเสนอข้อมูลที่เป็นจริง และให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตอบคำถามถูก หรือผิดตามความสามารถได้ในทันทีทันใด โดยโปรแกรมการเรียนรู้ประกอบด้วยหน้าที่ 3 ประการ คือ

(1) ตั้งคำถามเสนอข้อมูลที่เป็นจริงหรือปัญหาต่าง ๆ ต่อผู้เรียน

(2) เปิดโอกาสให้ผู้เรียนตอบสนอง

(3) จัดให้มีการสะท้อนกลับ สิ่งที่ผู้เรียนตอบคำถามถูกต้อง ข้อดีของโปรแกรมการเรียนรู้คือการลดเวลาการฝึกอบรมลงประมาณ 1 ใน 3 ใช้หลักการเรียนรู้ที่มีการจัดทำรายการความรู้ไว้ล่วงหน้า โปรแกรมการเรียนรู้สามารถให้ความสะดวกแก่การเรียนรู้ โดยผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองตามความสามารถ มีการจัดให้มีการสะท้อนกลับในทันทีทันใด และช่วยลดความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดในการฝึกอบรม

#### 8) การฝึกอบรมแบบช่างฝึกหัด (Apprentice Training) การฝึกอบรมแบบ

ช่างฝึกหัด ถือว่าเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานทั้งภายใน และภายนอกพื้นที่ทำงาน การฝึกอบรมแบบช่างฝึกหัดมีความมุ่งมั่นเพื่อเตรียมตัวบุคคลให้มีทักษะในงานอาชีพทางอุตสาหกรรม ได้แก่ งาน โลหะ งาน ไฟฟ้า งานอิเล็กทรอนิกส์งาน ก่อสร้าง งาน ไม้ และงานพิมพ์ เป็นต้น

#### 9) การฝึกอบรมแบบปฐมนิเทศ (Orientation Training) หัวใจสำคัญของการ

ปฐมนิเทศจัดขึ้นเพื่อพนักงานที่บรรจุใหม่ มีความจำเป็นที่ต้องให้ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ ประวัติความเป็นมา นโยบาย การดำเนินงาน การจ่ายค่าจ้าง และผลประโยชน์ที่จะได้รับสภาพเงื่อนไขการจ้างงาน ความปลอดภัยในการทำงาน คณะผู้บริหารองค์การ สถานที่ตั้งของหน่วยงานต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการทำงานผลิตและกฎระเบียบในการทำงาน การปฐมนิเทศโดยทั่วไปจะจัดโปรแกรมการปฐมนิเทศตั้งแต่ 1-3 วัน จัดขึ้นเมื่อมีการจ้างพนักงานเข้าทำงานใหม่ มีหนังสือคู่มือพนักงาน ฟิล์มสไลด์ภาพยนตร์เพื่อให้นักงานใหม่มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะเด่นเฉพาะของสิ่งแวดล้อมใหม่การฝึกอบรมแบบปฐมนิเทศเป็นการฝึกอบรมเฉพาะแต่ละบุคคลเป็นการสอนให้พนักงานรู้จักการเข้าสังคม และรู้จักวัฒนธรรมที่ถือปฏิบัติกันภายในองค์การ



10) การฝึกอบรมแบบฝึกงานในสถานประกอบการจริง (Internship Training) เป็นการฝึกอบรมให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้ระบบการทำงาน มีความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงาน รู้จักปรับตัวในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการให้บริการผู้มาใช้บริการ ซึ่งจัดว่าวิชาชีพเฉพาะ เช่น พนักงานขายสินค้าฝึกงานขายสินค้าในห้างสรรพสินค้า พนักงานออกสินค้า ฝึกงานที่กรมศุลกากร เป็นต้น การฝึกอบรมแบบนี้จะต้องจัดให้มีครูฝึก หรือพี่เลี้ยง ทำหน้าที่ควบคุมการ ฝึกอบรมให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการฝึกงาน ในแต่ละสัปดาห์จะมีการสรุปผลการฝึกงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการฝึกงาน กลุ่มผู้ฝึกงานก็จะช่วยกันระดมสมองเพื่อหาข้อมูลและมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา โดยมีครูผู้ฝึกเป็นผู้คอยให้คำแนะนำปรึกษา เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการฝึกงานให้ลุล่วงไปด้วยดี

11) การฝึกอบรมนอกสถานที่ปฏิบัติงาน (Off the Job Training) เป็นการให้พนักงานไปเข้ารับการฝึกอบรมนอกสถานที่ปฏิบัติงานที่พนักงานเคยปฏิบัติงานประจำ โดยทั่วไป บริษัทหรือโรงงานจะส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมตามศูนย์เครื่องมือกล ห้องทดลอง สถาบันการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย วิทยาลัย บริษัท และนิคมอุตสาหกรรมในวิชาชีพเฉพาะทาง หรือเฉพาะอย่าง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ตัวอย่างเช่น มีเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นในแต่ละสาขาวิชาชีพมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องจักรกล อัตโนมัติทันสมัยส่งเข้ามาจำหน่าย หรือมีเทคนิคการทำงานที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพการทำงาน สูงสุดเป็นต้นแบบ เป็นต้น

### 2.3.5 ประเภทของการฝึกอบรม

กูดธน และ ไตรรัตน์ (2537: 341-343) ได้กล่าวว่า ในฐานะที่การฝึกอบรม เป็นเครื่องมือการบริหาร การฝึกอบรมสามารถจัดทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้สิ่งใดเป็นเกณฑ์ ในการจำแนก โดยปกติทั่ว ๆ ไป การฝึกอบรมจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ

#### 1) การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-Service Training)

มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการฝึกฝนให้บุคลากรมีความรู้ความชำนาญ เกี่ยวกับลักษณะงานในหน้าที่ที่บุคคลนั้นจะต้องปฏิบัติต่อไป และเมื่อบุคลากรใดที่ได้รับการ ฝึกอบรมประเภทนี้แล้ว ย่อมแสดงว่าพร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่จะได้รับมอบหมายต่อไป การฝึกอบรมนี้อาจจะมีลักษณะอย่างใด อย่างหนึ่ง ดังนี้

(1) การฝึกอบรมบุคลากรหลังจากที่ได้ผ่านการเลือกแล้ว แต่องค์กร ให้นำบุคลากรนั้นเข้ารับการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน เพื่อให้แน่ใจว่าบุคคลนั้นจะสามารถปฏิบัติงาน ได้ด้วยดีเมื่อได้รับการบรรจุแต่งตั้งแล้ว

(2) การศึกษาในสถาบันการศึกษาก่อนที่จะเข้าทำงานในองค์กรอาจแบ่งได้เป็นการศึกษาทั่วไป การศึกษาเฉพาะด้าน และการศึกษาวิชาชีพ

### 2) การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Orientation)

การฝึกอบรมประเภทนี้ใช้สำหรับการฝึกอบรมผู้ที่แรกเข้ามาทำงานใหม่ในองค์กรต่าง ๆ โดยอาจจะเป็นการบรรจุแต่งตั้งใหม่ ย้าย หรือโอนจากองค์กรอื่น หรือภายในองค์กรเองจุดหมายสำคัญของการปฐมนิเทศก็คือ เพื่อการต้อนรับหรือนำผู้ที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ให้ทราบและเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ โดยทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร ผู้เข้าทำงานใหม่ก็จะเกิดความประทับใจและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นและสภาพแวดล้อมใหม่ได้ดี

### 3) การฝึกอบรมหลังเข้าทำงานแล้ว (In-Service Training)

การฝึกอบรมประเภทนี้เป็นการฝึกอบรมสำหรับผู้เข้าทำงานอยู่แล้วเพื่อประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ทักษะและทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการเพื่อนำความรู้และทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงานเกิดขวัญกำลังใจที่ดีการฝึกอบรมประเภทนี้มีขึ้นเนื่องจากมูลเหตุที่ว่าบุคคลใดก็ตามหลังจากทำงานแล้ว ในช่วงเวลาหนึ่งย่อมมีความจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา บุคคลนั้นจะก็สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้ดี

การฝึกอบรมประเภทนี้สามารถจำแนกออกเป็นประเภทย่อย ๆ ได้หลายประเภท เช่น การฝึกอบรม โดยให้ลงมือปฏิบัติงาน (On-the-Job Training) การฝึกอบรมในห้องทดลองปฏิบัติการ (Vestibule Training) การฝึกอบรมนอกสถานที่ และการฝึกอบรมก่อนที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Pre-Promotion) เป็นต้น

### 2.3.6 ประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม

ปาน สวัสดิ์สาตี (2535 : 4) กล่าวว่า การประเมินผลเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งเรื่องหนึ่งในกระบวนการฝึกอบรม เพราะผลที่ได้จากการประเมินที่เป็นระบบ จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับโครงการฝึกอบรม/สัมมนาต่าง ๆ ให้เหมาะสมมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมสัมมนามากที่สุด

การประเมินผล และติดตามผลเป็นขั้นตอนที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพราะถ้าขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วการฝึกอบรมก็จะหมดความหมายหรือไร้ประโยชน์ได้โดยมีเกณฑ์ทั่วไปที่ตั้งขึ้นว่าจะประเมินสิ่งใด ดังนี้

1) ประเมินความคิดเห็นจากผู้จัดการอบรม หมายถึงฝ่ายจัดการฝ่ายงบประมาณให้มีการฝึกอบรม ทั้ง ๆ ที่รู้เกณฑ์อันนี้ไม่ค่อยจะเชื่อถือได้นัก แต่ก็มีประโยชน์อยู่บ้างความคิดเห็นของฝ่ายบริหารจะมีประโยชน์ในการดูว่าโครงการไหนมีค่า (Worthless) ต่อการฝึกอบรม

2) ประเมินจากความคิดเห็นของผู้เข้าฝึกอบรม ซึ่งจะเป็นการประเมินผลประสบการณ์โดยตรงของผู้เข้ารับการอบรม ความพึงพอใจที่ผู้เข้ารับการอบรมได้รับนั้นเป็นการบอกถึงความสนใจของเขาต่องานที่กำลังจะทำ

3) การใช้แบบทดสอบผลฤทธิ์จะเป็นเกณฑ์ที่ดีกว่าความคิดเห็นทั้งของผู้จัดการ (ฝ่ายให้การอบรม) และฝ่ายที่เข้ารับการอบรม

4) วัดจากการทำงาน (Job Performance) หลังจากได้รับการฝึกอบรมแล้วกลับมาทำงานทำได้ดีขึ้นมากน้อยเพียงไร วิธีนี้อาจวัดยาก และใช้เวลานาน

5) วัดโดยใช้หลาย ๆ วิธี (Multiple Criteria) คือใช้หลาย ๆ อย่างร่วมกัน เช่น

(1) ทดสอบความรู้ (Knowledge Test) อาจออกข้อสอบแบบปรนัย 100 ข้อครอบคลุมความรู้ทั้งทางทฤษฎีการปฏิบัติและวัสดุที่ใช้ในการฝึกอบรม

(2) วัดความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ออกแบบสอบถาม 40-50 ข้อ ถามเกี่ยวกับงาน

(3) วัดจากการลาออก (Labor Turnover) เช่น ดูจำนวนเปอร์เซ็นต์ของผู้ที่เข้ารับการอบรมที่ลาออกเมื่อทำงานครบ 1 ปี

(4) ให้ที่ปรึกษาประเมิน (Supervisory Rating) ที่ปรึกษา (Supervisor) จะเป็นผู้ประเมินว่าการฝึกอบรมได้ผลแค่ไหน โดยดูจากการทำงานด้านต่าง ๆ

(5) วัดจากผลิตภาพ (Productivity) วัดจากผลที่ผู้เข้าฝึกอบรมได้ปฏิบัติ เช่น การขายประกัน ดูว่าในรอบปีเขาขายได้ทั้งหมดเท่าไร

(6) วัดจากค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม (Cost of Training) ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมค่าอาหาร ค่าเดินทาง เงินเดือนที่ปรึกษา เป็นต้น

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

### 2.4.1 ความหมายของการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเอง เป็นการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดี ขึ้นอันจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลดีต่อครอบครัวและองค์การ การพัฒนาตนเองมีความ จำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคนที่ต้องการความก้าวหน้า มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ทำงานมี ประสิทธิภาพมากขึ้น มีความพึงพอใจที่จะทำงานมากขึ้น มีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตสมบูรณ์ การ พัฒนาตนเองเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับทุกคน ที่ต้องการความสำเร็จ



ในทุก ๆ ด้าน บุคคลที่ไม่รู้จัก พัฒนาตนเองจะเป็นผู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิต (ไพศาล ไกรสิทธิ์, 2541: 3)

ทฤษฎีการพัฒนาตนเอง (Self-development Theory) ทฤษฎีการพัฒนาตนเองเชื่อว่ามนุษย์มีกระบวนการพัฒนาตนเอง หลังจากที่ได้ค้นพบศักยภาพในตน เกิดการมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพความสามารถนั้นๆเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สร้างสรรค์ (Gutierrez, Parson and Cox, 1998 , p. 148) เฉลียว บุรีภักดิ์ (2542, หน้า 8) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองคือการสร้างตนให้มีความเจริญ ซึ่งความเจริญดังกล่าวพิจารณาได้ 3 ลักษณะได้แก่ (1) การสร้างสรรค์สิ่งใหม่เป็นสิ่งที่ดีงามให้เกิดกับตน (2) การแก้ปัญหา สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนและบุคคลอื่น (3) การรักษาสิ่งที่ดีคือยังคงรักษาคุณธรรมความดีของตนไว้ได้ ดังนั้น การพัฒนาตนเองจึงถือเป็นการเสริมสร้างพลังการทำงานให้กับตนเองและองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง พบว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายการพัฒนาตนเองไว้ดังนี้ การพัฒนาตนเอง หมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนจากที่เป็นอยู่ให้มีความรู้ความสามารถที่มากขึ้น หรือ สูงขึ้นใหม่ได้ผลตามที่หน่วยงานต้องการหรือได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยความต้องการของบุคคลเป็นผลต่างระหว่างสภาพที่ควรจะเป็นกับสภาพที่เป็นอยู่จริงและเป็นความต้องการ เมื่อสิ่งที่ได้รับก่อให้เกิดประโยชน์ (Guba & Lincoln, 1982 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช, 2548, หน้า 39)

พิสิทธิ์ สารวิจิตร(2540 ,หน้า 83) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองว่าหมายถึง การพัฒนาปลูกสร้างคุณสมบัติ คุณธรรม นิสัย เจตคติ ความสามารถ ความชำนาญ ความคิด ความรู้ ความเข้าใจให้เกิดขึ้นในตนเอง เพื่อช่วยให้ตนเองเป็นบุคคลที่มีความสุข ความเจริญ เป็นประโยชน์แก่ตนเองและสังคมอย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับความถนัด และความสนใจ ศักยภาพและความสามารถของตนเอง

วิเชียร แก่นไร่ (2542) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึงการเสริมสร้างความรู้และการปรับปรุงตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

สมใจ ลักษณะ (2543: 85) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองว่า หมายถึง การเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไข สรรสร้างเกี่ยวกับตนเอง เพื่อนำไปสู่ความดีงาม ความเจริญในตนเองโดยมีความมุ่งหมายสูงสุดคือการมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่การงานและมีความสุข

สรวัดน์ ประไพทรัพย์สกุล(2546) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึงการที่บุคคลพยายามที่จะพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองใหม่ให้มีความเจริญก้าวหน้า ซึ่งสามารถทำ

ได้หลายวิธี เช่น การศึกษาเพิ่มเติมจากหนังสือตำราต่าง ๆ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์กับผู้อื่น หาโอกาสศึกษาดูงาน เป็นต้น ซึ่งไม่ว่าจะเป็นวิธีใดก็ตาม จุดมุ่งหมายการพัฒนาตนเองเพื่อให้บุคคลมีความรู้ ทักษะความสามารถเพิ่มขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน

อัญญา ศรีสมพร (2549: 34) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองว่า หมายถึง การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีความรู้ความสามารถดีขึ้น ซึ่งการพัฒนาตนเองนี้เป็นเรื่องที่บุคคลแต่ละคนจะต้องกระทำด้วยตนเอง โดยบุคคลอื่นมีส่วนให้การช่วยเหลือ สนับสนุนเพียงบางส่วนเท่านั้น

จะเห็นได้ว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การแสวงหาและเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและทักษะเพื่อเปลี่ยนแปลงความสามารถของตนเองให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น จนสามารถมีความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 2.4.2 องค์ประกอบในการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเอง เน้นการพัฒนาเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เป็นคนมีคุณภาพมากขึ้น มีความเจริญก้าวหน้า การทราบองค์ประกอบของการพัฒนา จะช่วยให้มีแนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้

พิสิทธิ์ สารวิจิตร (2525: 158) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการพัฒนาตนเองว่า ควรปรับปรุง พัฒนาในด้านบุคลิกภาพ ความสนใจ ความถนัด สติปัญญาของตนให้มีประสิทธิภาพสูงถึงขั้นดำเนินชีวิตได้อย่างอิสระ ประกอบกิจการงานเป็นประโยชน์ แก่ตนและสังคมโดยไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น ถือได้ว่าพัฒนาตนเองถึงระดับสูงสุด

มนูญ วงศ์นารี (2530: 49) ได้ระบุว่า บุคคลที่ได้พัฒนาตนเองเป็นผู้มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

- 1) คุณภาพ จะมีคุณภาพได้ก็ต้องมีความรู้ความสามารถในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ตนทำอยู่
- 2) คุณธรรม เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก มีหลักจริยธรรมที่เกื้อกูลทั้งต่อตัวเองและบุคคลอื่น ถ้ามีแต่คุณภาพคือความรู้สูงแต่ขาดคุณธรรมก็ไร้ประโยชน์ต่อส่วนรวม อาจถึงขั้นเป็นอันตรายต่อสังคมอย่างใหญ่หลวงก็ได้
- 3) คุณลักษณะที่น่าเลื่อมใส ซึ่งมีได้หมายความว่า จะต้องมีความหน้าตาดีหน้าตาสวยหรือหล่อแต่งตัวสวย แต่หมายถึงการมีกาย วาจา ใจ เป็นที่น่านับถือแก่บุคคลทั่วไป

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญยิ่งของการพัฒนา คือ การพัฒนากาย และพัฒนาจิต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาจิตถือว่ามีความสำคัญมาก เพราะการกระทำของเรานั้น เกิดจากคำสั่งของจิต จิตคิดและสั่งอย่างไร กายก็จะปฏิบัติตามนั้น ดังคำกล่าวที่ว่า จิตเป็นนาย กายเป็นบ่าว หรือทุกสิ่งทุกอย่างสำเร็จลงด้วยจิต

### 2.4.3 จุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเอง

สมพงษ์ เกษมสิน (2521, หน้า 16 - 45) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองว่า เป็นกรรมวิธีต่าง ๆ ที่มุ่งจะเพิ่มความรู้ความชำนาญและประสบการณ์เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น โดยได้จำแนกการพัฒนาไว้ 3 ประเภท คือ

1) การพัฒนาที่เป็นการศึกษาเพื่อความรู้ทั่วไป ให้ผู้เข้ารับการพัฒนาความรู้ในสาขาทั่วไปอย่างกว้าง ๆ ได้แก่ วิชาที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานโดยตรง และเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าต่อหน่วยงาน

2) การพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะเฉพาะอย่าง ส่วนมากจัดขึ้นหลังจากที่บุคคลเข้าปฏิบัติงานแล้ว ได้แก่ การปฐมนิเทศการเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน การพัฒนาหัวหน้างาน โดยจัดหลักสูตรวิชาเฉพาะ ได้แก่ จิตวิทยาการบริหาร ภาวะสร้างสรรค์ ศิลปะ การเกลี้ยกล่อม และวินัยชั้นสูง

3) การพัฒนาตนเองโดยการอาศัยตนเอง ได้แก่ การฝึกตนเองให้ทันเหตุการณ์การแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น การศึกษาจากเอกสาร และสื่อทางวิทยุโทรทัศน์ หรือสื่อมวลชนอื่น ๆ ตลอดจนเข้าร่วมการประชุมสัมมนา

การพัฒนาตนเองมีเป้าหมายสูงสุดคือการเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ความสามารถ และเจตคติต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของตนเองและหน่วยงาน มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายในการพัฒนาตนเองไว้ ดังนี้ พิสิทธิ์ สารวิจิตร (2529, หน้า 2-3) ได้เสนอจุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเองโดยใช้หลักที่ว่า ต้องทำเป็นกระบวนการระยะยาวติดต่อกัน โดยให้เป็นการริเริ่มด้วยตัวบุคคลเองตามความต้องการ และจุดมุ่งหมายชีวิตของบุคคลเป็นแกนกลาง สิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นเพียงอุปกรณ์เสริมเท่านั้นจุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเองดังกล่าว สามารถปฏิบัติได้ตามลำดับ ดังนี้

1) ศึกษาประวัติบุคคลสำคัญ และค้นหาคุณสมบัติเฉพาะตนที่ทำให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จเพื่อเป็นแบบอย่าง

2) ตำรวจตัวเองและวิเคราะห์ตัวเองถึงลักษณะนิสัยความสามารถความสนใจ

3) จุดเด่น จุดด้อย

4) ตั้งจุดมุ่งหมายในชีวิตที่แน่นอน

5) ปลุกใจตนเองให้เข้มแข็งกล้าหาญในการเปลี่ยนแปลง

6) ทำตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งมีทั้งการปรับปรุงบุคลิกภาพ สร้างเสริมลักษณะนิสัยที่พึงงามด้วยความอดสาหะ

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่าจุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเอง คือการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และเจตคติให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของตนเอง และหน่วยงาน โดยต้องทำเป็นกระบวนการระยะยาวติดต่อกันเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ และพัฒนาสังคมให้อยู่ร่วมกันได้ อย่างมีความสุข

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543, หน้า 135) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเองคือเพื่อเพิ่มพูนความรู้และความคิดแสดงว่าเป็นผู้ใฝ่รู้หรือพัฒนาตนเองในด้านความคิด เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความชำนาญ และเพื่อพัฒนาเปลี่ยนแปลงเจตคติและความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์จากความหมายของการพัฒนาตนเองตามที่นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ สรุปได้ว่าการพัฒนาตนเอง หมายถึงการที่บุคคลรู้จักเรียนรู้และปรับปรุงตนเองให้มีความเจริญงอกงาม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อสะสมความรู้และประสบการณ์ใหม่มากขึ้น เพื่อการนำพาชีวิตสู่ความเจริญก้าวหน้า ดังนั้น การพัฒนาตนเองจึงหมายถึงความถึงความเจริญก้าวหน้า หรือเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมจากสภาพที่เป็นอยู่

บอยเดล (Boydell, 1985 อ้างถึงใน ประทีป โชติคุณเศรษฐ 2544, หน้า 19-21) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาสาระสำคัญของทฤษฎีการพัฒนาตนเองแบ่งเป็น 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านสุขภาพ สิ่งสำคัญในการพัฒนาตนเอง บุคคลจะต้องมีสุขภาพจิตที่ดีและร่างกายต้องแข็งแรงแยกเป็น 3 ระดับ คือ (1) ระดับความคิดไม่ดื้อรั้นค้นทุรัง แต่จะยึดมั่นในความคิดเห็นและความเชื่อที่มั่นคงและต่อเนื่อง ในเวลาเดียวกันก็สามารถมีชีวิตอยู่กับความคลุมเครือขัดแย้งได้ (2) ระดับความรู้สึกรับรู้และยอมรับความรู้สึก มีความสมดุลทั้งภายใน และภายนอกอย่างมั่นคง (3) ระดับความมุ่งมั่นคุณค่าของโภชนาการในเรื่องของอาหารการกิน สุขภาพกายที่แข็งแรง มีรูปแบบชีวิตที่ดี

2) ด้านทักษะ จะต้องมีการพัฒนาทักษะด้านสมองและการสร้างสรรค์ความคิดในหลายรูปแบบ รวมทั้งความทรงจำความมีเหตุผล ความคิดสร้างสรรค์การพัฒนาทักษะประกอบด้วย 3 ระดับ คือ (1) ระดับความคิด ทักษะทางใจและการคิดคำนึงที่ดี เช่น ความรู้ในเรื่องงานความทรงจำที่มีเหตุผล การสร้างสรรค์ มีความคิดริเริ่ม (2) ระดับความรู้สึกรับรู้ ทักษะด้านสังคม ด้านศิลปะและการแสดงออกต้องนำความรู้สึกของตนเข้าร่วมกับแต่ละสถานการณ์ และสามารถ

ถ่ายทอดความรู้สึกได้ (3) ระดับความมุ่งมั่นมีทักษะทางเทคนิค ทางกายภาพ สามารถกระทำได้อย่างศิลปิน มิใช่เป็นผู้มีความชำนาญเท่านั้น

3) ด้านการกระทำให้สำเร็จ การกระทำหรือการปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จ ลุ่่วงโดยกล้ากระทำด้วยตัวเองโดยไม่ต้องรอคำสั่ง หรือไม่รอคอยให้เกิดขึ้นเอง มี 3 ระดับ คือ (1) ระดับความคิดมีความสามารถที่จะเลือกและเสียสละได้ (2) ระดับความรู้สึกมีความสามารถในการจัดการเปลี่ยนสภาพจากความไม่สมหวังไม่เป็นสุขให้เป็นความเข้มแข็ง (3) ระดับความมุ่งมั่น สามารถลงมือริเริ่มการกระทำได้ไม่รอคอยให้เกิดขึ้นเอง

4) ด้านเอกภาพของตนเอง เป็นการยอมรับข้อดีและข้อเสียของตนเอง ด้วยความพึงพอใจในความสามารถและยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและพยายามแก้ไขให้ดีที่สุด มี 3 ระดับ คือ (1) ระดับความคิด มีความรู้ยอมรับ รู้จักและเข้าใจตัวเอง (2) ระดับความรู้สึก ยอมรับตัวเองแม้แต่ความอ่อนแอและยินดีในความเข้มแข็งของตนเอง (3) ระดับความมุ่งมั่น มีแรงผลักดันตนเองมีเป้าหมายภายใน มีจุดประสงค์ในชีวิต

จากทฤษฎีการพัฒนาตนเองสรุปได้ว่าองค์ประกอบของการพัฒนาตนเอง อยู่ที่การเตรียมความพร้อมของร่างกายและจิตใจ ที่พร้อมจะเผชิญกับความเปลี่ยนแปลง ทั้งในตนเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวรวมทั้งสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

#### 2.4.4 กระบวนการในการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จควรมีกระบวนการตามขั้นตอน ซึ่ง สุวรี เทียงทัศน์ (2542 อ้างถึงใน ประทีป โชติคุณเศรษฐ, 2544, หน้า 16 -17) ได้กล่าวถึงกระบวนการในการพัฒนาตนเอง สรุปดังนี้

1) การสำรวจตนเองการที่คนเราจะประสบความสำเร็จหรือไม่ สาเหตุที่สำคัญคือจะต้องมีการสำรวจตนเองเพราะคนเป็นผู้กระทำเอง คนบางคนไม่ประสบความสำเร็จในชีวิต เนื่องจากบุคคลนั้นมีจุดอ่อนหรือมีคุณสมบัติที่ไม่ดีการที่จะทราบว่าคุณสมบัติอย่างไร ควรจะได้ทำการสำรวจตนเองทั้งนี้เพื่อที่จะได้ปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น เพื่อจะได้มีชีวิตที่สมหวัง ต่อไป

2) การปลุกคุณสมบัติที่ดีงาม โดยนำคุณสมบัติของบุคคลสำคัญของโลก เป็นแบบอย่าง ซึ่งคุณสมบัติของบุคคลไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิดแต่สามารถปลุกสร้างขึ้นมาได้

3) การปลุกใจตนเอง เป็นสิ่งสำคัญเพราะบุคคลที่มีกำลังที่ดีย่อมมุ่งมั่น ดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้

4) การส่งเสริมตนเองคือการสร้างกำลังภายในให้ดี สร้างกำลังใจให้เข้มแข็ง และสร้างกำลังความคิดของตนให้ล้ำเลิศ



5) การดำเนินการพัฒนาตนเอง เป็นการลงมือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างตนเอง ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้

6) การประเมินผล เพื่อจะได้ทราบว่าดำเนินการพัฒนาตนเองตามที่บุคคลได้ ตั้งเป้าหมายไว้ดำเนินการไปได้ผลมากน้อยเพียงไรจึงจำเป็นต้องอาศัยการวัดผล และประเมินผล

## 2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษา

### 2.5.1 ความหมายของการศึกษา

การศึกษา หมายถึง การถ่ายทอดความรู้ทักษะ และทัศนคติของคนรุ่นก่อน ให้กับอนุชนรุ่นหลังของสังคม เพราะอนุชนรุ่นหลังคงไม่อาจเติบโตไปสู่ความเป็นผู้ใหญ่ถ้าไม่ได้ อดซับความเชื่อเกี่ยวกับโลกทัศน์ และทักษะในการดำรงชีวิต และแก้ปัญหาของผู้ใหญ่ก่อนที่ การศึกษาจะกลายมาเป็นกระบวนการสำคัญที่ต้องกระทำด้วยความตั้งใจ และเป็นทางการ และเป็นระบบ

ยัง ยักส์ รูสโซ (Jean Jacques Rousseau) ได้ให้ความหมายของการศึกษาไว้ ว่า การศึกษา คือ การปรับปรุงคนให้เหมาะกับโอกาสและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป หรืออาจกล่าวได้ ว่า การศึกษาคือการนำความสามารถในตัวบุคคลมาใช้ให้เกิดประโยชน์

โจฮัน เฟรดเดอริค แฮร์บาร์ต (John Friedich Herbart) ให้ความหมายของการศึกษาว่า การศึกษาคือ การทำพลเมืองให้มีความประพฤติดีและมีอุปนิสัยที่ดีงาม

เฟรด ดเอริค เฟรอเบล (Friedrich Froebel) การศึกษา หมายถึง การพัฒนา บุคลิกภาพของเด็กเพื่อให้เด็กพัฒนาตนเอง

จอห์น ดิวอี้ (John Dewey) ได้ให้ความหมายของการศึกษาไว้หลาย ความหมาย คือ

- 1) การศึกษาคือชีวิต ไม่ใช่เตรียมตัวเพื่อชีวิต
- 2) การศึกษาคือความเจริญงอกงาม
- 3) การศึกษาคือกระบวนการทางสังคม
- 4) การศึกษาคือการสร้างประสบการณ์แก่ชีวิต

คาร์เตอร์ วี. กู๊ด (Carter V. Good) ได้ให้ความหมายของการศึกษาไว้ 3 ความหมาย คือ



1) การศึกษาหมายถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่บุคคลนำมาใช้ในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เจตคติ ความประพฤติที่ดีมีคุณค่าและมีคุณธรรมเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม

2) การศึกษาเป็นกระบวนการทางสังคมที่ทำให้บุคคลได้รับความรู้ความสามารถจากสิ่งแวดล้อมที่โรงเรียนจัดขึ้น

3) การศึกษาหมายถึงการถ่ายทอดความรู้ต่างๆที่รวบรวมไว้อย่างเป็นระเบียบให้คนรุ่นใหม่ได้ศึกษา

ม.ล.ปิ่น มาลากุล การศึกษาเป็นเครื่องหมายที่ทำให้เกิดความเจริญงอกงามในตัวบุคคล

ดร. สาโซ บัวศรีการศึกษา หมายถึง การพัฒนาบุคคลและสังคมที่ทำให้คนได้มีการเรียนรู้ และพัฒนาขึ้นไปสู่ความเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ระบุว่า การศึกษา เป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึกการอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์ จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อมสังคมการเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

สรุป การศึกษา เป็นกระบวนการให้ส่งเสริมให้บุคคลเจริญเติบโต และมีความเจริญงอกงามทางกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาจนเป็นสมาชิกของสังคมที่มีคุณธรรมสูง

ทฤษฎีการศึกษา หมายถึง การผสมผสานทฤษฎีการศึกษาต่างๆ (Eclecticism) การประยุกต์เอาหลักการและทฤษฎีทางการศึกษาไปใช้เป็นหลักในการจัดการศึกษานั้นกระทำกันหลายวิธี โดยทั่วไปมักจะใช้วิธีผสมผสานโดยเลือกสรรหลักการที่ดีของหลายทฤษฎีที่พอจะประมวลเข้าด้วยกันได้โดยไม่ขัดแย้งกัน มาใช้เป็นแนวการจัดการศึกษา

การพัฒนาคนไทยให้มีคุณภาพนั้นต้องอาศัยการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่ได้รับการสนับสนุนด้วยการบริหารจัดการที่ดี คือต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เต็มศักยภาพลดขั้นตอนการบริหาร มีบุคลากรมืออาชีพ บริหารงบด้วยความโปร่งใส และใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อให้กระทรวงศึกษาธิการมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้มีการปฏิรูปโครงสร้าง และระบบบริหารราชการใหม่การยุบสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สำนักงานประถมศึกษาอำเภอ สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ โดยแบ่งส่วนราชการใหม่เป็นการบริหารราชการส่วนกลาง และการบริหารราชการเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546: 23)

ปรัชญาทางการศึกษาเป็นสิ่งกำหนดทิศทางของการจัดการศึกษา หรือเป้าหมายของการศึกษาที่กำหนดให้ผู้เรียนมีลักษณะเป็นอย่างไร กล่าวได้ว่า ปรัชญาของหลักสูตร การศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2544 มีเป้าหมายเพื่อสร้างคนไทยให้เป็นคนดี มีปัญญา มีความสุข มีศักยภาพพร้อมที่จะแข่งขัน และร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ในเวทีโลกได้ เพื่อให้การจัดการศึกษา ขั้นพื้นฐานเป็นไปตามแนวนโยบายการจัดการศึกษาของประเทศ จึงกำหนดหลักการของหลักสูตร การศึกษาขั้นพื้นฐาน ไว้ดังนี้

- 1) เป็นการศึกษาเพื่อความเป็นเอกภาพของชาติ มุ่งเน้นความเป็นไทยควบคู่ กับความเป็นสากล
- 2) เป็นการศึกษาเพื่อปวงชน ที่ประชาชนทุกคนจะได้รับการศึกษา อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยสังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา
- 3) ส่งเสริมให้ผู้เรียน ได้พัฒนาและเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยถือว่า ผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด สามารถพัฒนาตามธรรมชาติ และเต็มตามศักยภาพ
- 4) เป็นหลักสูตรที่มีโครงสร้างยืดหยุ่นทั้งด้านสาระ เวลา และการจัดการ เรียนรู้
- 5) เป็นหลักสูตรที่จัดการศึกษาได้ทุกรูปแบบ ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย สามารถเทียบโอนผลการเรียนรู้ และประสบการณ์

“ปรัชญา” มาจากคำ 2 คำ คือ “ปร+ชญา” คำว่า ปร แปลว่า โคนรอบ กว้าง ไกล ส่วนคำว่า ชญา แปลว่า ความรู้ คำว่า ปรัชญา มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Philosophy เป็นคำ ที่มาจากภาษากรีก ว่า Philosophia ซึ่งเป็นการสนธิคำระหว่าง Philos กับ Sophia เมื่อรวมความ แล้วจะแปลว่า ความรักในความรู้ (Love of Wisdom) ปรัชญามีส่วนช่วยกำหนดจุดมุ่งหมาย ของการศึกษาเพื่อให้ได้แนวทางการจัดการศึกษาที่ดีที่สุด และเป็นสิ่งกำหนดทิศทางของการจัด การศึกษาหรือเป้าหมายของการศึกษาที่กำหนดให้ผู้เรียนมีลักษณะเป็นอย่างไร

### 2.5.2 ปรัชญาของการศึกษา

เป็นปรัชญาที่แยกมาจากปรัชญาแม่บทหรือปรัชญาทั่วไปที่ว่าด้วยความรู้ ความจริงของชีวิต หากบุคคลมีความเชื่อว่าความจริงของชีวิตเป็นอย่างไร ปรัชญาการศึกษาจะจัด การศึกษาพัฒนาคนและพัฒนาชีวิตให้เป็นไปตามนั้น ส่วนการจัดการเรียนการสอนก็ต้อง ดำเนินการให้เป็นไปตามหลักปรัชญาการศึกษานั้นๆ ดังนั้นการศึกษาเรื่องการเรียนการสอนว่าควร จะเป็นอย่างไร จึงต้องศึกษาถึงที่มา คือ ปรัชญาด้วย “การจัดการศึกษาโดยไม่มีปรัชญาการศึกษา เป็นแนวทาง ก็เป็นเสมือนเรือที่แล่นไปในท้องทะเลโดยไม่มีหางเสือ”

ปรัชญาสากลที่มีความสำคัญและถูกนำมาใช้เป็นแนวคิดในการจัดการศึกษาของไทยประกอบด้วย 4 ปรัชญา ได้แก่

1) จิตนิยม(Idealism) ปรัชญาจิตนิยมเป็นปรัชญาสาขาเก่าแก่ที่สุด ปรัชญาเมธีผู้ให้กำเนิดปรัชญาสาขานี้ คือ พลาโต(Plato) นักปรัชญาชาวกรีกผู้ซึ่งมีชีวิตอยู่ในช่วงปี 427 – 347 ก่อนคริสตกาล ชื่อปรัชญาสาขานี้คือ Idealism มาจากคำว่า Idea – ism เติมตัว I เพื่อสะดวกแก่การออกเสียง ปรัชญาสาขานี้มีลักษณะเป็นจิตนิยม มีความเชื่อว่าโลกนี้เป็นโลกของจิตใจ(A World of Mind) จิตใจนั้นอยู่เหนือวัตถุความสุขที่แท้จริง อยู่ที่ใจมิใช่อยู่วัตถุภายนอก จึงให้ความสำคัญกับความสุทางใจมากกว่าความสุขทางกาย ทศนะของพลาโตในด้านการศึกษาคือ การให้ความเจริญเติบโต เน้นการอบรมจิตใจให้มีระเบียบวินัย และให้รู้จักการใช้ความคิดอย่างมีระบบระเบียบ การจัดการศึกษาตามแนวปรัชญาสาขานี้มีลักษณะดังนี้

(1) ความเชื่อของครูตามปรัชญานี้ เชื่อว่า “การเรียนรู้ขึ้นอยู่กับการหยั่งเห็น(Insight)” ความรู้เกิดจากการคิด หรือการทำงานของจิต หรือประสาทสัมผัสทางใจ ดังนั้นครูจึงมุ่งพัฒนาจิตใจของผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยเน้นคุณธรรมความดี ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ชีวิตมีสันติสุข

(2) วิธีการสอนจะมุ่งสอนให้ผู้เรียนแสวงหาความสุขทางใจมากกว่าแสวงหาวัตถุ เน้นการใช้สัญลักษณ์เป็นสื่อในการเรียนการสอนกิจกรรมการเรียนการสอนจึงเกี่ยวกับการใช้สื่อสัญลักษณ์เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งได้แก่ การฟัง และการจดจำ ครูมักจะใช้วิธีการสอนแบบบอกเล่า บรรยาย ยกตัวอย่างอ้างอิงด้วยนิทาน เพื่อเปรียบเทียบให้เกิดความเข้าใจมากกว่าใช้วิธีการอื่น ๆ สอนให้จำให้คิดอย่างมีเหตุผลมากกว่าจะให้ทำการพิสูจน์หรือปฏิบัติจริง เพราะเชื่อว่าความรู้เป็นสิ่งที่เป็นามธรรม มิใช่รูปธรรม จึงไม่อาจมองเห็นด้วยตา การได้มาซึ่งความรู้ต้องใช้การคิดหรือการไตร่ตรองเท่านั้น และในบางครั้งสิ่งที่เห็นด้วยสายตามิใช่สิ่งที่เป็จริงเสมอไปอาจจะเป็นเพียงภาพลวงตา การยึดติดอยู่กับภาพลวงตาหรือสิ่งที่มองเห็นด้วยสายตาทำให้ไม่สามารถเข้าถึงความจริงหรือความรู้อันถูกต้อง การเรียนการสอนจะเน้นการเรียนในห้องเรียนและห้องสมุดมากกว่าการศึกษานอกสถานที่หรือทัศนศึกษา

(3) ตัวผู้เรียน ครูจะยึดตนเองเป็นศูนย์กลางของการสอน (Teacher Center) มากกว่ายึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการสอน ดังนั้น ครูจะเป็นผู้แสดง นักเรียนเป็นผู้ดู ครูเป็นผู้พูด นักเรียนเป็นผู้ฟัง เพราะเชื่อว่า การเรียนรู้ของเด็ก เกิดจากการบอกเล่าของผู้ใหญ่ จึงนิยมบังคับให้เด็กท่องจำในสิ่งที่ครูคิดว่าดี มีประโยชน์ ซึ่งเด็กอาจจะเบื่อเพราะมองเห็นประโยชน์ เนื่องจากสิ่งที่เรียนรู้เป็นนามธรรมและอยู่ไกลตัวเด็กเกินไป

กล่าวโดยสรุป คือ การเรียนการสอนตามแนวจิตนิยมจะเน้นความรู้ที่ได้มาจากการฟัง(สุตมยปัญญา) และความรู้ที่ได้มาจากการคิด (จินตมยปัญญา) ตามหลักในพุทธศาสนา หรือเน้นการเรียนรู้ที่ผ่านประสาทสัมผัสทางใจนั่นเอง

2) วัตถุนิยม(Materialism) หรือประจักษ์นิยม(Realism) ปรัชญาวัตถุนิยมหรือประจักษ์นิยมเป็นปรัชญาอีกสาขาหนึ่งที่มีต้นเค้าความคิดมาจากปรัชญาสมัยกรีก ผู้ที่เป็นปรัชญาเมธีที่ได้รับการยอมรับว่าเป็น บิดาแห่งวัตถุนิยม คือ แอริสโตเติล(Aristotle) นักปรัชญาชาวกรีกผู้ซึ่งมีชีวิตอยู่ในช่วง 384 – 322 ปี ก่อนคริสตกาล ปรัชญาวัตถุนิยม มีความเชื่อว่าโลกใบนี้เป็นโลกของวัตถุ (A World of Things) วัตถุอยู่รอบอยู่เหนือจิตใจ ปรัชญาสาขานี้จึงให้ความสำคัญกับความสุขทางกายที่ได้จากวัตถุมากกว่าความสุขทางใจที่ชนะของแอริสโตเติลในด้านการศึกษแตกต่างจากพลาโต แอริสโตเติลเห็นว่าการใคร่ครวญหาเหตุผลด้วยจิตใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องพิจารณาข้อเท็จจริงตามธรรมชาติด้วย เป็นการมองโลกทางด้านวัตถุและเป็นการเริ่มต้นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ การจัดการศึกษาตามแนวปรัชญาสาขานี้มีลักษณะดังนี้

(1) ความเชื่อของครูตามปรัชญานี้ เชื่อว่า “การเรียนรู้ขึ้นอยู่กับ การมองเห็น” เพราะความรู้เกิดขึ้นจากสิ่งที่มองเห็น หรือเกิดจากสิ่งที่เป็นรูปธรรม รับรู้ได้โดยประสาทสัมผัสทางกาย คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ครูจะมุ่งสอนให้นักเรียนแสวงหาวัตถุ เช่น วิชาชีพต่างๆ สอนให้รู้จักทำมาหากินมากกว่าปลูกฝังคุณธรรมความดี ให้ความสำคัญกับวัตถุหรือการพัฒนาเศรษฐกิจมากกว่าสิ่งอื่น เพราะเชื่อว่า ถ้าคนเรามีกินมีใช้ คงไม่มีใครคิดเป็น โจรเลี้ยยคุกเลี้ยยตาราง

(2) วิธีการสอน เน้นการเรียนรู้ที่เกิดจากประสาทสัมผัสทางกาย และสิ่งที่เป็นรูปธรรม มากกว่านามธรรม วิธีการสอนจึงมักจะใช้วิธีการสาธิต (Demonstration) โดยใช้อุปกรณ์การสอนต่างๆ เช่น ของจริง รูปภาพ การศึกษานอกสถานที่ เพื่อให้เด็กเกิดการเรียนรู้โดยไม่ต้องท่องจำจะให้ความสำคัญกับวิชาที่มุ่งพัฒนาความเจริญทางวัตถุมากกว่ามุ่งพัฒนาจิตใจ

(3) ตัวผู้เรียน ครูยึดตัวเองเป็นศูนย์กลางของการสอนมากกว่ายึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการสอน ครูจะเป็นผู้แสดง นักเรียนเป็นผู้ดู ใช้การบอกเล่า บรรยายหรือการให้นักเรียนท่องจำจะมีน้อยลงแต่จะใช้การสาธิต หรือทดลองให้ดูมีอุปกรณ์ของจริงหรือรูปภาพให้นักเรียนเห็น แต่ผู้สาธิตหรือทดลองเป็นครุมีใช้นักเรียน ความสามารถของครูในการสาธิตการอธิบาย และการใช้อุปกรณ์การสอนมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นอย่างมาก

กล่าวโดยสรุป คือ การเรียนการสอนตามแนววัตถุนิยมเน้นความรู้ที่ได้มาจากประสาทสัมผัสทางกายโดยเฉพาะการดูเป็นหลัก

3) ประสบการณ์นิยม (Experimentalism) ปฏิบัตินิยม (Pragmatism) หรืออุปกรณ์นิยม (Instrumentalism) ปรัชญาประสบการณ์นิยมเป็นปรัชญาที่แพร่หลายทั่วไปในวงการปรัชญาตั้งแต่ปลายคริสต์ศตวรรษที่ 19 เป็นต้นมา นับว่าเป็นผลผลิตทางความคิดที่มีอิทธิพลต่อการจัดการศึกษาสมัยใหม่ทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกา และในประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก ปรัชญาเมธีที่เป็นผู้บุกเบิกปรัชญานี้มี 2 ท่าน คือ เจมส์ (William James) และ ดิวอี้ (John Dewey) ปรัชญาสาขานี้มีความเชื่อว่าโลกใบนี้ คือ โลกของประสบการณ์ (A World of Experience) ชีวิตคือการเดินทางเพื่อแสวงหาประสบการณ์ ในโลกนี้ไม่มีสิ่งมีค่าใดมีค่าเท่ากับการแสวงหาประสบการณ์ใหม่ๆ ความสุขของเรา คือ การได้พบกับประสบการณ์แปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่ท้าทายความอยากรู้อยากเห็นของตนเอง ทศนะของดิวอี้เห็นว่า มนุษย์จะรับความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ จากประสบการณ์เท่านั้น การเรียนรู้ที่จะก่อให้เกิดประสบการณ์ที่เหมาะสม คือ การใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ซึ่งเป็นวิธีการแก้ปัญหาอย่างมีขั้นตอน โดยผู้เรียนจะต้องมีการทำกิจกรรมต่าง ๆ ประกอบด้วยการจัดการศึกษาตามแนวปรัชญาสาขานี้มีลักษณะ ดังนี้

(1) ความเชื่อของครูตามปรัชญานี้ เชื่อว่า “การเรียนรู้ต้องควบคู่ประสบการณ์” เพราะวิชาการต่างๆ สอนกันได้ แต่ประสบการณ์สอนกันได้ ดังนั้น ครูต้องจัดกิจกรรม เพื่อให้เด็กเกิดประสบการณ์ เพราะเด็กเป็นผู้อ่อนต่อโลกหรืออ่อนประสบการณ์ ความรู้ที่แท้จริงเกิดจากประสบการณ์ตรง หรือการลงมือกระทำจริง ๆ มิใช่เกิดจากการฟังการดู หรือการนึกคิดอย่างในปรัชญาจิตนิยมหรือวัตถุนิยม คนที่มีประสบการณ์มากจึงฉลาดมาก สามารถเอาตัวรอดและอยู่เป็นสุขในสังคม

(2) การเรียนการสอน มีลักษณะสำคัญ คือ เน้นการเรียนโดยวิธีการแก้ปัญหา (Problem solving) ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Learner Centered Learning) และเรียนรู้ในขณะที่นำความรู้นั้น ๆ มาใช้ (Learning While Using Knowledge) จัดกิจกรรมการทดลองค้นคว้าฝึกแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อให้เกิดประสบการณ์ตรง เช่น การสอนด้วยวิธีการแก้ปัญหาแบบวิทยาศาสตร์ โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้ มากกว่าการท่องจำเนื้อหาวิชา เพราะเนื้อหาวิชาอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และเนื้อหาวิชาต่าง ๆ นั้นมีมากมายเกินกว่าที่จะจดจำรายละเอียดได้หมด ขอเพียงผู้เรียนรู้วิธีการแสวงหาความรู้ก็พอ กล่าวคือ สอนให้รู้จักวิธีการตกปลา มิใช่ นำปลาไปให้หรือเน้นกระบวนการแสวงหาความรู้ (Process) มากกว่าตัวความรู้ (Product)



(3) ตัวผู้เรียน การเรียนรู้เกิดจากการเชื่อมโยงประสบการณ์เก่ากับประสบการณ์ใหม่ของผู้เรียน นักเรียนจะเป็นผู้ลงมือปฏิบัติ โดยมีครูเป็นผู้ชี้แนะเท่าที่จำเป็นครูจะไม่พูดหรือสอนอะไรมา แต่จะจัดกิจกรรมต่างๆ หรือสร้างสถานการณ์จำลองแล้วให้นักเรียนใช้ประสบการณ์เดิมมาแก้ปัญหา เพื่อการค้นพบประสบการณ์ใหม่ที่จะเป็นคำตอบของปัญหานั้น ๆ ครูที่เก่งที่สุด คือ ครูที่สอน(พูด) น้อยที่สุดแต่นักเรียนเรียนรู้ได้น้อยที่สุด

กล่าวโดยสรุป คือ การสอนตามแนวประสบการณ์นิยมจะเน้นการจัดกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง (Learning by Doing) เรียนรู้ด้วยตนเองจากประสบการณ์จริงหรือจากประสบการณ์ตรง (Direct Experience)

4) อัตนนิยม(Existentialism) ปรัชญาอัตนิยมเป็นปรัชญาสาขาที่เกิดขึ้นใหม่ที่สุดเป็นผลผลิตทางความคิดในศตวรรษที่ 20 นี้เอง ปรัชญาเมธีผู้ให้กำเนิดปรัชญาสาขานี้เป็นนักปรัชญาและศาสนาชาวเดนมาร์ก ชื่อว่า คีร์เคกอร์ด(Soren Kierkegaard) มีชีวิตอยู่ในช่วง ค.ศ.1844-1900 ปรัชญาสาขานี้มีความเชื่อว่า โลกนี้เป็นโลกส่วนตัว(A World of Individual) มนุษย์เกิดมาพร้อมกับเสรีภาพในตัวเอง จึงเป็นผู้ลิขิตชีวิตของตนเอง ความสุขเกิดจากการได้ทำในสิ่งที่ตัวเองต้องการ มนุษย์ไม่ควรตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อม เช่น ประเพณี วัฒนธรรม หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในสังคม แต่ควรมีอิสระภาพในการตัดสินใจเลือกหนทางของชีวิตด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมีใครมาบงการ ด้วยการยึดตนเองเป็นศูนย์กลางทุกเรื่อง หากสิ่งที่ตนกระทำนั้นมิได้ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน และขอให้ปัจจุบันตนมีความสุขก็พอ

สรุปได้ว่าการศึกษาคือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เครื่องมือในการเตรียมประชากรให้มีคุณภาพ คือ การศึกษา การจัดการศึกษาของชาตินั้นจะต้องสอดคล้องกับนโยบายทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงระบบทั้ง 3 ด้าน การจัดการศึกษาของชาติก็ต้องเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย แต่ละสังคมจะมีแนวทาง ในการจัดการศึกษาต่างกัน การจัดการศึกษาของประเทศใด ถ้าไม่ยึดการศึกษาที่ถูกต้องก็ไม่มีทางที่จะทำให้ประเทศเจริญไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ การศึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาประเทศ

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิศมัย ตูร์ตัน (2546) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยประทับใจสถานที่ท่องเที่ยวในภาคใต้มากที่สุด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จักธุรกิจนำเที่ยว



จากสื่อนิเทศสาร ช่วงเวลาที่ให้บริการของธุรกิจนำเที่ยวไม่แน่นอนแล้วแต่เวลาว่าง จำนวนครั้งที่ให้บริการของธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่ 2 ครั้ง/ปี ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศแต่ละครั้งของนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่คือ 5 วัน / ครั้ง และค่าใช้จ่ายที่ให้บริการธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่คือ 3,001 – 6,000 บาท จึงส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ควรมีการปรับกลยุทธ์การให้บริการทั้งมวลเหตุจูงใจในการใช้บริการ การสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ เน้นการบริการทุกด้านให้มากขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการมากที่สุด และควรปรับกลยุทธ์ปัจจัยทางการตลาดของธุรกิจนำเที่ยวโดยเน้นการผสมผสานทางการตลาดที่เหมาะสมทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จสามารถแข่งขันในตลาดธุรกิจนำเที่ยวได้

นายสารัช พรนุกเคราะห์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ตามความต้องการของมัคคุเทศก์ จึงทำให้ทราบว่ามัคคุเทศก์มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีโอกาสได้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว สามารถสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ สร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการท่องเที่ยวของประเทศโดยรวมได้ หากนักท่องเที่ยวได้เจอมัคคุเทศก์ที่ดีความรู้สึกพึงพอใจในการท่องเที่ยวตลอดจนความประทับใจในด้านต่างๆ ย่อมส่งผลไปถึงความรู้สึกที่ดีต่อการท่องเที่ยวในครั้งนั้น อาชีพมัคคุเทศก์จึงเป็นอาชีพที่ต้องฝึกฝนและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ทั้งในด้านความรู้และด้านอื่นๆ มัคคุเทศก์แต่ละคนก็จะมีศักยภาพที่แตกต่างกันไปมีความถนัดในแต่ละด้านไม่เหมือนกัน ควรมีการจัดทำแนวทางในการพัฒนาศักยภาพตามความต้องการของมัคคุเทศก์ ซึ่งจะมีการจัดเก็บข้อมูล รวบรวมและวิเคราะห์ สิ่งที่มีมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างต้องการที่จะพัฒนาตนเองนั้น ต้องการจะพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านใด เพื่อนำไปเป็นแนวทางให้ แก่กรมการท่องเที่ยวได้ทำการจัดอบรมหลักสูตรในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์เอง ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ของมัคคุเทศก์และการท่องเที่ยวของไทยเป็นไปในทางที่ดียิ่งขึ้น

ธิดารัตน์ เนียมกสิพงษ์ (2549 : 134-136) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมการขนส่งทางบก พบว่า ข้าราชการกรมการขนส่งทางบกมีความต้องการพัฒนาตนเองด้านจิตใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ต้องการเป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ และมีสติอยู่เสมอ ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาเมื่อมีโอกาส ต้องการให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานตามความสามารถของตนเองด้วยความเต็มใจ ต้องการรักษาสีลและปฏิบัติธรรมอย่างสม่ำเสมอ และต้องการผ่อนคลายความตึงเครียดภายหลังการปฏิบัติงาน อีกทั้งต้องการให้ผู้บริหารจัดการกิจกรรมทางด้านพัฒนาจิตใจ ต้องการฝึกฝนตนเองให้จิตใจสงบ มั่นคง มีสมาธิและมีจิตใจที่เข้มแข็งมีความเชื่อมั่นในตนเอง ต้องการพัฒนาจิตใจเป็นประจำ เช่น การนั่งสมาธิ การสวดมนต์ การฟังธรรม

ไหว้พระ เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องการให้ผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาด้านจิตใจ และ อารมณ์ ต้องการเป็นผู้ที่ยอมรับความจริง ยอมรับข้อบกพร่องของตนเองและผู้อื่นได้ อีกทั้ง ยังต้องการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการพัฒนาจิตใจและอารมณ์ ในส่วนของด้านร่างกาย ข้าราชการ กรมการขนส่งทางบก มีความการพัฒนาด้านร่างกาย ตลอดจนต้องการศึกษาหาความรู้ จากเอกสารเกี่ยวกับสุขภาพและอนามัย ต้องการบริโภคอาหารโดยคำนึงถึงคุณค่าทางโภชนาการ ในขณะที่ด้านสังคม ข้าราชการกรมการขนส่งทางบก ต้องการปฏิบัติและพัฒนาด้านตนเอง โดยตั้งมั่นอยู่ในคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่ดีงามของสังคม ต้องการพัฒนามนุษยสัมพันธ์ ในการทำงาน ร่วมกับคนอื่น ต้องการและมีความเต็มใจในการทำงานเป็นทีม ต้องการทำงานเป็นทีมให้มี ประสิทธิภาพ ต้องการวางแผนปรับปรุงตนเองอย่างระเบียบและปฏิบัติตามแผน ต้องการปรับปรุง บุคลิกภาพของตนเองให้เป็นที่ต้องการของสังคม นอกจากนี้ด้านสติปัญญาและความเฉลียวฉลาด ทางอารมณ์ ข้าราชการกรมการขนส่งทางบก ต้องการศึกษาหาความรู้และใฝ่รู้ตลอดเวลา ต้องการ สนับสนุนและเข้าการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน ต้องการปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ เต็มเวลา และต้องการให้มีผู้เชี่ยวชาญ มาให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาความเฉลียวฉลาดอารมณ์ ที่ส่งต่อการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิต อีกทั้งยังต้องการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน

**ธัญญาพันธ์ ลิทธิพงษ์ (2553 : 99)** ที่ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาด้านตนเองของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดตาก ในด้านศีลธรรม คุณธรรม และจริยธรรม พบว่า บุคลากรมีความต้องการพัฒนาด้านศีลธรรม คุณธรรม และจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่งานวิจัยของ จักรพงษ์ ไชยวงศ์ (2550 : 95-96) ที่ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาด้านตนเอง ของบุคลากรในสถานศึกษาที่ศึกษาร้อยเอ็ด พบว่า บุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดร้อยเอ็ด มีความต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาโดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลับพบว่า ในเรื่องของการพัฒนาทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยการ เจริญสมาธิ เพื่อฝึกฝน ขัดเกลาจิตใจ เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมนั้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

**สุดารัตน์ หมวดอินทร์ (2554)** ได้ศึกษา ปัญหาหมักคูกุเทศก์ไทยและข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาคือเป็นที่ทราบกันดีว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวขึ้นเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ ให้แก่ประเทศไทยเป็นอย่างมากและส่วนประกอบสำคัญหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จะนำ นักท่องเที่ยวให้เห็นถึงความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวความมีวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความสวยงามของธรรมชาติ คือ ผู้ที่ทำหน้าที่เป็น “มัคคุเทศก์” ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีความ ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด เป็นผู้ที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจ ในการท่องเที่ยวได้ ถือเป็นตัวแทนของประเทศที่ส่งผลต่อภาพพจน์ การท่องเที่ยวของประเทศ

ซึ่งในปี 2558 ที่ผ่านมามีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คาดว่าจะส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมเป็นอย่างมาก และเพื่อเป็นการรองรับปัญหาการท่องเที่ยว จึงมีการวางแผนเพื่อรองรับเกี่ยวกับปัญหามัคคุเทศก์ให้มีผลเป็นรูปธรรม ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาการกำหนดคน โยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว ควรมีการเตรียมความพร้อมรองรับด้านบุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ให้เพียงพอ หรือดำเนินการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ควบคู่กับการส่งเสริมและควรมุ่งเน้นส่งเสริม นักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยแทนการมุ่งเน้น นักท่องเที่ยวเชิงปริมาณ

2) ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญนำมา ซึ่งการใช้มัคคุเทศก์เถื่อน ควรให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวตรวจสอบบริษัทนำเที่ยวที่ได้รับการร้องเรียนจาก นักท่องเที่ยวที่อาจกระทำความผิดเข้าข่ายทัวร์ศูนย์เหรียญให้บังคับใช้บทลงโทษสูงสุดกับบริษัทนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 เพื่อปราบปรามผู้กระทำความผิด และขอความร่วมมือกับบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ช่วยกันตรวจสอบ หากพบการกระทำความผิดที่เข้าข่ายทัวร์ศูนย์เหรียญก็ให้ร้องเรียนหรือแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวหรือตำรวจท่องเที่ยวที่ตรวจสอบดำเนินคดีต่อไป

3) ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาการหลอกลวง และเอาเปรียบนักท่องเที่ยวจากมัคคุเทศก์และปัญหามัคคุเทศก์ไม่มีใบอนุญาต (มัคคุเทศก์เถื่อน) เข้ามาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทย ควรมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง โดยการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ออทอ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยวนักท่องเที่ยว ร่วมกันป้องกันผู้กระทำความผิด โดยกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และตำรวจท่องเที่ยว ทำการ ตรวจสอบร้านค้า ร้านขายของที่ระลึกที่ได้รับการร้องเรียนหรือต้องสงสัยว่าอาจกระทำความผิด อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเกรงกลัวต่อการกระทำความผิด

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์ไม่มีคุณภาพและปัญหามัคคุเทศก์มีใบอนุญาตรับจ้างเป็น City guide ควรพัฒนามาตรฐานวิชาชีพมัคคุเทศก์ให้มีคุณภาพ ควรจัดหาหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบ ในการทดสอบมาตรฐานภาษา โดยคัดเลือกคณะกรรมการมาจากหลายหน่วยงาน เปิดหลักสูตร อบรมภาษาที่ขาดแคลน และมุ่งพัฒนาภาษาที่ 3 เช่น ภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียน ควรมีการ วางแผนพัฒนาบุคลากรด้านอาชีพมัคคุเทศก์ให้เป็นที่ยอมรับของบริษัทนำเที่ยว และนักท่องเที่ยว และสอดคล้องกับแผนนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล มัคคุเทศก์ควรมีการเตรียมตัว เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม เพื่อสร้างความได้เปรียบกว่ามัคคุเทศก์ต่างชาติ

5) ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์ขาดหลักประกัน และขาดความมั่นคงในอาชีพ ภาครัฐควรมีการบังคับระเบียบการกำหนดค่าแรงขั้นต่ำของคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ใช้อย่างจริงจัง และควรส่งเสริมให้บริษัทนำเที่ยวว่าจ้างมัคคุเทศก์เป็นพนักงานประจำ เพื่อเป็นการประกันความมั่นคงในอาชีพมัคคุเทศก์ลดปัญหามัคคุเทศก์เดือนลงได้

6) ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของมัคคุเทศก์รองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ควรรวมตัวในรูปแบบสมาคม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างความเข้มแข็งให้กับอาชีพมัคคุเทศก์ ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ศาสนาอื่นในกลุ่มอาเซียน อันจะเป็นการขยายตลาดการท่องเที่ยวไทยไปยังประเทศในกลุ่มอาเซียน

แนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างมัคคุเทศก์ไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะดี บุคลิกภาพ และมีทักษะนั้นจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนามัคคุเทศก์ในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ด้านทักษะ ควรมีทักษะการสื่อสารที่ดีโดยสามารถสื่อสารได้หลายภาษา สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ การดูแลคณะทัวร์จะต้องให้ความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวชาวไทย โดยไม่ให้แตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสามารถสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ หมู่คณะสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและสามารถเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวแต่ละชนชาติ

2) ด้านความรู้มัคคุเทศก์ ควรเป็นผู้ที่จบสาขามัคคุเทศก์โดยตรง มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ระเบียบ ขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละสถานที่ มีความรู้รอบตัว และควรพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยจะต้องสามารถให้ข้อมูลได้ง่าย แก่การเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว และควรมีความรู้ด้านปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉิน

3) ด้านทัศนคติ ควรมองโลกในแง่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีใจรักงานบริการ ห่วงแทนสมบัติของชาติ ภาคภูมิใจและซื่อสัตย์ในวิชาชีพ

4) ด้านบุคลิกภาพ จะต้องจริงใจต่อบริษัทธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว รักษาความสะอาด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกๆคน มีความน่ารักแบบไทย ๆ โดยนอบน้อมถ่อมตนมีสัมมาคารวะ สุภาพ เรียบร้อย และแต่งกายอย่างสุภาพ

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย: กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ครั้งนี้มีระเบียบวิธีวิจัยที่เกี่ยวกับประชากร กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัย วิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ประเภทการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย: กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ โดยใช้วิธีเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างและขอบเขตในการศึกษา

#### 2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นนักศึกษาที่มีอายุระหว่าง 19-25 ปี ที่ศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาหนึ่งที่ได้รับการตอบรับจากนักศึกษาด้วยดีมาโดยตลอด เนื่องจากเป็นสาขาวิชาที่สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้อย่างกว้างขวางเป็นที่ยอมรับจากสถานประกอบการต่างๆในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปีที่ 4 จำนวน 307 คน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 148 คน โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling)



### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่เป็นเครื่องมือที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการประมวลแนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้ในการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะเป็นชุดของข้อความที่มีทั้งลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-end Questionnaire) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-end Questionnaire) ผสมควบคู่กันตามความเหมาะสม ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ มีองค์ประกอบแบ่งออกเป็น 4 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส รายได้ ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) หรือเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close – ended question) มีข้อความทั้งสิ้น จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการจัดการศึกษาของหลักสูตรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งประกอบด้วยวิธีการฝึกอบรม วิธีการพัฒนา และวิธีการศึกษา ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating Scale) ตามวิธีการของ Likert Scale (Likert, 1970) กำหนดให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความรู้สึกของตนเองมากที่สุด เป็นข้อความเชิงบวกมีข้อความทั้งสิ้น จำนวน 25 ข้อ โดยกำหนดค่าการประเมินแยกตามคะแนนดังต่อไปนี้

- |   |         |  |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | ท่านเห็นว่าปัจจัยด้านวิธีการมีผลต่อการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ท่านเห็นว่าปัจจัยด้านวิธีการมีผลต่อการพัฒนาอยู่ในระดับมาก        |
| 3 | หมายถึง | ท่านเห็นว่าปัจจัยด้านวิธีการมีผลต่อการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ท่านเห็นว่าปัจจัยด้านวิธีการมีผลต่อการพัฒนาอยู่ในระดับน้อย       |
| 1 | หมายถึง | ท่านเห็นว่าปัจจัยด้านวิธีการมีผลต่อการพัฒนาอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับเป้าหมาย และ/หรือวัตถุประสงค์ในการพัฒนา มัคคุเทศก์ไทยด้านการพัฒนาทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating Scale) ตามวิธีการของ Likert Scale (Likert, 1970) กำหนดให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความรู้สึกของตนเองมากที่สุด เป็นข้อความเชิงบวกมีข้อความทั้งสิ้น จำนวน 40 ข้อ โดยกำหนดค่าการประเมินแยกตามคะแนน ดังต่อไปนี้



- 5 หมายถึงท่านเห็นว่าประสิทธิผลการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึงท่านเห็นว่าประสิทธิผลการพัฒนาอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึงท่านเห็นว่าประสิทธิผลการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึงท่านเห็นว่าประสิทธิผลการพัฒนาอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึงท่านเห็นว่าประสิทธิผลการพัฒนาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ให้ประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น ในส่วนนี้เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิดซึ่งให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระภายใต้รายการที่ผู้ศึกษากำหนดไว้ มีข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 3 ข้อ

สำหรับการตรวจสอบเครื่องมือ คือ แบบสอบถาม การพัฒนาคุณภาพมััคคุเทศก์ไทย: กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมััคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีกระบวนการตรวจสอบอยู่ 3 ขั้นตอน คือ (1) ขั้นตอนการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ (2) ขั้นตอนการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 คน และ (3) ขั้นตอนการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) จากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่

1. การตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ผู้ศึกษาจะทำการร่างข้อคำถาม และนำข้อคำถามที่ร่างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาฯ ตรวจสอบ และทำการปรับปรุงตามความคิดเห็น เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ถูกต้อง

2. การตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) จำนวน 3 คน ได้แก่ (1) อาจารย์ ดร.จันนิศร ราชแพทยาคม (2) รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป และ (3) อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ และกำหนดค่าคะแนนต่างๆ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- 1 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าข้อคำถามดังกล่าวไม่มีความเที่ยงตรงของเนื้อหา

- 0 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเฉยๆ ต่อข้อคำถามดังกล่าว

- 1 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า ข้อคำถามดังกล่าว มีความเที่ยงตรงของเนื้อหา

สำหรับการประเมินค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 คน โดยใช้วิธีการคำนวณค่าเฉลี่ยของข้อคำถามนั้นๆ หากคำถามข้อใดมีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามในแบบสอบถาม มีค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) และสามารถนำไปใช้ได้ ในขั้นตอนต่อไป และเมื่อผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้ร่างข้อคำถามและผ่านจากอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ไปทำการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ คือ (1) อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม (2) รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป และ (3) อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ ปรากฏว่า แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีการประเมินว่า ข้อคำถามดังกล่าว มีความเที่ยงตรงของเนื้อหา และมีค่าความเที่ยงตรง (Validity) เท่ากับ 0.67 หลังจากนั้นผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถาม เรื่อง การพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย: กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไปทำการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เป็นขั้นตอนต่อไป

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทำการทดลองใช้ และหากว่าได้ค่าที่มากกว่า 0.70 ขึ้นไป (Cronbach, 1974) แสดงว่าข้อคำถามดังกล่าว สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง จากกลุ่มตัวอย่าง 148 คนต่อไป และเมื่อผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือที่ผ่านกระบวนการประเมินค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน แล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงแล้วจำนวน 30 คน ผลปรากฏว่ามีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าภาพรวมของข้อคำถาม เท่ากับ 0.931 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะพบว่าทุกข้อคำถามจะมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่ามากกว่า 0.900 ขึ้นไป จึงสามารถสรุปได้ว่า แบบสอบถามการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย: กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 148 คน ได้ต่อไป

#### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น

1) ข้อมูลปฐมภูมิ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 148 คน โดยมีรายละเอียดของการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง ผู้ศึกษาจะเก็บในวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2560 โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 150 ชุด และได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 148 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.6

2) ข้อมูลทุติยภูมิ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางวิชาการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ด้านต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล ต่อไป

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษา เรื่อง การพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย: กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้ศึกษาจะใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และใช้วิธีการจัดกลุ่มคะแนนตามค่าพิสัยดังกล่าว จะทำให้ผู้ศึกษาได้ระดับความสำคัญ 5 ระดับ ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีประสิทธิผลมากที่สุด (การพัฒนาประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระดับมากที่สุด)

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีประสิทธิผลมาก (การพัฒนาประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระดับมาก)

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีประสิทธิผลปานกลาง (การพัฒนาประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระดับปานกลาง)

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีประสิทธิผลน้อย (การพัฒนาประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระดับน้อย)

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีประสิทธิผลน้อยที่สุด (การพัฒนาประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระดับน้อยที่สุด)

การศึกษาแบ่งค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละระดับด้วยวิธีหาความกว้างของอัตรากาชั้น โดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อัตรากาชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5-1)}{5} \\
 &= \frac{4}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยลักษณะของระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพมัธยมศึกษาไทย ใช้เกณฑ์ตามลำดับต่อไปนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	หมายถึง ประสิทธิภาพการพัฒนามัธยมศึกษาในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	หมายถึง ประสิทธิภาพการพัฒนามัธยมศึกษาในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	หมายถึง ประสิทธิภาพการพัฒนามัธยมศึกษาในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	หมายถึง ประสิทธิภาพการพัฒนามัธยมศึกษาในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	หมายถึง ประสิทธิภาพการพัฒนามัธยมศึกษาในระดับน้อยที่สุด

## 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่อง การศึกษาการพัฒนาคุณภาพมัธยมศึกษาไทย: กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัธยมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้ศึกษาจะมีการกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย

6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลแบบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาประเมินผลวิธีการฝึกอบรม วิธีการพัฒนา วิธีการศึกษา ทางด้านทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพ

6.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ผู้ศึกษาจะใช้สถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อทำการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรในการวิจัย คือ วิธีการฝึกอบรม วิธีการพัฒนา วิธีการศึกษา ทางด้านทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment Correlation Coefficient) และกำหนดหลักเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของตัวแปร ( $-1 \leq r \leq 1$ ) จากการศึกษาตามแนวทางของ (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์: 2560) ไว้ดังนี้

<u>ค่า r (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์)</u>	<u>ความหมาย</u>
.91 ถึง 1.00	มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมาก
.71 ถึง .90	มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างสูง
.51 ถึง .70	มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างปานกลาง
.31 ถึง 50	มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างน้อย
.01 ถึง .30	มีความสัมพันธ์ทางบวกน้อยมากแทบไม่มีเลย
-.01 ถึง -.30	มีความสัมพันธ์ทางลบน้อยมากแทบไม่มีเลย
-.31 ถึง -.50	มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างน้อย
-.51 ถึง -.70	มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างปานกลาง
-.71 ถึง -.90	มีความสัมพันธ์ทางลบค่อนข้างสูง
-.91 ถึง -1.00	มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมาก

โดยเครื่องหมาย +,- หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะอธิบายถึงทิศทางของความสัมพันธ์ แยกออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

- 1) ค่า r มีเครื่องหมาย + หมายถึง ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือมีความสัมพันธ์กัน (หากตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงตามด้วย)
- 2) ค่า r มีเครื่องหมาย - หมายถึง ความสัมพันธ์ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือไม่มีความสัมพันธ์กัน (หากตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การพัฒนาคุณภาพมัธยมศึกษาไทย: กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัธยมศึกษาไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการพัฒนามัธยมศึกษาไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ตอนที่ 3 ความสำเร็จในการพัฒนามัธยมศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการพัฒนามัธยมศึกษาไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน
- ตอนที่ 5 ข้อมูลที่ได้จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลทั่วไปของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีผลการวิเคราะห์ที่จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล 5 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ โดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) รวมทั้งการนำเสนอผลในรูปของตารางพร้อมทั้งคำบรรยาย โดยมีรายละเอียดดัง ดังนี้



ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=148)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	24	16.2
หญิง	124	83.8
<b>รวม</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>
<b>2. อายุ</b>		
ไม่เกิน 25 ปี	148	100
<b>รวม</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ไม่สูงกว่าอนุปริญญา	4	2.7
ปริญญาตรี	143	96.6
ไม่ระบุข้อมูล	1	0.7
<b>รวม</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>
<b>4. สถานภาพ</b>		
โสด	148	100
ไม่ระบุข้อมูล	1	0.7
<b>รวม</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>
<b>5. รายได้</b>		
ไม่มีรายได้	91	61.5
ไม่เกิน 3,000	11	7.4
3,001 – 6,000 บาท	16	10.8
6,001 – 9,000 บาท	14	9.5
9,001 – 12,000 บาท	11	7.4
สูงกว่า 12,000 บาท	2	1.4
ไม่ระบุข้อมูล	3	2.0
<b>รวม</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด ส่วนใหญ่ยังไม่มีรายได้

## ตอนที่ 2 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรมัธยมศึกษาไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การวิเคราะห์ส่วนนี้ เป็นข้อมูลที่วัดจากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างซึ่งคือนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ที่มีต่อวิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัธยมศึกษาไทย ซึ่ง ได้แก่ (1) การฝึกอบรม (2) การพัฒนา (3) การศึกษา จากการเก็บรวบรวมมาจากแบบสอบถามในส่วนที่ 2 สามารถนำเสนอผลออกเป็น 2 ประเด็น กล่าวคือ

### 2.1 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัธยมศึกษาไทย ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในภาพรวม

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อวิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัธยมศึกษาไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ในภาพรวม ได้แก่ การพัฒนาโดยการฝึกอบรม การพัฒนาโดยการพัฒนาในงาน การพัฒนาโดยการศึกษา สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

#### ตารางที่ 4.2 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัธยมศึกษาไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

วิธีการพัฒนามัธยมศึกษา	ระดับความคิดเห็น			
	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
- การพัฒนาโดยการฝึกอบรม	4.05	.860	มาก	1
- การพัฒนาโดยการพัฒนาในงาน	4.04	.746	มาก	3
- การพัฒนาโดยการศึกษา	4.11	.817	มาก	2
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.07</b>	<b>.808</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อวิธีการพัฒนามัธยมศึกษาไทย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.07$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า (1) วิธีการพัฒนาโดยการศึกษา (2) วิธีการพัฒนาโดยการ

ฝึกอบรม และ (3) วิธีการพัฒนาโดยการพัฒนาในงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการพัฒนา  
มัลลเทศก์ไทยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $\bar{X} = 4.05$ ,  $\bar{X} = 4.04$ ) ตามลำดับ

## 2.2 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัลลเทศก์ไทย ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการจำแนกตามรายด้าน

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อวิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัลลเทศก์  
ไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเมื่อแยกพิจารณา  
ออกเป็นรายด้านสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
(S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 4.3 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัลลเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
โดยการฝึกอบรม

การพัฒนาโดยการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น			
	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
1. การเข้ารับการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลโดยเฉพาะ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.88	.951	มาก	5
2. การเข้ารับการฝึกอบรมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ	4.13	.779	มาก	2
3. การเข้ารับการฝึกอบรมด้านศาสตร์และศิลป์แห่งการพูด อย่างสร้างสรรค์	4.10	.797	มาก	3
4. การเข้ารับการฝึกอบรมด้านการพัฒนาภาษาที่ 3 เช่น จีน เกาหลี ญี่ปุ่น	3.95	.902	มาก	4
5. การเข้ารับการฝึกอบรมด้านการมีหัวใจบริการ(Service mind)	4.21	.869	มาก	1
เฉลี่ยรวม	4.05	.860	มาก	

จากตารางที่ 4.3 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัลลเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สวนสุนันทา โดยการฝึกอบรม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ  
( $\bar{X} = 4.05$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ (1) การเข้ารับการฝึกอบรมด้านการมีหัวใจบริการ  
(Service mind) (2) การเข้ารับการฝึกอบรมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ (3) การเข้ารับการฝึกอบรมด้าน  
ศาสตร์ และศิลป์แห่งการพูดอย่างสร้างสรรค์ (4) การเข้ารับการฝึกอบรมด้านการพัฒนาภาษาที่ 3  
เช่น จีน เกาหลี ญี่ปุ่น (5) การเข้ารับการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลโดยเฉพาะการปฐมพยาบาล

เบื้องต้น ทำให้เกิดประสิทธิผล ในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ ,  $\bar{X} = 4.13$ ,  $\bar{X} = 4.10$ ,  $\bar{X} = 3.95$ ,  $\bar{X} = 3.88$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยการพัฒนาในงาน

การพัฒนาโดยการพัฒนาในงาน	ระดับความคิดเห็น			
	( $\bar{X}$ )	(S.D)	ระดับ	อันดับ
1. การเข้ารับการพัฒนาด้านเทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	4.24	.676	มาก	1
2. การเข้ารับการพัฒนาด้านการเรียนรู้และสังเกตพฤติกรรมนักท่องเที่ยว	4.15	.646	มาก	2
3. การเข้ารับการพัฒนาด้านการมีความรู้เบื้องต้นในการถ่ายภาพด้วยกล้อง Digital หรือกล้อง Manual เพื่อสามารถแนะนำมุกกล้องหรือจุดถ่ายภาพให้ได้อย่างสวยงามแก่นักท่องเที่ยว	3.92	.841	มาก	4
4. การเข้ารับการพัฒนาด้านการเพิ่มมูลค่าในวิชาชีพ เช่น การเป็นพิธีกร อาจารย์พิเศษ นักประชาสัมพันธ์	3.87	.790	มาก	5
5. การเข้ารับการพัฒนาด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีสมัยใหม่ต่าง ๆ	4.00	.778	มาก	3
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.04</b>	<b>.746</b>	<b>มาก</b>	

ตารางที่ 4.5 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
การพัฒนาโดยการศึกษาในระบบ

การพัฒนาโดยการศึกษาในระบบ	ระดับความคิดเห็น			
	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
1. การศึกษาในแขนงวิชาธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agency) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์	4.21	.742	มาก	2
2. การศึกษาในแขนงวิชาธุรกิจการบิน (Airline Business) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์	4.12	.879	มาก	3
3. การศึกษาในแขนงวิชาการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Health Tourism) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์	4.04	.871	มาก	4
4. การศึกษาในแขนงวิชาการจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Tourism Attraction Management) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์	4.24	.696	มาก	1
5. การศึกษาในแขนงวิชาการจัดการ กิจกรรม การประชุม และ นิทรรศการ (MICE, Event and Exhibition Management) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์	3.96	.899	มาก	5
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.11</b>	<b>.817</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.5 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การพัฒนาในงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ (1) การศึกษาในแขนงวิชาการจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Tourism Attraction Management) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ (2) การศึกษาในแขนงวิชาธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agency) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ (3) การศึกษาในแขนงวิชาธุรกิจการบิน (Airline Business) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ (4) การศึกษาในแขนงวิชาการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Health Tourism) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ (5) การศึกษาในแขนงวิชาการจัดการ

กิจกรรม การประชุม และนิทรรศการ (MICE, Event and Exhibition Management) ช่วยให้เกิดทักษะความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ,  $\bar{X} = 4.21$ ,  $\bar{X} = 4.12$ ,  $\bar{X} = 4.04$ ,  $\bar{X} = 3.96$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การพัฒนาโดยการศึกษานอกระบบ

การพัฒนาโดยการศึกษานอกระบบ	ระดับความคิดเห็น			
	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
1. การศึกษาจากโครงการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์	4.12	.772	มาก	3
2. การศึกษาจากโครงการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์	4.14	.764	มาก	2
3. การศึกษาจากโครงการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย-เฉพาะพื้นที่) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์	4.14	.750	มาก	1
4. การศึกษาจากโครงการฝึกอบรมโครงการฝึกอบรมผู้นำ ที่ช่วยทำให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์	4.06	.743	มาก	4
5. การศึกษาจากโครงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์	4.02	.790	มาก	5
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.10</b>	<b>.764</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.6 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การพัฒนาโดยการศึกษานอกระบบ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ (1) การศึกษาจากโครงการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย-เฉพาะพื้นที่) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ (2) การศึกษาจากโครงการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ (3) การศึกษาจากโครงการ



ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ (4) การศึกษาจากโครงการฝึกอบรมโครงการฝึกอบรมผู้นำเที่ยวช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ (5) การศึกษาจากโครงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $\bar{X} = 4.14$ ,  $\bar{X} = 4.12$ ,  $\bar{X} = 4.06$ ,  $\bar{X} = 4.02$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยการศึกษาตามอรรถาธิบาย

การพัฒนาโดยการศึกษาตามอรรถาธิบาย	ระดับความคิดเห็น			
	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
1. การศึกษาจากประสบการณ์การเดินทางของตนเองช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์	4.19	.725	มาก	1
2. การศึกษาจากคู่มือท่องเที่ยวช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์	4.02	.684	มาก	5
3. การศึกษาจาก Internet ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์	4.10	.822	มาก	4
4. การศึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์	4.16	.741	มาก	2
5. การศึกษาจากรายการนำเที่ยวต่างๆในสื่อโทรทัศน์ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์	4.13	.770	มาก	3
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.12</b>	<b>.748</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.7 วิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การพัฒนาโดยการศึกษาตามอรรถาธิบาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าอยู่ในระดับ ( $\bar{X} = 4.12$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ คือ (1) การศึกษาจากประสบการณ์การเดินทางของตนเองช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ (2) การศึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ

ที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ (3) การศึกษาจากรายการนำเที่ยวต่างๆในสื่อโทรทัศน์ช่วยทำให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ (4) การศึกษาจาก Internet ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ (5) การศึกษาจากคู่มือท่องเที่ยวช่วยทำให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ,  $\bar{X} = 4.16$ ,  $\bar{X} = 4.13$ ,  $\bar{X} = 4.10$ ,  $\bar{X} = 4.02$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

การวิเคราะห์ส่วนนี้ เป็นผลข้อมูลที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่มีต่อประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่ง ได้แก่ (1) ทักษะ (2) ความรู้ (3) ทักษะคิด (4) บุคลิกภาพ จากการเก็บรวบรวมมาจากแบบสอบถามในตอนที่ 3 สามารถนำเสนอผลออกเป็น 2 ประเด็น กล่าวคือ

#### 3.1 ความสำเร็จในการพัฒนามัคคุเทศก์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

ในภาพรวม

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นความสำเร็จในการพัฒนามัคคุเทศก์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้แก่ (1) ประสิทธิผลการพัฒนาด้านทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ (2) ประสิทธิผลการพัฒนาความรู้ในการเป็นมัคคุเทศก์ (3) ประสิทธิผลการพัฒนาทักษะคิดในการเป็นมัคคุเทศก์ (4) ประสิทธิผลการพัฒนาบุคลิกภาพในการเป็นมัคคุเทศก์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็น			
	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
- ประสิทธิภาพการพัฒนาด้านทักษะการเป็นมัคคุเทศก์	4.19	.711	มาก	4
- ประสิทธิภาพการพัฒนาด้านความรู้ในการเป็นมัคคุเทศก์	4.20	.764	มาก	3
- ประสิทธิภาพการพัฒนาด้านทัศนคติในการเป็นมัคคุเทศก์	4.29	.697	มาก	1
- ประสิทธิภาพการพัฒนาด้านบุคลิกภาพในการเป็นมัคคุเทศก์	4.28	.680	มาก	2
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.24</b>	<b>.713</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.8 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ในภาพรวมประสิทธิภาพพบว่ายู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน คือ (1) ประสิทธิภาพการพัฒนาด้านทัศนคติในการเป็นมัคคุเทศก์ (2) ประสิทธิภาพการพัฒนาด้านบุคลิกภาพในการเป็นมัคคุเทศก์ (3) ประสิทธิภาพการพัฒนาด้านทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ (4) ประสิทธิภาพการพัฒนาด้านความรู้ในการเป็นมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ,  $\bar{X} = 4.28$ ,  $\bar{X} = 4.20$ ,  $\bar{X} = 4.19$ ) ตามลำดับ

### 3.2 ความสำเร็จในการพัฒนามัคคุเทศก์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ จำแนกตามรายด้าน

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการพัฒนามัคคุเทศก์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเมื่อแยกพิจารณาออกเป็นรายด้าน สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การพัฒนา  
ด้านทักษะการเป็นมัคคุเทศก์

ประสิทธิผลการพัฒนาด้านทักษะ	ระดับความคิดเห็น			
	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
1. ทำให้การอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและมีใจรักบริการมากขึ้น	4.31	.604	มาก	1
2. ทำให้เข้าใจถึงผลกระทบของอาชีพมัคคุเทศก์ต่อสิ่งแวดล้อมและการมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมมากขึ้น	4.20	.608	มาก	5
3. มีไหวพริบดี และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	4.29	.749	มาก	3
4. มีความรู้เรื่องภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี	4.00	.808	มาก	10
5. มีความเป็นผู้นำ มีความกล้า มีความรอบคอบและไม่ประมาท	4.29	.684	มาก	2
6. เป็นนักสื่อสารที่ดี รักการอธิบาย และการบรรยาย ความรู้ต่าง ๆ	4.13	.805	มาก	8
7. เป็นนักจัดเก็บข้อมูลที่ดีทั้งข้อมูลการท่องเที่ยว ความนิยมของลูกค้า และรายชื่อลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยว	4.10	.735	มาก	9
8. ทำให้เกิดการศึกษาและเข้าใจธรรมชาติของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มเป็นอย่างดี	4.19	.676	มาก	7
9. สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี	4.23	.712	มาก	4
10. มีการประสานงานและความสัมพันธ์ที่ดีกับธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น	4.20	.730	มาก	6
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.19</b>	<b>.711</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.9 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การพัฒนาด้านทักษะ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ คือ (1) ทำให้การอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ และมีใจรักบริการมากขึ้น (2) มีความเป็นผู้นำ มีความกล้า มีความรอบคอบ และไม่ประมาท (3) มีไหวพริบดี และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี (4) สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี (5) ทำให้เข้าใจถึงผลกระทบของอาชีพมัคคุเทศก์ต่อสิ่งแวดล้อม และ

การมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมาก (6) มีการประสานงานและความสัมพันธ์ที่ดีกับธุรกิจ  
อื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะทำช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น (7) ทำให้เกิด  
การศึกษาและเข้าใจธรรมชาติของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มเป็นอย่างดี (8) เป็นนักสื่อสารที่ดี รักรการ  
อธิบาย และการบรรยายความรู้ต่าง ๆ (9) เป็นนักจัดเก็บข้อมูลที่ดีทั้งข้อมูลการท่องเที่ยว ความนิยม  
ของลูกค้า และรายชื่อลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยว (10) มีความรู้เรื่องภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี อยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ ,  $\bar{X} = 4.29$ ,  $\bar{X} = 4.29$ ,  $\bar{X} = 4.23$ ,  $\bar{X} = 4.20$ ,  $\bar{X} = 4.20$ ,  $\bar{X} = 4.19$ ,  $\bar{X} = 4.13$ ,  
 $\bar{X} = 4.10$ ,  $\bar{X} = 4.00$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การพัฒนา  
ด้านความรู้การเป็นมัคคุเทศก์

ประสิทธิผลการพัฒนาด้านความรู้	ระดับความคิดเห็น			
	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
1. มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาไทยในการสื่อสารเป็น อย่างดี	4.29	.730	มาก	1
2. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประเทศไทย และศิลปวัฒนธรรมไทย	4.23	.741	มาก	3
3. มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวยั่งยืน				
4. มีความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและระบบ นิเวศ	4.27 4.22	.705 .736	มาก มาก	2 4
5. มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรท่องเที่ยวในท้องถิ่น				
6. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ พรบ มัคคุเทศก์.2551	4.22	.765	มาก	6
7. มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	3.99	.861	มาก	10
8. มีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและ จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์	4.17 4.22	.779 .745	มาก มาก	8 5
9. มีความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณีแต่ละท้องถิ่น				
10 มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4.20	.807	มาก	7
	4.14	.794	มาก	9
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.20</b>	<b>.766</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.10 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวน  
สุนันทา การพัฒนาด้านความรู้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) เมื่อพิจารณา  
แยกเป็นรายข้อ คือ (1) มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาไทยในการสื่อสารเป็นอย่างดี

(2) มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (3) มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประเทศไทย และศิลปวัฒนธรรมไทย (4) มีความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ (5) มีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ (6) มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรท่องเที่ยวในท้องถิ่น (7) มีความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณีแต่ละท้องถิ่น (8) มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (9) มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (10) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ พรบ.มัคคุเทศก์ 2551 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29, \bar{X} = 4.27, \bar{X} = 4.23, \bar{X} = 4.22, \bar{X} = 4.22, \bar{X} = 4.22, \bar{X} = 4.20, \bar{X} = 4.17, \bar{X} = 4.14, \bar{X} = 3.99$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การพัฒนา ด้านทัศนคติการเป็นมัคคุเทศก์

ประสิทธิผลการพัฒนาด้านทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น			
	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
1. การมีจรรยาบรรณต่ออาชีพและหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ต่อธุรกิจการท่องเที่ยว และต่อชื่อเสียงของประเทศชาติ	4.28	.747	มาก	6
2. การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่พึงได้รับ	4.39	.715	มาก	1
3. การมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว และทุกๆฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	4.35	.717	มาก	2
4. การมีสติในการปฏิบัติหน้าที่การทำงาน	4.33	.713	มาก	3
5. การมองโลกในแง่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์	4.28	.756	มาก	7
6. การปรับตัวได้ดีและเป็นนักแก้ไขปัญหาได้ดีในทุกสถานการณ์	4.28	.639	มาก	5
7. การมีความโอปอ้อมอารีเป็นที่ไว้วางใจของผู้เดินทางร่วมและนักท่องเที่ยว	4.16	.653	มาก	10
8. การยอมรับข้อผิดพลาดและพยายามปรับปรุงแก้ไขในส่วนบุคคลพร้อมของตนเอง	4.29	.694	มาก	4
9. การรู้จักประเมินผลการปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง	4.27	.678	มาก	8
10. ความสามารถในการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการทำงานเป็นหมู่คณะเป็นอย่างดี	4.23	.653	มาก	9
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.29</b>	<b>.697</b>	<b>มาก</b>	



จากตารางที่ 4.11 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การพัฒนาด้านความรู้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายชื่อ คือ (1) การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่พึงได้รับ (2) การมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว และทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (3) การมีสติในการปฏิบัติหน้าที่การ (4) การยอมรับข้อผิดพลาด และพยายามปรับปรุงแก้ไขในส่วนบกพร่องของตนเอง (5) การปรับตัวได้ดี และเป็นนักแก้ไขปัญหาได้ดีในทุกสถานการณ์ (6) การมีจรรยาบรรณต่ออาชีพและหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ต่อธุรกิจการท่องเที่ยว และต่อชื่อเสียงของประเทศชาติ (7) การมองโลกในแง่ดี และมีมนุษย (8) การรู้จักประเมินผลการปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง (9) ความสามารถในการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการทำงานเป็นหมู่คณะเป็นอย่างดี (10) การมีความโอปอ้อมอารีเป็นที่ไว้วางใจของผู้เดินทางร่วมและนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39, \bar{X} = 4.35, \bar{X} = 4.33, \bar{X} = 4.29, \bar{X} = 4.28, \bar{X} = 4.28, \bar{X} = 4.28, \bar{X} = 4.27, \bar{X} = 4.23, \bar{X} = 4.16$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การพัฒนาด้านบุคลิกภาพการเป็นมัคคุเทศก์

ประสิทธิผลการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ	ระดับความคิดเห็น			
	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ	อันดับ
1. การมีความสนใจและเอาใจใส่ต่อความสะอาดของร่างกายอย่างสม่ำเสมอ	4.26	.653	มาก	8
2. การสังเกตปฏิกริยาของผู้ฟัง และควรมีจังหวะจะโคนในการพูดให้เหมาะสม	4.23	.621	มาก	9
3. การเตรียมตัวที่ดีสำหรับการอธิบาย การลำดับเนื้อหา ถ่ายทอดด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	4.18	.680	มาก	10
4. ให้ความสนใจ ใส่ใจ และให้เกียรติแก่นักท่องเที่ยว	4.34	.625	มาก	2
5. มีความจำแม่นยำ ทั้งที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวและเรื่องราวต่าง ๆ โดยไม่ต้องอ่านจากเอกสาร	4.29	.758	มาก	5
6. มีอาภรณ์สุภาพ อ่อนโยน หน้าตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.27	.736	มาก	7
7. การสวมใส่เสื้อผ้าที่คำนึงถึงกาลเทศะอยู่เสมอ	4.30	.666	มาก	3
8. การใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ เหมาะสม ไม่ใช้คำหยาบหรือคำที่มีความหมายสองแง่สองมุม	4.28	.700	มาก	6
9. การสร้างความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยว	4.30	.676	มาก	4
10. ความสามารถในการควบคุมและระงับอารมณ์ไว้ได้เป็นอย่างดีไม่ว่าจะเกิดอารมณ์โกรธ เกลียด	4.35	.680	มาก	1
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.28</b>	<b>.680</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.12 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การพัฒนาด้านความรู้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ ) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ คือ (1) ความสามารถในการควบคุมและระงับอารมณ์ไว้ได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเกิดอารมณ์โกรธ เกลียด (2) ให้ความสนใจ ใส่ใจ และให้เกียรติแก่นักท่องเที่ยว (3) การสวมใส่เสื้อผ้าที่คำนึงถึงกาลเทศะอยู่ (4) การสร้างความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยว (5) มีความจำแม่นยำ ทั้งที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว และเรื่องราวต่าง ๆ โดยไม่ต้องอ่านจากเอกสาร (6) การใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ เหมาะสม ไม่ใช่คำหยาบหรือคำที่มีความหมายสองแง่สองมุม (7) มีอาภรณ์สุภาพ อ่อนโยน หน้าตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส (8) การมีความสนใจ และเอาใจใส่ต่อความสะดวกสบายของร่างกายอย่างสม่ำเสมอ (9) การสังเกตพฤติกรรมของผู้ฟัง และควรมีจังหวะจะโคนในการพูดให้ (10) การเตรียมตัวที่ดีสำหรับการอธิบาย การลำดับเนื้อหา ถ่ายทอดด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35$ ,  $\bar{X} = 4.34$ ,  $\bar{X} = 4.30$ ,  $\bar{X} = 4.30$ ,  $\bar{X} = 4.29$ ,  $\bar{X} = 4.28$ ,  $\bar{X} = 4.27$ ,  $\bar{X} = 4.26$ ,  $\bar{X} = 4.23$ ,  $\bar{X} = 4.18$ ) ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานสำหรับนำมาทดสอบครั้งนี้ มีอยู่ 2 ประการ คือ

4.1 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

4.2 ปัจจัยด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

**การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1:** เพื่อวิเคราะห์ว่าระดับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ในส่วนนี้ เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 “เพื่อวิเคราะห์ว่าระดับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80” ใช้การวิเคราะห์โดยการทดสอบค่า t (t-test) โดยนำมากำหนดเป็นสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และสมมติฐานทางเลือก ( $H_a$ ) ของการศึกษาไว้ดังนี้

$H_0$ : ระดับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเท่ากับหรือต่ำกว่าร้อยละ 80 ( $H_0 : \mu \leq 80\%$ )

$H_a$ : ระดับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ( $H_a : \mu > 80\%$ )

ในการปฏิเสธ  $H_0$  จะต้องเข้าเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1) ค่า Sig.(-2tailed) < .05

2

2) ค่า t ที่ได้จากการทดสอบ > 0

ผลการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติทดสอบ t (t-test) มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงผลระดับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ โดยใช้ค่าสถิติทดสอบ t (t-test) (n= 148)

ตัวแปร	N	$\bar{X}$	S.D.	Std.Error Mean	t	Sig.(2-tailed)
การพัฒนามัคคุเทศก์	148	4.24	.459	.0377	27.635	.000*

\* p < .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติทดสอบ t สามารถแปลผลได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีค่า เท่ากับ 4.24 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .459 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ .0377 และเมื่อนำมาทดสอบด้วย t-test เพื่อต้องการทดสอบว่าค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 โดยมีเกณฑ์การแปลผล คือ Sig.(-2tailed)/ 2 < . และ 0 < t > 0 จากผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS ออกมาว่า ค่าของ t เท่ากับ 27.635 มีค่า Significance

ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (P) ที่กำหนดได้ ณ ระดับ 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) ซึ่งนั่น หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$ : หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่ายอมรับ  $H_a$  ที่กล่าวว่าระดับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีความคิดเห็นว่ระดับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อที่ 1

**การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 :** เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านวิธีการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

การทดสอบสมมติฐานเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานการวิจัยว่า “ปัจจัยด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ” โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s product moment Correlation Coefficient:  $\rho$ ) ซึ่งได้นำมากำหนดไว้เป็นสมมติฐานที่เป็นกลางหรือสมมติฐานว่าง ( $H_0$ ) และสมมติฐานทางเลือก ( $H_a$ ) ของการศึกษาไว้ดังนี้

$H_0$ : ปัจจัยที่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านกระบวนการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบริการ ( $H_0 : \rho = 0$ )

$H_a$ : ปัจจัยที่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ( $H_a : \rho \neq 0$ )

ในการปฏิเสธ  $H_0$  จะต้องเข้าใจเงื่อนไข เมื่อค่า Sig. <  $\alpha$

กรณีนี้จะประมาณค่า  $\rho$  ด้วยค่า r โดยที่ r คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน r มีค่า -1 ถึง 1 ( $-1 \leq r \leq 1$ ) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จึงบอกทั้งขนาด และทิศทางของความสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์โดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s product moment Correlation Coefficient) มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบวนการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

วิธีการ (X)	ประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ (Y)			
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
- การพัฒนาโดยการฝึกอบรม	.647**	.000	ปานกลาง	เชิงบวก
- การพัฒนาโดยการพัฒนาในงาน	.614**	.000	ปานกลาง	เชิงบวก
- การพัฒนาโดยการศึกษาในระบบ	.625**	.000	ปานกลาง	เชิงบวก
- การพัฒนาโดยการศึกษานอกระบบ	.653**	.000	ปานกลาง	เชิงบวก
- การพัฒนาโดยการศึกษาตามอัธยาศัย	.631**	.000	ปานกลาง	เชิงบวก

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.01$  (2-tailed)

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านการพัฒนาโดยการฝึกอบรมมีค่า (r) เท่ากับ .647\*\* และค่าsig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ปัจจัยด้านการพัฒนาโดยการพัฒนาในงานมีค่า (r) เท่ากับ .614\*\* และค่าsig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ปัจจัยด้านการพัฒนาโดยการศึกษาในระบบมีค่า (r) เท่ากับ .625\*\* และค่าsig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ปัจจัยด้านการพัฒนาโดยการศึกษานอกระบบมีค่า (r) เท่ากับ .653\*\* และค่าsig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ปัจจัยด้านการพัฒนาโดยการศึกษาตามอัธยาศัยมีค่า (r) เท่ากับ .631\*\* และค่าsig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ทั้งนี้ พบว่าทุกๆ ปัจจัยมีค่าsig.(2-tailed) เท่ากับ .000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (P) ที่กำหนดได้ ณ ระดับ 0.01 ซึ่งนั่นหมายความว่าปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่ายอมรับ  $H_a$  ที่กล่าวว่าปัจจัยที่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการพัฒนาโดยการฝึกอบรม ปัจจัยด้านการพัฒนาโดยการพัฒนาในงาน ปัจจัยด้านการพัฒนาโดยการศึกษาในระบบ ปัจจัยด้านการพัฒนาโดยการศึกษานอกระบบ และการพัฒนาโดยการศึกษาตามอัธยาศัย โดยที่ปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกหรือไปในทิศทางเดียวกับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการระดับปานกลาง

จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่ประกอบด้วยปัจจัยด้านการพัฒนาโดยการฝึกอบรม ปัจจัยด้านการพัฒนาโดยการพัฒนาในงานปัจจัยด้านการพัฒนาโดยการศึกษาในระบบ ปัจจัยด้านการพัฒนาโดยศึกษานอกระบบ และการพัฒนาโดยการศึกษาตามอัธยาศัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อที่ 2

สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัยทั้ง 2 ประการข้างต้นนั้น สามารถสรุปผลการทดสอบ ดังมีรายละเอียด ตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงผลสรุปของการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ $H_a$	ยอมรับ $H_0$
สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	✓	
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	✓	

## ตอนที่ 5 ข้อมูลที่ได้จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ในส่วนของประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย: กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรค พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ สามารถเสนอความคิดเห็น ได้อย่างเป็นอิสระจากแบบสอบถามในตอนที่ 4 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) โดยผู้ศึกษาเป็นผู้กำหนดข้อคำถาม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการต้องการให้ทางมหาวิทยาลัยของเพิ่มหลักสูตร หรือความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ โดยสามารถสรุปได้ ดังรายละเอียด ต่อไปนี้



(1) การสอนและใช้ภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 อย่างเคร่งครัด รวมถึงศัพท์ที่ใช้โดยตรงในการประกอบอาชีพ เพื่อไปประกอบอาชีพในชีวิตจริง คิดเป็นร้อยละ 18.9

(2) ด้านการปฏิบัติจริง (หลักสูตรลงพื้นที่มากขึ้น)หรือเพิ่มเนื้อหาการบริการ โดยเน้นให้ปฏิบัติงานจริงมากกว่าทฤษฎี โดยให้นักษาได้ทดลองงานก่อนที่จะฝึกงานจริง หรือการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 12.8

(3) ด้านข้อมูล วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ แบบเจาะลึกเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างแท้จริง และไม่ให้เกิดการประพาดพิงที่ผิดหรือขัดกับประเพณีนั้นๆ คิดเป็นร้อยละ 5.4

(4) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น กรณีลูกค้าประสบอุบัติเหตุเล็กๆ น้อยๆ คิดเป็นร้อยละ 2.0

2) ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับอุปสรรค และปัญหาที่สำคัญในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ โดยสามารถสรุปได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) ลูกค้าและนักท่องเที่ยวมีหลายรูปแบบ แต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน และบางคนอาจจะไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของมัคคุเทศก์ ก็จะทำให้มัคคุเทศก์ดูแลนักท่องเที่ยวค่อนข้างลำบาก คิดเป็นร้อยละ 8.8

(2) นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางเอง เนื่องจากการตลาดท่องเที่ยวในยุคสมัยใหม่ทำให้การเดินทางนั้นสะดวกและง่ายขึ้น จึงทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวเองได้ คิดเป็นร้อยละ 3.4

(3) มัคคุเทศก์ไม่มีประสบการณ์ ขาดความเข้าใจในประวัติของสถานที่นั้นๆจริง ๆ ไม่มีใจรักบริการ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 23.0

(4) การเมือง เศรษฐกิจ สภาพอากาศที่แปรปรวน รวมถึงมัคคุเทศก์เถื่อน คิดเป็นร้อยละ 9.5

3) ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาที่สำคัญในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ โดยสามารถสรุปได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) มัคคุเทศก์ขาดศักยภาพ ขาดจรรยาบรรณ ไม่มี service minde ขาดระเบียบวินัย เอาใจใส่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 14.2

(2) มัคคุเทศก์มีประสิทธิภาพ มีความรอบรู้ มีประสบการณ์ สามารถนำเที่ยวได้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เชี่ยวชาญด้านนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 20.9

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่น่าเสนาอมาทั้งหมดข้างต้นนั้น ผู้ศึกษาจะนำไปสรุปผล อภิปรายผล และจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ไว้ในบทต่อไป

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย: กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อศึกษาวิธีการในการพัฒนามัคคุเทศก์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อรวบรวมปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษาดังกล่าว แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นที่สำคัญ กล่าวคือ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาสรุปผลการศึกษาไว้ 4 ประเด็น คือ วัตถุประสงค์การศึกษา สมมติฐาน การศึกษาวิธีดำเนินการศึกษา และผลการศึกษา ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

##### 1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- 2) เพื่อศึกษาวิธีการในการพัฒนามัคคุเทศก์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- 3) เพื่อรวบรวมปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## 1.2 สมมติฐานการศึกษา

- 1) ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ของการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
- 2) ปัจจัยด้านวิธีการพัฒนามัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

## 1.3 วิธีดำเนินการการศึกษา

การศึกษานี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงเวลาหนึ่งพร้อมกันทั้งหมดเพียงครั้งเดียว โดยมีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

**1.3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา** เป็นนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 4 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 307 เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 148 คน

### 1.3.2 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการประมวลแนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้ในการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ ประเภทแบบสอบถาม มีองค์ประกอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เก็บรวบรวมข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส รายได้ ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) หรือเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close – ended question) มีข้อความทั้งสิ้น จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านวิธีการศึกษาของหลักสูตรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ (ตัวแปรอิสระ) ซึ่งเป็นแบบผู้ตอบเลือกตอบ (Check List) มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ตัวเลือก (Rating Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็นข้อความเชิงบวกมีข้อความทั้งสิ้น จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ (ตัวแปรตาม) ซึ่งเป็นแบบผู้ตอบเลือกตอบ (Check List) ลักษณะเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ตัวเลือก (Rating Scale)

ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็นข้อความเชิงบวกมีข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 40 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ให้ประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น ในส่วนนี้เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระภายใต้รายการที่ผู้ศึกษากำหนดไว้ มีข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 3 ข้อ

### 1.3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามจาก อาจารย์ที่ปรึกษาและได้กรุณาตรวจสอบพร้อมให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งได้ส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม รวมถึงความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิง เนื้อหา (Content Validity) และแก้ไขปรับปรุงให้มีความเที่ยงตรงและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา/วัตถุประสงค์ที่กำหนด (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ของแต่ละข้อคำถามแล้วปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ในที่นี้ ได้แก่ นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยี สยามบริหารธุรกิจ นนทบุรี (SBAC) สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

### 1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษารุ่นนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ และการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากวรรณกรรมทุติยภูมิต่างๆ ได้แก่ หนังสือตำรา พจนานุกรม สารานุกรม คู่มือรายงาน ประจำปี การศึกษาค้นคว้าอิสระ บทความตีพิมพ์ รวมทั้งสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบอื่นๆ ตลอดจนสื่อออนไลน์ประเภทอินเทอร์เน็ต เพื่อประมวลแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาต่าง ๆ นอกจากนี้ยังนำไปใช้เป็นประเด็นสนับสนุน/โต้แย้งผลการศึกษา ที่ค้นพบในครั้งนี้ในหัวข้อการอภิปรายผลด้วย

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ วิธีการและการ พัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้ประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์การศึกษา โดยได้ทำการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 150 ชุด

ไปยังกลุ่มตัวอย่างซึ่งนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 148 ชุด โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 28 เดือนพฤศจิกายน 2560 ถึงวันที่ 8 เดือน ธันวาคม 2560

**1.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้** ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้นำโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวิธีการศึกษาของหลักสูตรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ (ตัวแปรอิสระ) แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ (ตัวแปรตาม)

(2) การทดสอบค่าที (t-test) ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 “ประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80” และใช้การวิเคราะห์สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s product moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 “ปัจจัยด้านวิธีการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ”

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการสรุปประเด็นจากแบบสอบถาม (ส่วนที่ 4) ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิดโดยการจัดกลุ่มข้อความที่มีความเกี่ยวข้องกันกับตัวแปรที่ศึกษา และนำเสนอข้อมูลด้วยการพรรณนาบรรยายพร้อมได้นำค่าสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบความถี่และร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อข้อคำถามนั้นๆ

### 1.3.6 ผลการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพมัณฑุเทศก์ไทย: กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัณฑุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา”

#### 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมี ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ คือ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 83.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 25 ปี ในด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 96.6 ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด ในส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่มีรายได้ ร้อยละ 61.5

#### 2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ที่มีต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการพัฒนามัณฑุเทศก์ไทย มีดังนี้

ด้านความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ที่มีต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการพัฒนามัณฑุเทศก์ไทย ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการพัฒนามัณฑุเทศก์ไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.07$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า คือ (1) การพัฒนาโดยการศึกษาโดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.11$ ) รองลงมาคือ (2)การพัฒนา โดยการฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.05$ ) และ (3) การพัฒนาโดยการพัฒนาในงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.04$ ) ซึ่งในแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

การพัฒนาโดยการศึกษา โดยจำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาโดยการศึกษาในระบบ การพัฒนา โดยศึกษานอกระบบ การพัฒนาโดยการศึกษาตามอัธยาศัย โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีความคิดเห็นต่อการพัฒนามัณฑุเทศก์ไทย ด้านการพัฒนาโดยการศึกษาในระบบอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.11$ ) และเมื่อพิจารณา แยกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า คือ (1) การศึกษาในแขนงวิชาการจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Tourism Attraction Management) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัณฑุเทศก์ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมาคือ (2) การศึกษาในแขนงวิชาธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agency) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัณฑุเทศก์โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.21$ ) (3) การศึกษาในแขนงวิชาธุรกิจการบิน (Airline Business)



ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.12$ ) (4) การศึกษาในแขนงวิชาการท่องเที่ยว เพื่อสุขภาพ (Health Tourism) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.04$ ) (5) การศึกษาในแขนงวิชาการจัดการ และกิจกรรม การประชุมและนิทรรศการ (MICE, Event and Exhibition Management) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.96$ ) และพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีความคิดเห็นต่อการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย ด้านการพัฒนาโดยการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.10$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาลำดับต่ำ คือ (1) การศึกษาจากโครงการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย-เฉพาะพื้นที่) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ โดยมีความเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.14$ ) และ (2) การศึกษาจากโครงการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไปช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ โดยมีความเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมาคือ (3) การศึกษาจากโครงการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ โดยมีความเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.12$ ) (4) การศึกษาจากโครงการฝึกอบรมโครงการฝึกอบรมผู้นำเที่ยวช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ ( $\bar{X} = 4.06$ ) (5) การศึกษาจากโครงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ ( $\bar{X} = 4.02$ ) และพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีความคิดเห็นต่อการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย ด้านการพัฒนาโดยศึกษาตามอรรถศาสตร์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.12$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาลำดับต่ำ คือ (1) การศึกษาจากประสบการณ์การเดินทางของตนเองช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ โดยมีความเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.19$ ) รองลงมาคือ (2) การศึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ โดยมีความเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.16$ ) (3) การศึกษาจากรายการนำเที่ยวต่าง ๆ ในสื่อโทรทัศน์ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ โดยมีความเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.13$ ) (4) การศึกษาจาก Internet ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ โดยมีความเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.10$ ) (5) การศึกษาจากคู่มือท่องเที่ยวช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์ โดยมีความเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.02$ )

การพัฒนาโดยการฝึกอบรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซึ่งเป็น นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีความคิดเห็น ต่อการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย ด้านการพัฒนาโดยการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.05$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่าต่ำ คือ (1) การเข้ารับ การฝึกอบรมด้านการมีหัวใจบริการ (Service mind) โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมาคือ (2) การเข้ารับการฝึกอบรมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.13$ ) (3) การเข้ารับการ ฝึกอบรมด้านศาสตร์ และศิลป์แห่งการพูดอย่างสร้างสรรค์ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.10$ ) (4) การเข้ารับ การฝึกอบรมด้านการพัฒนาภาษาที่ 3 เช่น จีน เกาหลี ญี่ปุ่น โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.95$ ) และ (5) การ เข้ารับการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาล โดยเฉพาะการปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.88$ )

การพัฒนาโดยการพัฒนาในงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซึ่งเป็น นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีความคิดเห็น ต่อการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย ด้านการพัฒนาโดยการพัฒนาในงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ( $\bar{X} = 4.04$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่าต่ำ คือ (1) การเข้ารับการพัฒนาด้านเทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมาคือ (2) การเข้ารับการพัฒนาด้านการเรียนรู้และสังเกตพฤติกรรมนักท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.15$ ) (3) การเข้ารับการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีสมัยใหม่ต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.00$ ) (4) การเข้ารับการพัฒนาด้านความรู้ เบื้องต้นในการถ่ายภาพด้วยกล้อง Digital หรือกล้อง Manual เพื่อสามารถแนะนำมุมมอง หรือจุด ถ่ายภาพให้ได้สวยงามแก่นักท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.92$ ) และ (5) การเข้ารับการพัฒนา ด้านการเพิ่มมูลค่าในวิชาชีพ เช่น การเป็นพิธีกร อาจารย์พิเศษ นักประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.87$ )

3) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวน สุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนามัคคุเทศก์ที่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย ดังนี้

ด้านความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่มี ต่อความสำเร็จในการพัฒนามัคคุเทศก์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.24$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับ ตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่าต่ำ คือ (1) ประสิทธิผลการพัฒนาทัศนคติในการเป็นมัคคุเทศก์ โดยมีค่าเฉลี่ย

( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมา คือ (2) อประสิทธิผลการพัฒนาบุคลิกภาพในการเป็นมัคคุเทศก์ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.28$ ) (3) ประสิทธิผลการพัฒนาด้านทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.19$ ) และ (4) ประสิทธิผลการพัฒนาด้านความรู้ในการเป็นมัคคุเทศก์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.19$ )

ประสิทธิผลการพัฒนาทัศนคติในการเป็นมัคคุเทศก์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนามัคคุเทศก์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย ด้านประสิทธิผลการพัฒนาทัศนคติในการเป็นมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.29$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า คือ (1) การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่พึงได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.39$ ) รองลงมาคือ (2) การมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว และทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.35$ ) และ (3) การมีสติในการปฏิบัติหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.33$ ) (4) การยอมรับข้อผิดพลาดและพยายามปรับปรุงแก้ไขในส่วนบกพร่องของตนเอง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.29$ ) (5) การปรับตัวได้ดี และเป็นนักแก้ไขปัญหาได้ดีในทุกสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.28$ ) (6) การมีจรรยาบรรณต่ออาชีพ และหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ต่อธุรกิจการท่องเที่ยว และต่อชื่อเสียงของประเทศชาติ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.28$ ) และ (7) การมองโลกในแง่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.28$ ) (8) การรู้จักประเมินผลการปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.27$ ) (9) ความสามารถในการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น ในการทำงานเป็นหมู่คณะเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.23$ ) (10) การมีความโอปอ้อมอารีเป็นที่ไว้วางใจของผู้เดินทางร่วม และนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.16$ )

ประสิทธิผลการพัฒนาบุคลิกภาพในการเป็นมัคคุเทศก์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนามัคคุเทศก์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย ด้านประสิทธิผลการพัฒนาบุคลิกภาพในการเป็นมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.28$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า คือ (1) ความสามารถในการควบคุมและระงับอารมณ์ไว้ได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเกิดอารมณ์โกรธ เกลียด โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.35$ ) รองลงมาคือ (2) ให้ความสนใจ ใส่ใจ และให้เกียรติ แก่นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.34$ ) (3) การสวมใส่เสื้อผ้าที่ค่านึงถึงกาลเทศะอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.30$ ) และ (4) การสร้างความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.30$ ) (5) มีความจำแม่นยำ ทั้งที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว และเรื่องราวต่าง ๆ โดยไม่ต้องอ่านจากเอกสาร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.29$ ) (6) การใช้ถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ

เหมาะสม ไม่ใช่คำหยาบหรือคำที่มีความหมายสองแง่สองมุม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.28$ ) (7) มีอาภักดิ์  
 กิริยาสุภาพ อ่อนโยน หน้าตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.27$ ) (8) การมีความสนใจและเอาใจ  
 ใส่ต่อความสะอาดของร่างกายอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.26$ ) (9) การสังเกตพฤติกรรม  
 ของผู้ฟัง และควรมีจังหวะจะโคนในการพูดให้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.23$ ) (10) การเตรียมตัว  
 ที่ดีสำหรับการอธิบาย การลำดับเนื้อหา ถ่ายทอดด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.18$ )

ประสิทธิผลการพัฒนาทักษะในการเป็นมัคคุเทศก์ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง  
 ส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และ  
 บริการ มีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการพัฒนามัคคุเทศก์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล  
 การพัฒนามัคคุเทศก์ไทย ด้านประสิทธิผลการพัฒนาทักษะในการเป็นมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมาก  
 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.19$ ) และ เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูง  
 ไปหาค่าต่ำ คือ (1) ทำให้การอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและมีใจรักบริการ  
 มากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.31$ ) รองลงมาคือ (2) มีความเป็นผู้นำ มีความกล้า มีความรอบคอบ  
 และไม่ประมาทมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.29$ ) และ (3) มีไหวพริบดี และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า  
 ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.29$ ) (4) สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็น  
 อย่างดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.23$ ) (5) ทำให้เข้าใจถึงผลกระทบของอาชีพมัคคุเทศก์ต่อสิ่งแวดล้อม และ  
 การมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.20$ ) และ (6) มีการประสานงาน  
 และความสัมพันธ์ที่ดีกับธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไป  
 อย่างราบรื่น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.20$ ) (7) ทำให้เกิดการศึกษาศึกษาและเข้าใจธรรมชาติของนักท่องเที่ยว  
 แต่ละกลุ่มเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.19$ ) (8) เป็นนักสื่อสารที่ดี รักการอธิบาย และการบรรยาย  
 ความรู้ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.13$ ) (9) เป็นนักจัดเก็บข้อมูลที่ดีทั้งข้อมูลการท่องเที่ยว ความนิยม  
 ของลูกค้า และรายชื่อลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.10$ ) (10) มีความรู้เรื่อง  
 ภาษต่างประเทศเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.00$ )

ประสิทธิผลการพัฒนาความรู้ในการเป็นมัคคุเทศก์ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง  
 ส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และ  
 บริการ มีความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จ ในการพัฒนามัคคุเทศก์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล  
 การพัฒนามัคคุเทศก์ไทย ด้านประสิทธิผลการพัฒนาความรู้ในการเป็นมัคคุเทศก์ อยู่ในระดับมากมี  
 ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.20$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงไปหา  
 ค่าต่ำ คือ (1) มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาไทยในการสื่อสารเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ย  
 ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมาคือ (2) มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวยั่งยืน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.27$ ) (3)  
 มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประเทศไทย และศิลปวัฒนธรรมไทย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.23$ ) (4) มีความรู้

เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.22$ ) (5) มีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.22$ ) และ (6) มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรท่องเที่ยวในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.22$ ) (7) มีความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณีแต่ละท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.20$ ) (8) มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.17$ ) (9) มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.14$ ) (10) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ พรบ.มัคคุเทศก์ 2551 มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.99$ )

4) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเพื่อทดสอบค่า t (t-test) พบว่า ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า  $t = 27.635$ , ค่า Sig.(2-tailed) = .000\* ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05) เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้

5) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัย ด้านวิธีการมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment Correlation Coefficient) พบว่า ตัวแปรอิสระที่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการพัฒนาโดยการฝึกอบรม ปัจจัยด้านการพัฒนาโดยการพัฒนาในงาน ปัจจัยด้านการพัฒนาโดยการศึกษาในระบบ ปัจจัยปัจจัยด้านการพัฒนาโดยศึกษานอกระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับหรือไปในทิศทางเดียวกับประสิทธิภาพในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้

#### 1.4 ข้อเสนอที่ได้จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แบ่งออกได้ 3 ด้าน ดังนี้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการต้องการให้ทางมหาวิทยาลัยของเพิ่มหลักสูตรหรือความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ โดยสามารถสรุปได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การสอนและใช้ภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 อย่างเคร่งครัด รวมถึงศัพท์ที่ใช้โดยตรงในการประกอบอาชีพ เพื่อไปประกอบอาชีพในชีวิตจริง

2. ด้านการปฏิบัติจริง (หลักสูตรลงพื้นที่มากขึ้น)หรือเพิ่มเนื้อหาการบริการ โดยเน้นให้ปฏิบัติงานจริงมากกว่าทฤษฎี โดยให้นักศึกษาได้ทดลองงานก่อนที่จะฝึกงานจริง หรือการทำงาน



3. ด้านข้อมูล วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ แบบเจาะลึกเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างแท้จริง และไม่ให้เกิดการประพาดพิงที่ผิดหรือขัดกับประเพณีนั้น ๆ

4. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น กรณีลูกค้าประสบอุบัติเหตุเล็ก ๆ น้อย ๆ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาที่สำคัญในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ โดยสามารถสรุปได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ลูกค้าและนักท่องเที่ยวมีหลายรูปแบบ แต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน และบางคนอาจจะไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของมัคคุเทศก์ ก็จะทำให้มัคคุเทศก์ดูแลนักท่องเที่ยวค่อนข้างลำบาก

2. นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางเอง เนื่องจากการตลาดท่องเที่ยวในยุคสมัยใหม่ทำให้การเดินทางนั้นสะดวกและง่ายขึ้น จึงทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวเองได้

3. มัคคุเทศก์ไม่มีประสบการณ์ ขาดความเข้าใจในประวัติของสถานที่นั้นจริง ๆ ไม่มีใจรักบริการ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าไม่ได้

4. การเมือง เศรษฐกิจ สภาพอากาศที่แปรปรวน รวมถึงมัคคุเทศก์เดือนเพิ่มเติมเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาที่สำคัญในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ โดยสามารถสรุปได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) มัคคุเทศก์ขาดศักยภาพ ขาดจรรยาบรรณ ไม่มี service minde ขาดระเบียบวินัยเอาใจใส่ลูกค้า

2) มัคคุเทศก์มีประสิทธิภาพ มีความรอบรู้ มีประสบการณ์ สามารถนำเที่ยวได้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เชี่ยวชาญด้านนำเที่ยว

## 2. การอภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย: กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ผู้ศึกษาจะทำการอภิปรายผลดังต่อไปนี้

### 2.1 ระดับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

จากสมมติฐานข้อที่ 1 ระดับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 จากการทดสอบสมมติฐาน เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวน



สุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) (ตารางที่ 4.13) พบว่า ระดับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นตามสมมติฐาน ซึ่งการระดับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ (1)ประสิทธิผลการพัฒนาทัศนคติในการเป็นมัคคุเทศก์ รองลงมาคือ(2)ประสิทธิผลการพัฒนาบุคลิกภาพในการเป็นมัคคุเทศก์ (3)ประสิทธิผลการพัฒนาด้านทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ (4)ประสิทธิผลการพัฒนาด้านความรู้ในการเป็นมัคคุเทศก์(ตารางที่ 4.8 ) ผู้ศึกษาจะทำการอภิปรายผลในภาพรวม โดยยึดผลการวิจัยเป็นหลัก

ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทัศนคติที่ดี เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์พึงมีเป็นที่ทราบกันดีว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศเป็นอย่างมาก และเป็นส่วนประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอันที่จะนำนักท่องเที่ยวให้เห็นถึงความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว ความมีวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ความสวยงามของธรรมชาติ คือ ผู้ที่ทำหน้าที่เป็น “มัคคุเทศก์” ปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อมัคคุเทศก์ โดยการตราพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ในทางปฏิบัติมัคคุเทศก์ถือเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด เป็นผู้ที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ หรือไม่ประทับใจในการท่องเที่ยวได้ เป็นตัวแทนของประเทศที่ส่งผลกระทบต่อภาพพจน์การท่องเที่ยวของประเทศ ฉะนั้น มัคคุเทศก์ จึงมีหลายหน้าที่ในอาชีพเดียว หน้าที่หลักของมัคคุเทศก์ มีดังนี้

หน้าที่ความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ (เถลิง สวาสดิพันธ์ 2525: มัคคุเทศก์กับการนำเที่ยว หน้า 258)

- 2.1.1 เป็นตัวแทนของชาติ
- 2.1.2 สร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่ชาติ และหลีกเลี่ยงที่จะทำให้ภาพพจน์ของประเทศเสียหาย
- 2.1.3 ให้นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจในขนบธรรมเนียมประเพณีและศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น
- 2.1.4 ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจสถาบันต่าง ๆ ของชาติ

## 2.2 ปัจจัยด้านวิธีการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment Correlation Coefficient) พบว่า ตัวแปรอิสระที่ประกอบด้วย ปัจจัยการพัฒนา โดยการฝึกอบรม ปัจจัยการพัฒนาโดยการพัฒนาในงาน ปัจจัยการพัฒนา โดยการศึกษาในระบบ ปัจจัยการพัฒนาโดยศึกษานอกระบบ และปัจจัยการพัฒนา โดยการศึกษาตามอัธยาศัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกระบวนการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 4.14) ผู้ศึกษาจะทำการอภิปรายผล ในภาพรวม โดยยึดผลการวิจัยเป็นหลัก

จะเห็นได้ว่าการพัฒนาและการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญที่ควบคู่กับผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์อยู่เสมอ เพื่อให้ทันยุคทันสมัย ทันท่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา ไม่ว่าจะพัฒนาโดยการฝึกอบรม การพัฒนาโดยการพัฒนาในงาน การพัฒนาโดยการศึกษาในระบบ การพัฒนาโดยศึกษานอกระบบ หรือการพัฒนาโดยการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งสอดคล้องกับการอภิปรายของนายสมบัติ คุรุพันธ์ (คณะกรรมการท่องเที่ยว วุฒิสภา: 2554 /ผลการสัมมนาเรื่อง “การพัฒนามัคคุเทศก์ไทย ผู้การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน”) ที่อภิปรายเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความสามารถหรือประสิทธิภาพในการดำเนินการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ที่มีอยู่ในปัจจุบันและในอนาคตให้มีคุณภาพและมาตรฐาน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาการศึกษา และฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น หลักสูตรทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และหลักสูตรเฉพาะด้านที่มีความสำคัญต่อการประกอบวิชาชีพ โดยการร่วมมือระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา สถาบันการศึกษาตลอดจนผู้ประกอบการต่าง ๆ ที่ได้จัดทำ และพัฒนาหลักสูตรดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์สอดคล้องกับศาสตร์ของการท่องเที่ยวที่เป็นพลวัต และปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ

## 3. ข้อเสนอแนะการศึกษา

### 3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

จากการศึกษา “การพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย: กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ผู้ศึกษาได้ค้นพบจากการศึกษา ครั้งนี้ และมีข้อเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว ดังนี้

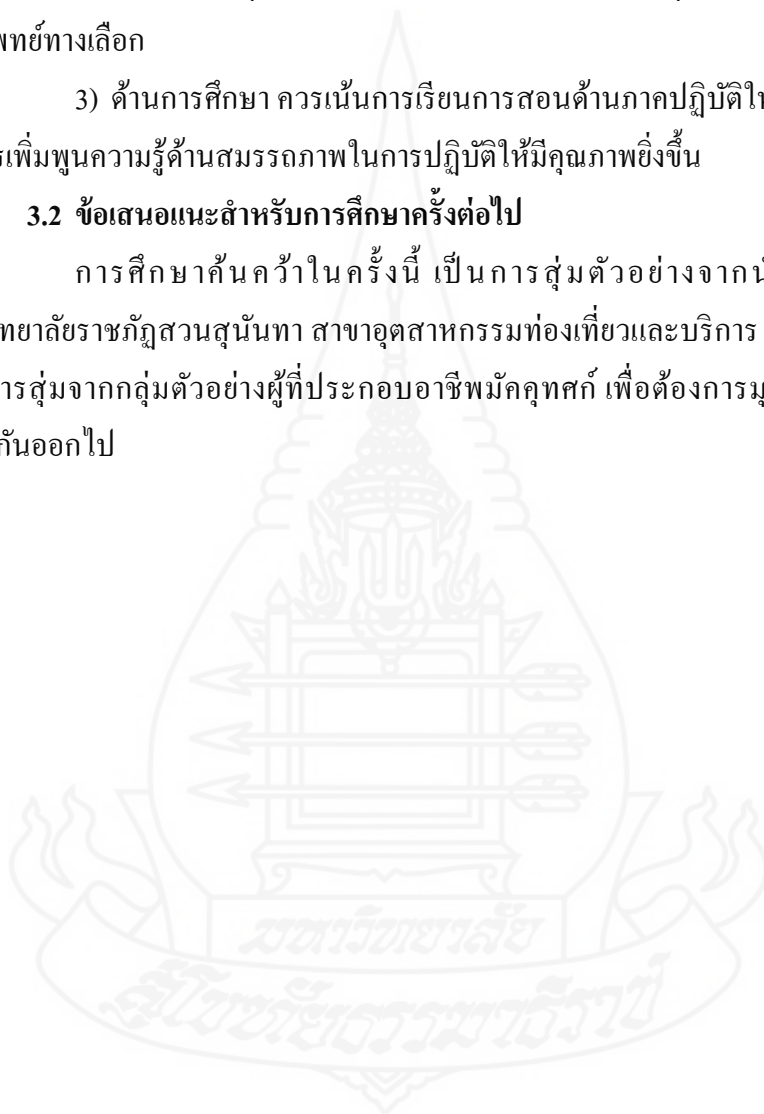
1) ด้านการฝึกอบรม จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการเรียนรู้ภาษาที่สามเพิ่มเติมจากหลักสูตรการเรียนการสอน ทางสถาบันการศึกษา อาจสร้างความร่วมมือกับสถาบันการฝึกอบรมในการเปิดหลักสูตรอบรมภาษาที่สาม

2) ด้านการพัฒนา ทางสถาบันการศึกษาควรส่งเสริมเสริมให้มีการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม เพื่อสร้างความได้เปรียบกว่ามัคคุเทศก์ต่างชาติ เช่น ความรู้เกี่ยวกับแพทย์ทางเลือก

3) ด้านการศึกษา ควรเน้นการเรียนการสอนด้านภาคปฏิบัติให้มากกว่าภาคทฤษฎี ถือเป็น การเพิ่มพูนความรู้ด้านสมรรถภาพในการปฏิบัติให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ การศึกษารั้งต่อไป อาจจะมีการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ เพื่อต้องการมุมมองความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป





**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กุลวรา สุวรรณพิมล. (2548). *ความหมายของนักท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- กุลชน चनाพงศธร และไตรรัตน์ โภคพลภรณ์. (2537). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิระวิทย์ คลี่สุวรรณ. (2539). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือน ในมหาวิทยาลัยสายธุรกิจ”. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 1(1).
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2547). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2538). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2555). *เอกสารการเรียนรู้การทำวิจัยด้วยตนเอง*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นันทนา จันทร์บรรจง. (2542). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: บริษัทบุ๊คพอยด์ จำกัด.
- ไพฑูรย์ สีนลรัตน์. (2529). *ปรัชญาการศึกษาเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. (2544). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดุษฎี ชุมสาย. (2527). *หลักวิชาการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา.
- เนาวรัตน์ พลายน้อย และคณะ. (2538). *พฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทยเสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2543). *การจัดการธุรกิจนำเที่ยว*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- รุ่งตะวัน เกิดโกลา. (2553). *แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนอย่างยั่งยืนของจังหวัดอุทัยธานี*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- อัมพร เต็มดี. (2545). *การพัฒนาชุดการเรียนรู้เรื่องการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวในชุมชน สำหรับ นักเรียนประถมศึกษา อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี*. (วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. หลักสูตรและ การนิเทศ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2545). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภา.
- อำนาจ แสงสว่าง. (2536). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: อักษราพัฒนา.
- ปราโมทย์ ทรัพย์เย็น. (2540). *ประสิทธิผลการอบรมมัคคุเทศก์: ศึกษาเฉพาะกรณี โครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 24*. (ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พิสิทธิ์ สารวิจิตร. (2540). “การพัฒนาตนเองกับการป้องกันปัญหาสุขภาพของตนและสังคม”. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 1 (กันยายน): 83.
- สหวัดน์ ประไพทรัพย์สกุล. (2546). *ระดับของพฤติกรรมการพัฒนาตนเองของพนักงานศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการพัฒนาตนเองของพนักงาน (งานนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นางพยอม ยูวะสุด. (2554). *ประวัติความเป็นมาของอาชีพมัคคุเทศก์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 04 มิถุนายน 2560 จาก <http://payomyuvasuta1.blogspot.com/2011/10/blog-post.html>.
- Yuku. (2017). *หลักมัคคุเทศก์*. สืบค้นจาก <http://travelnow.fr.yuku.com/topic/12#.WTOIKevyjIU>
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2556). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและโลกาภิวัตน์: แนวทางการปรับตัวของมัคคุเทศก์ไทย (2)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 04 มิถุนายน 2560. จาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/506602>.
- พจน์ พจนพานิชย์กุล. (2557). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล*. สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2557. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/potarticle/02>.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หนังสือขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย





ที่ ศธ 0522.17/ บ 1193

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

10 พฤศจิกายน 2560

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม

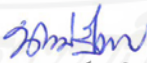
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวณัฏฐา พลสำเภา นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
วิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพ  
มัคคุเทศก์ไทย : กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ตามโครงการ  
การศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และ  
ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รศ.ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย ไว้ชั้นหนึ่ง  
แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและ  
กระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้  
โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียด  
เพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 094-5638681

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ  
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำเนียร ราชแพทยาคม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศร 0522.17/ บ 1193

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

10 พฤศจิกายน 2560

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวธณัฐ พลสำเภา นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
วิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพ  
มัคคุเทศก์ไทย : กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ตามโครงการ  
การศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และ  
ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รศ.ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย ไว้ชิ้นหนึ่ง  
แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและ  
กระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้  
โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียด  
เพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 094-5638681

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ  
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 1193

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

10 พฤศจิกายน 2560

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวภรณ์ภัส พลสำเภา นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
วิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพ  
มัคคุเทศก์ไทย : กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ตามโครงการ  
การศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และ  
ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รศ.ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย ไว้ขั้นหนึ่ง  
แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและ  
กระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้  
โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียด  
เพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 094-5638681

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ  
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย







ที่ ศธ 0522.17 / บ 1205

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

14 พฤศจิกายน 2560

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ลักสรดา ต้นคุณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวกรณภัส พลสำเภา นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การพัฒนาภาคเหนือ : กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพภาคเหนือของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยจากท่าน ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 094-5638681

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รารป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ น 1194

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

10 พฤศจิกายน 2560

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ (อาจารย์ฉันทิชา วรรณถนอม)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวกรณิภัส พลสำเนา นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพ  
มัคคุเทศก์ไทย : กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ซึ่ง รศ.ดร.  
เฉลิมพงศ์ มีสมนัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระและแบบสอบถามของนักศึกษาที่แนบ  
มาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยหาก  
ต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 094-5638681

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รชธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม



**แบบสอบถามการวิจัย**  
**เรื่อง การพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย:**  
**กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**

---

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามฉบับนี้เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย:กรณีศึกษาวิธีการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ไทย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และเพื่อศึกษาวิธีการในการพัฒนามัคคุเทศก์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อีกทั้งเพื่อเป็นการรวบรวมปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการนี้ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อและตรงตามสภาพความเป็นจริง คำตอบจากแบบสอบถามจะจัดเก็บเป็นความลับนี้และใช้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะเพื่อการศึกษาเท่านั้นสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษาจะทำในภาพรวม ไม่ได้นำเสนอเป็นรายบุคคลหรือหน่วยงานแต่อย่างใด ดังนั้น การตอบแบบสอบถามจึงไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม และต่อหน่วยงานแต่ประการใด สำหรับแบบสอบถามมี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านวิธีการศึกษาประกอบด้วยวิธีการฝึกอบรม การพัฒนาและการศึกษา จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ด้านทักษะ ความรู้ ทักษะคิดและบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะวัดความคิดเห็น แบบให้คะแนน (rating scale) ตามระดับความคิดเห็น จำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (open end question) เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคด้านวิธีการพัฒนา ทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์

โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านทุกข้อจะเป็นประโยชน์และสำคัญในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งถือว่าเป็นความลับและจะนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์การวิจัยครั้งนี้เท่านั้น และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางสาว ภรณ์ภัส พลสำเภา

นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต  
 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านในข้อคำถามต่อไปนี ของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ ( ) ไม่เกิน 25 ปี ( ) 26 - 30 ปี  
 ( ) 31 – 35 ปี ( ) 36 - 40 ปี  
 ( ) 41 – 45 ปี ( ) มากกว่า 46 ปี
3. ระดับการศึกษา ( ) ไม่สูงกว่าอนุปริญญา  
 ( ) ปริญญาตรี  
 ( ) ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. สถานภาพการสมรส ( ) โสด ( ) สมรส  
 ( ) หม้าย/หย่าร้าง ( ) อื่น ๆ (ระบุ).....
5. รายได้ ( ) ไม่มีรายได้ ( ) ไม่เกิน 3,000 บาท  
 ( ) 3,001-6,000 บาท ( ) 6,001-9,000 บาท  
 ( ) 9,001-12,000 บาท ( ) สูงกว่า 12,000 บาท

**ตอนที่ 2** สอบถามปัจจัยด้านวิธีการศึกษาของหลักสูตรมัธยมศึกษา

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาว่าปัจจัยด้านวิธีการศึกษาที่ใช้ในการพัฒนามัธยมศึกษาในหลักสูตรเกี่ยวกับมัธยมศึกษา ซึ่งประกอบด้วยวิธีการฝึกอบรม วิธีการพัฒนา และวิธีการศึกษาส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการพัฒนามัธยมศึกษาไม่น้อยเพียงใด หลังจากให้อ่านข้อความในข้อคำถามแต่ละข้อ ✓ แล้วโปรดทำเครื่องหมายลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา 5 ระดับดังนี้

5 หมายถึง ท่านเห็นว่าปัจจัยด้านวิธีการมีผลต่อการพัฒนามัธยมศึกษาในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ท่านเห็นว่าปัจจัยด้านวิธีการมีผลต่อการพัฒนามัธยมศึกษาในระดับมาก

3 หมายถึง ท่านเห็นว่าปัจจัยด้านวิธีการมีผลต่อการพัฒนามัธยมศึกษาในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ท่านเห็นว่าปัจจัยด้านวิธีการมีผลต่อการพัฒนามัธยมศึกษาในระดับน้อย

1 หมายถึง ท่านเห็นว่าปัจจัยด้านวิธีการมีผลต่อการพัฒนามัธยมศึกษาในระดับน้อยที่สุด

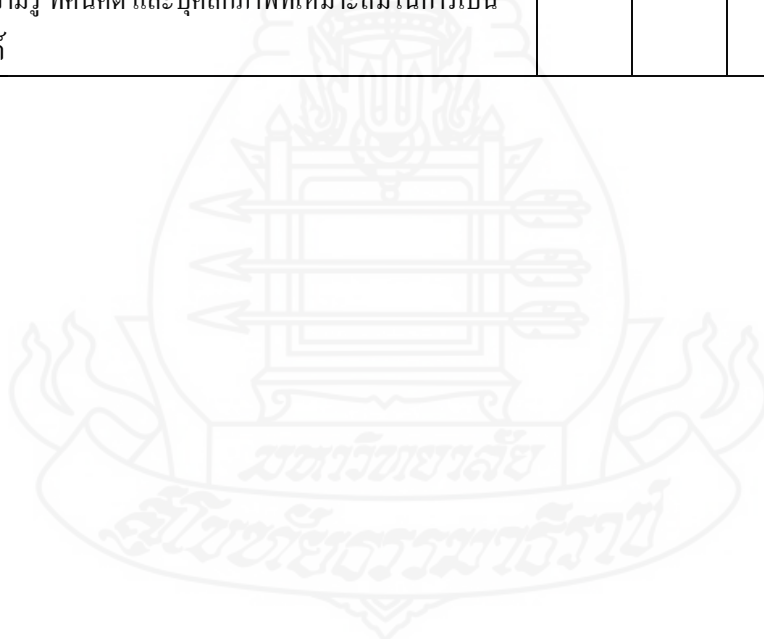
วิธีการพัฒนามัธยมศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>2.1 การพัฒนาโดยการฝึกอบรม</b> (วิธีการสร้างความรู้ การพัฒนาทักษะ การปรับทัศนคติต่าง ๆ สำหรับการทำงานมัธยมศึกษาในปัจจุบัน)					
1. การเข้ารับการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาล โดยเฉพาะการปฐมพยาบาลเบื้องต้น					
2. การเข้ารับการฝึกอบรมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ					
3. การเข้ารับการฝึกอบรมด้านศาสตร์และศิลป์แห่งการพูดอย่างสร้างสรรค์					
4. การเข้ารับการฝึกอบรมด้านการพัฒนาภาษาที่ 3 เช่น จีน เกาหลี ญี่ปุ่น					
5. การเข้ารับการฝึกอบรมด้านการมีหัวใจบริการ (Service mind)					



วิธีการพัฒนามัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>2.2 การพัฒนาโดยการพัฒนาในงาน</b>					
(การสร้างความรู้ การพัฒนาทักษะ การปรับทัศนคติสำหรับการทำงานมัคคุเทศก์ ในอนาคต โดยการเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะในการเป็นมัคคุเทศก์ที่มี ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น)					
1. การเข้ารับการพัฒนาด้านเทคนิคการแก้ปัญหา เฉพาะหน้า					
2. การเข้ารับการพัฒนาด้านการเรียนรู้และสังเกต พฤติกรรมนักท่องเที่ยว					
3. การเข้ารับการพัฒนาด้านการมีความรู้เบื้องต้นในการถ่ายภาพ ด้วยกล้อง Digital หรือกล้อง Manual เพื่อสามารถ แนะนำมุม กล้องหรือจุดถ่ายภาพให้ได้อย่างสวยงามแก่นักท่องเที่ยว					
4. การเข้ารับการพัฒนาด้านการเพิ่มมูลค่าในวิชาชีพ เช่น การเป็นพิธีกร อาจารย์พิเศษ นักประชาสัมพันธ์					
5. การเข้ารับการพัฒนาด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้ เครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยี สมัยใหม่ต่าง ๆ					
<b>2.3 การพัฒนาโดยการศึกษา</b>					
<b>การพัฒนาโดยการศึกษาในระบบ</b>					
1. การศึกษาในแขนงวิชาธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agency) ช่วย ให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมใน การเป็นมัคคุเทศก์					
2. การศึกษาในแขนงวิชาธุรกิจการบิน (Airline Business) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสม ในการเป็นมัคคุเทศก์					
3. การศึกษาในแขนงวิชาการท่องเที่ยว เพื่อสุขภาพ (Health Tourism) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และ บุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์					

วิธีการพัฒนามัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4. การศึกษาในแขนงวิชาการจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Tourism Attraction Management) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์					
5. การศึกษาในแขนงวิชาการจัดการกิจกรรม การประชุมและนิทรรศการ(MICE, Event and Exhibition Management) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์					
<b>การพัฒนาโดยการศึกษาจากระบบ</b>					
1. การศึกษาจากโครงการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ท้องถิ่นช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์					
2. การศึกษาจากโครงการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์					
3. การศึกษาจากโครงการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ เฉพาะ(ไทย-เฉพาะพื้นที่)ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์					
4. การศึกษาจากโครงการฝึกอบรมโครงการฝึกอบรมผู้นำ เที่ยว ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์					
5. การศึกษาจากโครงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเล ชายฝั่ง) ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์					

วิธีการพัฒนามัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>การพัฒนาโดยการศึกษาตามอัธยาศัย</b>					
1. การศึกษาจากประสบการณ์การเดินทางของตนเองช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์					
2. การศึกษาจากคู่มือท่องเที่ยวช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์					
3. การศึกษาจาก Internet ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์					
4. การศึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์					
5. การศึกษาจากรายการนำเที่ยวต่างๆในสื่อโทรทัศน์ช่วยให้เกิดทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นมัคคุเทศก์					



**ตอนที่ 3** สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาว่าประสิทธิผลการพัฒนามัคคุเทศก์ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้แก่ท่าน ทางด้านทักษะ ความรู้ ทักษะคิด และบุคลิกภาพอยู่ในระดับใด หลังจากให้อ่านข้อความในข้อคำถามแต่ละข้อแล้วโปรดทำ ✓ เครื่องหมายลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา 5 ระดับดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นว่าประสิทธิผลการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด  
 4 หมายถึง ท่านเห็นว่าประสิทธิผลการพัฒนาอยู่ในระดับมาก  
 3 หมายถึง ท่านเห็นว่าประสิทธิผลการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง  
 2 หมายถึง ท่านเห็นว่าประสิทธิผลการพัฒนาอยู่ในระดับน้อย  
 1 หมายถึง ท่านเห็นว่าประสิทธิผลการพัฒนาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

วิธีการพัฒนามัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>3.1 ประสิทธิผลการพัฒนาด้านทักษะการเป็นมัคคุเทศก์</b>					
1. ทำให้การอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและมีใจรักบริการมากขึ้น					
2. ทำให้เข้าใจถึงผลกระทบของอาชีพมัคคุเทศก์ต่อสิ่งแวดล้อม และการมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น					
3. มีไหวพริบดี และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					
4. มีความรู้เรื่องภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี					
5. มีความเป็นผู้นำ มีความกล้า มีความรอบคอบและไม่ประมาท					
6. เป็นนักสื่อสารที่ดี รักการอธิบาย และการบรรยายความรู้ต่าง ๆ					
7. เป็นนักจัดเก็บข้อมูลที่ดีทั้งข้อมูลการท่องเที่ยว ความนิยมของลูกค้า และรายชื่อลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยว					
8. ทำให้เกิดการศึกษาและเข้าใจธรรมชาติของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มเป็นอย่างดี					
9. สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี					
10. มีการประสานงานและความสัมพันธ์ที่ดีกับธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะทำช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น					

วิธีการพัฒนามัคคุเทศก์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>3.2 ประสิทธิภาพการพัฒนาความรู้ในการเป็นมัคคุเทศก์</b>					
1. มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาไทยในการสื่อสารเป็นอย่างดี					
2. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประเทศไทย และศิลปวัฒนธรรมไทย					
3. มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน					
4. มีความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ					
5. มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรท่องเที่ยวในท้องถิ่น					
6. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ พรบ.มัคคุเทศก์ 2551					
7. มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว					
8. มีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์					
9. มีความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณีแต่ละท้องถิ่น					
10. มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม					
<b>3.3 ประสิทธิภาพพัฒนาทัศนคติในการเป็นมัคคุเทศก์</b>					
1. การมีจรรยาบรรณต่ออาชีพและหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ต่อธุรกิจการท่องเที่ยว และต่อชื่อเสียงของประเทศชาติ					
2. การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่พึงได้รับ					
3. การมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว และทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง					
4. การมีสติในการปฏิบัติหน้าที่การงาน					
5. การมองโลกในแง่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์					
6. การปรับตัวได้ดีและเป็นนักแก้ไขปัญหาได้ดีในทุกสถานการณ์					
7. การมีความโอบอ้อมอารีเป็นที่ไว้วางใจของผู้เดินทางร่วมและนักท่องเที่ยว					
8. การยอมรับข้อผิดพลาดและพยายามปรับปรุงแก้ไขในส่วนบุคคลพร้อมๆ ของตนเอง					
9. การรู้จักประเมินผลการปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง					
10. ความสามารถในการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการทำงานเป็นหมู่คณะเป็นอย่างดี					

3.4 ประสิทธิภาพการพัฒนาบุคลิกภาพในการเป็นมัคคุเทศก์					
1. การมีความสนใจและเอาใจใส่ต่อความสะอาดของร่างกายอย่างสม่ำเสมอ					
2. การสังเกตปฏิกริยาของผู้ฟัง และควรมีจังหวะจะโคนในการพูดให้เหมาะสม					
3. การเตรียมตัวที่ดีสำหรับการอธิบาย การลำดับเนื้อหา ถ่ายทอดด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย					
4. ให้ความสนใจ ใส่ใจ และให้เกียรติแก่นักท่องเที่ยว					
5. มีความจำแม่นยำ ทั้งที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวและเรื่องราวต่าง ๆ โดยไม่ต้องอ่านจากเอกสาร					
6. มีอกับกิริยาสุภาพ อ่อนโยน หน้าตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7. การสวมใส่เสื้อผ้าที่คำนึงถึงกาลเทศะอยู่เสมอ					
8. การใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ เหมาะสม ไม่ใช่คำหยาบหรือคำที่มีความหมายสองแง่สองมุม					
9. การสร้างความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยว					
10. ความสามารถในการควบคุมและระงับอารมณ์ไว้ได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเกิดอารมณ์โกรธ เกลียด					

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิผลในการพัฒนามัคคุเทศก์ไทย

4.1 ท่านต้องการให้ทางมหาวิทยาลัยของท่านเพิ่มหลักสูตรหรือความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

4.2 ท่านคิดว่าอุปสรรคและปัญหาที่สำคัญในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์คืออะไร

.....

.....

.....

.....



4.3 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน (จากที่เคยพบเห็น หรือจากที่เคยร่วมงานมา)

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ง  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	28	93.3
	Excluded <sup>a</sup>	2	6.7
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.931	65

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
a1	4.3929	.56695	28
a2	4.4286	.57275	28
a3	4.3571	.78004	28
a4	4.3571	.67847	28
a5	4.5714	.63413	28
b1	4.2500	.75154	28
b2	4.2857	.65868	28
b3	4.3571	.73102	28
b4	4.1786	.72283	28
b5	4.1071	.73733	28
c1	4.3929	.56695	28
c2	4.1786	.61183	28
c3	4.3929	.68526	28
c4	4.5357	.63725	28
c5	4.3571	.62148	28
c6	4.3929	.49735	28
c7	4.3571	.67847	28
c8	4.2857	.71270	28
c9	4.3214	.66964	28
c10	4.2143	.68622	28
c11	4.4643	.63725	28
c12	4.3214	.72283	28
c13	4.1786	.66964	28

c14	4.5714	.57275	28
c15	4.3571	.73102	28
d1	4.7143	.46004	28
d2	4.3214	.54796	28
d3	4.5714	.69007	28
d4	4.3571	.67847	28
d5	4.6786	.47559	28
d6	4.5000	.69389	28
d7	4.2500	.75154	28
d8	4.2500	.58531	28
d9	4.2500	.70053	28
d10	4.4286	.69007	28
e1	4.7143	.46004	28
e2	4.3214	.54796	28
e3	4.5714	.69007	28
e4	4.3571	.67847	28
f1	4.3929	.56695	28
f2	4.4286	.57275	28
f3	4.3571	.78004	28
f4	4.3571	.67847	28
f5	4.5714	.63413	28
f6	4.5714	.63413	28
f7	4.3571	.73102	28
f8	4.2500	.79931	28
f9	4.2857	.76290	28
f10	4.3571	.67847	28
g1	4.5357	.50787	28
g2	4.2143	.56811	28
g3	4.2500	.84437	28
g4	4.3214	.72283	28
g5	4.3214	.72283	28
g6	4.2500	.75154	28
g7	4.2857	.65868	28
g8	4.3571	.73102	28
g9	4.1786	.72283	28
g10	4.1071	.73733	28

□

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	279.3214	333.708	.577	.929
a2	279.2857	331.915	.659	.929
a3	279.3571	327.571	.631	.928
a4	279.3571	332.831	.513	.929
a5	279.1429	334.127	.494	.929
b1	279.4643	332.554	.470	.929
b2	279.4286	337.661	.326	.930
b3	279.3571	330.460	.564	.929
b4	279.5357	329.073	.625	.928
b5	279.6071	328.766	.624	.928
c1	279.3214	342.893	.132	.931
c2	279.5357	335.295	.461	.930
c3	279.3214	330.004	.623	.928
c4	279.1786	337.189	.359	.930
c5	279.3571	337.571	.352	.930
c6	279.3214	341.263	.244	.931
c7	279.3571	337.201	.334	.930
c8	279.4286	333.884	.445	.930
c9	279.3929	337.507	.327	.930
c10	279.5000	332.481	.521	.929
c11	279.2500	335.676	.424	.930
c12	279.3929	336.025	.356	.930
c13	279.5357	338.258	.296	.931
c14	279.1429	338.868	.322	.930
c15	279.3571	331.497	.524	.929
d1	279.0000	339.481	.371	.930
d2	279.3929	339.210	.321	.930
d3	279.1429	339.164	.250	.931
d4	279.3571	339.127	.256	.931
d5	279.0357	336.702	.519	.929
d6	279.2143	330.989	.575	.929
d7	279.4643	335.591	.357	.930
d8	279.4643	333.295	.578	.929
d9	279.4643	328.628	.664	.928
d10	279.2857	333.841	.463	.929

e1	279.0000	341.778	.235	.931
e2	279.3929	351.433	-.280	.933
e3	279.1429	345.979	-.018	.932
e4	279.3571	348.831	-.130	.933
e5	279.1071	343.433	.106	.931
e6	279.2500	342.343	.123	.932
e7	279.5714	339.884	.199	.931
e8	279.4643	350.554	-.224	.933
e9	279.4643	344.702	.031	.932
e10	279.3571	346.979	-.057	.933
f1	279.3214	333.708	.577	.929
f2	279.2857	331.915	.659	.929
f3	279.3571	327.571	.631	.928
f4	279.3571	332.831	.513	.929
f5	279.1429	334.127	.494	.929
f6	279.1429	335.831	.420	.930
f7	279.3571	332.683	.479	.929
f8	279.4643	329.888	.533	.929
f9	279.4286	332.921	.449	.930
f10	279.3571	333.497	.486	.929
g1	279.1786	337.930	.418	.930
g2	279.5000	334.111	.556	.929
g3	279.4643	330.110	.494	.929
g4	279.3929	332.766	.482	.929
g5	279.3929	331.581	.528	.929
g6	279.4643	332.554	.470	.929
g7	279.4286	337.661	.326	.930
g8	279.3571	330.460	.564	.929
g9	279.5357	329.073	.625	.928
g10	279.6071	328.766	.624	.928



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวภรณ์กฤษ พดสำเภา
วัน เดือน ปีเกิด	24 พฤษภาคม 2522
สถานที่เกิด	ฉะเชิงเทรา
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต เทคโนโลยีเซรามิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ฉะเชิงเทรา พ.ศ. 2544
สถานที่ทำงาน	บริษัท โกลด์เด็น เซเว่น สตาร์ส ทัวร์ จำกัด
ตำแหน่ง	ผู้จัดการฝ่ายประสานงานขาย

