

| | |
|---------------|---|
| ชื่อเรื่อง | การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐาน มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน |
| ผู้วิจัย | นายสุริยา สัมจันทร์ |
| กรรมการควบคุม | รองศาสตราจารย์ ดร.วิมลรัตน์ สุนทรโรจน์ และอาจารย์ ดร.ละอียด ศิลาอ่อน |
| ปริญญา | ปร.ด. สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม |
| มหาวิทยาลัย | มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่พิมพ์ 2554 |

บทคัดย่อ

การส่งเสริมและการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ เพราะช่วยสร้างรายได้และก่อให้เกิดการจ้างงานได้อย่างทวีคูณ โดยประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้าน การท่องเที่ยวของภูมิภาคเอเชีย จึงมีการพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ได้ มาตรฐาน ปลอดภัย และยั่งยืน ประกอบกับชุมชนหมู่บ้านแม่กำปอง ซึ่งเป็นหมู่บ้านทางการท่องเที่ยว ยังขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้และทักษะการปฏิบัติงานในการเป็นมัคคุเทศก์ จึงได้มีการพัฒนา หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อทำให้เกิดการส่งเสริมการท่องเที่ยว การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ

- 1) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ
- 2) หาประสิทธิภาพและดัชนีประสิทธิผลของ แผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามเกณฑ์ 80/80
- 3) เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับเรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม และ
- 4) เปรียบเทียบความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณ เกี่ยวกับเรื่องมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ที่มีเพศ และอายุต่างกัน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้แทนชุมชนบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอ แม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 196 คน ใช้ในการสำรวจความต้องการพัฒนาหลักสูตร ผู้สนใจ ในชุมชนบ้านแม่กำปอง จำนวน 20 คน โดยเลือกแบบเจาะจง ใช้ในการอบรมหลักสูตรฝึกอบรม ที่พัฒนาขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 20 คน และนักท่องเที่ยว จำนวน 20 คน ได้มาโดย การสุ่มแบบบังเอิญ ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของหลักสูตร เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร แผนการฝึกอบรม จำนวน 4 แผน แบบทดสอบวัดความรู้แบบเลือกตอบ ถูก ผิด มีค่าความยากตั้งแต่ 0.32 ถึง 0.75 มีค่าอำนาจ จำแนกตั้งแต่ 0.34 ถึง 0.82 และมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86 และแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน การเป็นมัคคุเทศก์ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.35 ถึง 0.845 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 และแบบประเมินความพึงพอใจ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.46 ถึง 0.85 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน



มาตรฐาน และ F-test (One-way MANOVA)

ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

1. หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ มีองค์ประกอบของหลักสูตร ได้แก่
1) ชื่อหลักสูตร 2) ผู้รับผิดชอบ 3) หลักการและเหตุผล 4) วัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม
5) กำหนดการฝึกอบรม 6) คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 7) การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม
8) ระบบการฝึกอบรม 9) การลงทะเบียนเข้ารับการฝึกอบรม 10) การวัดผลและการสำเร็จ
การฝึกอบรม 11) การประกันคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม 12) โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม
13) กิจกรรมการฝึกอบรม 14) สื่อประกอบการฝึกอบรม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ประเมินว่ามีความ
เหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. แผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะมีประสิทธิภาพเท่ากับ 90.63/89.75
ดัชนีประสิทธิผลเท่ากับ 0.8136 ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเรื่องมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ
หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อน การฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจรรยาบรรณของ
มัคคุเทศก์และทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 2 ด้าน คือ ด้าน
บุคลิกภาพและมารยาท และด้านความสามารถในการบรรยาย อยู่ในระดับมาก และผู้เข้าอบรมที่มีเพศ
และอายุต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณหลังการฝึกอบรม
ไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
มัคคุเทศก์ที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ โดยรวมและเป็นรายด้าน คือ
ทักษะการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถ และจรรยาบรรณ อยู่ในระดับมากและไม่แตกต่างกัน
($p > .05$)

โดยสรุป หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
เหมาะสม ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประกอบการเป็น
มัคคุเทศก์มืออาชีพได้มาตรฐาน เพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพมากขึ้น ซึ่งควรใช้เป็นแบบอย่างใน
การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะอื่นต่อไป



TITLE Developing a Training Program for Specific Area Standard Guides Based on the Framework of the Ministry of Tourism and Sports for Community Tourism Promotion

AUTHOR Mr. Suriya Somchan

ADVISORS Assoc. Prof. Dr. Wimonrat Soonthornjana and Dr.Laiat Silanoi

DEGREE Ph.D. **MAJOR** Tourism and Hotel Management

UNIVERSITY Maharakham University **DATE** 2011

ABSTRACT

Tourism industry promotion and development are important to economic development because they can increasingly help create income and cause job hiring. Thailand is a center of tourism in Asian region, thus goods and tourism services are developed to meet quality, standards, safety and sustainability. Also, Ban Mae Kampong Community which is a tourist village still lacks personnel having knowledge and skills in action as guides. Therefore a training program was developed to generate tourism promotion. The purposes of this study were to : 1) develop a training program for specific area guides, 2) find out an efficiency and an effectiveness of the training program for specific area guides with a to requirement of 80/80, 3) compare knowledge of specific area guides of trainees between before and after training, and 4) compare knowledge, work performance skill, code of conduct concerning specific area guide with different genders and ages. The sample consisted of 196 representatives of Ban Mae Kampong Community, Tambon Huai Kaeo, King Amphoe Mae-On, Changwat Chiang Mai, used for exploring the needs for developing the program ; 20 interested persons in Ban Mae Kampong Community, purposively selected for the development of the training program ; 20 tourist guide business entrepreneurs ; and 20 tourists, obtained using the accidental sampling technique for evaluation satisfaction with the program. The instruments were : a questionnaire, an interview form, an evaluation form on the program appropriateness, 4 training plans ; a true-false test of knowledge with difficulties ranging 0.32-0.75, discriminating powers ranging 0.34-0.82 and a reliability of 0.89 ; and an evaluation form on satisfaction with discriminating powers ranging 0.46-0.85



and a reliability of 0.89. The statistics used for analyzing collected data were means, standard deviation, and F-test (One-way MANOVA).

The results of the study were as follows :

1. The developed training program for specific area guides consisted of the following program factors : 1) program title, 2) responsible person, 3) rationale, 4) program purposes, 5) training schedule, 6) trainee's qualification, 7) trainee screening, 8) the training system, 9) training registration, 10) evaluation and training graduation, 11) training program quality assurance, 12) training program structure, 13) training activities, and 14) training media. All of these factors were evaluated to be at the highest appropriate level by experts.

2. The plans for the training program for specific area guides had an efficiency of 90.63/89.75 and an effectiveness index of 0.8136. The trainees showed gains in knowledge and understanding from before training at the .05 level of significance. They showed their code of conduct of guide skill as a guide as a whole and in each of the two aspects : personality and manners, and ability to describe at a high level. And the trainees with different genders and ages did not show different knowledge, understanding, skill in work performance and code of conduct after training.

3. The tourist guide business entrepreneurs and tourists showed their satisfaction with services of the guides who passed the training based on the training program for specific area as a whole and each of these aspects : skill in work performance, knowledge and ability, and code of conduct at a high level and they did not show satisfaction differently ($p > .05$)

In conclusion, the training program for specific area guide was appropriately efficient and effective. It could cause those who passed the training to use the knowledge gained from training in supplement to being standard guide to increase opportunity to make livings. The finding should be used as a model of developing training program for guide in other specific areas in the future.

