



การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐาน  
มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริม  
การท่องเที่ยวในชุมชน

วิทยานิพนธ์  
ของ  
สุรียา สัมจันทร์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
พฤศจิกายน 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐาน  
มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริม  
การท่องเที่ยวในชุมชน

วิทยานิพนธ์  
ของ  
สุรียา สัมจันทร์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม





คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนายสุริยา สัมจันทร์  
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....  
(รศ.ดร.ไพฑูรย์ สุขศรีงาม) ประธานกรรมการ  
(อาจารย์บัณฑิตศึกษาภายนอกคณะ)

.....  
(รศ.ดร.วิมลรัตน์ สุนทรโรจน์) กรรมการ  
(ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์)

.....  
(อาจารย์ ดร.ละเอียด ศิลาน้อย) กรรมการ  
(กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์)

.....  
(อาจารย์ ดร.นันทนา อุ่นเจริญ) กรรมการ  
(อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ)

.....  
(อาจารย์ ดร.นุชวัน เหลืองอังกูร) กรรมการ  
(ผู้ทรงคุณวุฒิ)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม ของมหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม

.....  
(ผศ.สุรเชษฐ์ เขษฐมาต)

คณบดีคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม

.....  
(รศ.ดร.ไพฑูรย์ สุขศรีงาม)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน ..... พ.ศ. 2554

## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความเมตตา กรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วิมลรัตน์ สุนทรโรจน์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.ละเอียด ศิลาน้อย กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สุขศรีงาม ประธานกรรมการสอบ อาจารย์ ดร.นันทนา อุ่นเจริญ และอาจารย์ ดร.นุชชานา เหลืองอังกูร กรรมการสอบ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยทุกขั้นตอนจนกระทั่งประสบความสำเร็จ และมีความสมบูรณ์ทุกประการ ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา อาจารย์ ดร.เกษวดี พุทธภูมิพิทักษ์ อาจารย์ ดร.วสิน ปัญญาวุธตระกูล อาจารย์ ดร.วรัชต์ มัชฌมบุรุษ และอาจารย์ ดร.ประกอบศิริ ภักดีพินิจ ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยและประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและประสานงานในพื้นที่เป็นอย่างดี ทำให้การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ประกอบด้วย นายกองดีการบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วและเจ้าหน้าที่กองการบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ใหญ่บ้าน ผู้แทนชุมชนบ้านแม่กำปอง และผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนวิทยากรทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่เป็นกำลังใจให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในการทำ คุษฎีนิพนธ์จนกระทั่งประสบความสำเร็จ และขอขอบคุณญาติพี่น้องและเพื่อนๆ ที่คอยให้กำลังใจมา โดยตลอดการทำวิจัยครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ต่อผู้ที่สนใจศึกษา ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณ บิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านที่อบรมสั่งสอนให้ผู้วิจัยเป็นคนดี มีคุณธรรม

สุริยา สัมจันทร์



ชื่อเรื่อง	การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐาน มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน
ผู้วิจัย	นายสุริยา สัมจันทร์
กรรมการควบคุม	รองศาสตราจารย์ ดร.วิมลรัตน์ สุนทรโรจน์ และอาจารย์ ดร.ละเอียด 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 แม่่อน 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 แบบทดสอบวัดความรู้ แบบเลือกตอบ 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. หลักสูตรฝึกอบรมมัลคฤเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ 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. แผนการฝึกอบรมมัลคฤเทศก์ในพื้นที่เฉพาะมีประสิทธิภาพเท่ากับ 90.63/89.75  
ดัชนีประสิทธิผลเท่ากับ 0.8136 ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเรื่องมัลคฤเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ  
หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อน การฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจรรยาบรรณของ  
มัลคฤเทศก์และทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัลคฤเทศก์ โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 2 ด้าน คือ ด้าน  
บุคลิกภาพและมารยาท และด้านความสามารถในการบรรยาย อยู่ในระดับมาก และผู้เข้าอบรมที่มีเพศ  
และอายุต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณหลังการฝึกอบรม  
ไม่แตกต่างกัน

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

โดยสรุป หลักสูตรฝึกอบรมมัลคฤเทศก์ในพื้นที่เฉพาะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล  
เหมาะสม ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประกอบการเป็น  
มัลคฤเทศก์มืออาชีพได้มาตรฐาน เพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพมากขึ้น ซึ่งควรใช้เป็นแบบอย่างใน  
การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมมัลคฤเทศก์ในพื้นที่เฉพาะอื่นต่อไป



**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** Mahasarakham 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.





## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามสำหรับการวิจัย	5
ความมุ่งหมายของการวิจัย	6
ความสำคัญของการวิจัย	6
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	10
นิยามศัพท์เฉพาะ	14
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์	18
แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	39
แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม	43
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรและการประเมินคุณภาพหลักสูตร	65
บริบทของบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่	91
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	101
งานวิจัยในประเทศ	101
งานวิจัยต่างประเทศ	115
3 วิธีดำเนินการวิจัย	122
แบบแผนการทดลอง	122
ขั้นที่ 1 การสำรวจความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริม การท่องเที่ยวในชุมชน	123
ขั้นที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะและหาคุณภาพของ หลักสูตร	126





บทที่	หน้า
ภาคผนวก ฉ การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณ ทางเดียว (MANOVA) .....	376
ภาคผนวก ช ภาพประกอบการจัดกิจกรรมการอบรม .....	378
ภาคผนวก ซ หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	382
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	397



## บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรของหมู่บ้านแม่กำปอง .....	95
2	แบบแผนการทดลองแบบกึ่งทดลอง (Quasi-experimental) .....	123
3	กำหนดการฝึกอบรม ณ ศูนย์การเรียนรู้หมู่บ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอ แม่อน จังหวัดเชียงใหม่ .....	138
4	ข้อมูลพื้นฐานของของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะต่าง ๆ .....	156
5	จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการเข้าร่วมฝึกอบรม มัคคุเทศก์ .....	157
6	ความต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ .....	160
7	การประเมินความเหมาะสมหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบ มาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในชุมชนของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน .....	169
8	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละจากการวัดพฤติกรรมระหว่าง การอบรมการประเมินการพูด การเป็นมัคคุเทศก์ภาคสนาม และการทดสอบ วัดความรู้ก่อนและหลังการอบรมของหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริม การท่องเที่ยวในชุมชน .....	174
9	ประสิทธิภาพของแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐาน มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในชุมชน .....	176
10	ดัชนีประสิทธิผลของแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐาน มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ..	176
11	การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าอบรมเกี่ยวกับเรื่อง มัคคุเทศก์ ในพื้นที่เฉพาะระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม .....	177
12	ทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการอบรมตามหลักสูตร มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน .....	178



13 จรรยาบรรณการเป็นมัคคุเทศก์ของกลุ่มตัวอย่างจากการเข้าอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน .....	179
14 การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณ โดยรวม หลังฝึกอบรม เรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของกลุ่มตัวอย่าง ผู้เข้าอบรมที่มีเพศต่างกัน .....	180
15 การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณ โดยรวม หลังฝึกอบรม เรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของกลุ่มตัวอย่าง ผู้เข้าอบรมที่มีอายุต่างกัน .....	181
16 การเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติงานหลังฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ในพื้นที่เฉพาะของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าอบรมที่มีเพศต่างกัน จำแนกตามรายด้าน .....	182
17 การเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติงานหลังฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ในพื้นที่เฉพาะของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าอบรมที่มีอายุต่างกัน จำแนกตามรายด้าน .....	182
18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวที่มีต่อ การให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริม การท่องเที่ยวในชุมชน .....	183
19 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ค่าอำนาจจำแนก (r) ค่าความยากง่าย (P) และค่า ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ( $r_{tt}$ ) ของแบบทดสอบวัดความรู้เกี่ยวกับมัคคุเทศก์ที่เข้าเกณฑ์ ..	368
20 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบประเมินทักษะ การปฏิบัติงานของผู้เข้าร่วมรับอบรมมัคคุเทศก์ .....	369
21 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ( $r_{xy}$ ) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่เข้าเกณฑ์ .....	370
22 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ( $r_{xy}$ ) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้าเกณฑ์ .....	371



23 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณของกลุ่มตัวอย่าง ผู้เข้ารับการศึกษา ..... 377	377
24 การทดสอบ Homogeneity of Variance -Covariance Matrices ของความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณ ของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าอบรมที่มีเพศและอายุ ต่างกัน ..... 377	377
25 การทดสอบ Homogeneity of Variances ของความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และ จรรยาบรรณ ของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าอบรมที่มีเพศและอายุต่างกัน ..... 377	377



## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แผนภูมิกรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัย .....	9
2 แผนภูมิกระบวนการพัฒนาหลักสูตรของโอลิวา .....	71
3 แผนภูมิการประยุกต์แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัณฑุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ .....	72
4 แผนภูมิกระบวนการพัฒนาหลักสูตรของไทเลอร์ .....	75
5 แผนภูมิกระบวนการพัฒนาหลักสูตรของเซเลอร์ อเล็กซานเดอร์และเลวิส .....	77
6 แผนภูมิความร่วมมือระหว่างโรงเรียนและสถาบันสังคมตามแนวคิดของ สมิธ แสตันเลย์และชอร์ .....	78
7 แผนภูมิการสังเคราะห์กระบวนการพัฒนาหลักสูตรตามแนวคิดของสมิธ สแตนเลย์ และชอร์ .....	79
8 แผนภูมิตระกูลการพัฒนาหลักสูตรของสจ๊วต อูทรานันท์ .....	80
9 แผนภูมิกระบวนการพัฒนาหลักสูตรแบบครบวงจรของวิชัย วงษ์ใหญ่ .....	83
10 กรอบแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัณฑุเทศก์ 5 ขั้นตอน .....	85
11 แผนภูมิองค์ประกอบการประเมินคุณภาพการฝึกอบรม .....	87
12 แผนที่หมู่บ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ .....	93
13 รายนามกองกำกับการบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วกล่าวเปิดโครงการอบรมมัณฑุเทศก์ ในพื้นที่เฉพาะ .....	379
14 วิชยากรบรรยายให้ความรู้ .....	379
15 วิชยากรและผู้เข้ารับการอบรมทำกิจกรรมในชั้นเรียน .....	380
16 ผู้เข้ารับการอบรมทำกิจกรรมนอกสถานที่ .....	380
17 มอบของที่ระลึกให้วิชยากร และพิธีมอบประกาศนียบัตรแก่ผู้เข้ารับการอบรม .....	381



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลกที่เติบโตมาตลอดหลายทศวรรษที่ผ่านมาได้เป็นแรงขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจที่สำคัญของทุกประเทศ หากพิจารณาย้อนหลังกลับไปประมาณ 50 ปีเศษ จะเห็นความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงทางด้านจำนวนประชากรที่เดินทางท่องเที่ยวในระยะนั้น ซึ่งมีจำนวนเพียง 25 ล้านคน มีรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 2.1 พันล้านเหรียญสหรัฐ จนถึงปี พ.ศ. 2548 จำนวนนักท่องเที่ยวโลกมีมากถึง 806 ล้านคน และจะเพิ่มสูงถึง 1 พันล้านคน และ 1.6 พันล้านคนในปี พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2563 ตามลำดับ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2550 : 1) สภาการเดินทางและการท่องเที่ยวโลก (WTTC) คาดการณ์ว่าการเติบโตของการท่องเที่ยวทั่วโลกจะอยู่ในระดับปานกลางไปจนถึงปี พ.ศ. 2554 ประเทศที่พัฒนาแล้วจะมีเศรษฐกิจดีขึ้นอย่างมั่นคง การใช้จ่ายจริงจะเติบโตประมาณร้อยละ 1 ขณะที่การใช้จ่ายของการเดินทางเพื่อธุรกิจจะลดลงประมาณร้อยละ 2 การเติบโตของจีดีพี สำหรับอุตสาหกรรมนี้คาดว่าจะอยู่ที่ร้อยละ 0.5 ในปี พ.ศ. 2553 โดยจะปรับตัวดีขึ้นเป็นร้อยละ 3.2 ในปี พ.ศ. 2554 ส่วนในระยะยาว อุตสาหกรรมท่องเที่ยวถูกคาดหวังว่าจะเติบโตประมาณร้อยละ 4.4 ต่อปี ในช่วงปี พ.ศ. 2553 – 2563 ประเทศเกิดใหม่ถูกคาดหวังว่าจะเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญของการเติบโต โดยที่จีนจะเป็นผู้นำและคาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวขาออกสูงถึง 95 ล้านคนภายในปี พ.ศ. 2563 รวมทั้งมีตลาดนักท่องเที่ยวภายในประเทศที่แข็งแกร่ง (ไศรยา หอมชื่น. 2553 : เว็บไซด์) และในโลกการค้าเสรี อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความเจริญขึ้นอย่างรวดเร็ว การแข่งขันในการดึงดูดนักท่องเที่ยวมีมากขึ้น และเพิ่มความรุนแรงยิ่งขึ้นโดยพยายามหาข้อได้เปรียบมาใช้เป็นกลยุทธ์การแข่งขัน ซึ่งประเทศไทยมีศักยภาพที่โดดเด่นทางด้านกายภาพ ภาพลักษณ์ ความคุ้มค่าเงิน (Value for Money) ผู้คนเป็นมิตร วิถีชีวิตไทย ทรัพยากรธรรมชาติ และกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลาย (ราณี อมรินทร์รัตน์. 2549 : 45 ; สิรินาถ นุชชัยเหล็ก. 2550 : 7)

ประเทศไทยมีการส่งเสริมและการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จัดว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ เพราะช่วยสร้างรายได้และก่อให้เกิดการจ้างงานได้อย่างทวีคูณ ดังนั้นกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนนโยบายและการบริหารจัดการการ





ท่องเที่ยว จึงได้มุ่งเป้าหมายเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวของภูมิภาคเอเชีย สนับสนุนการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมของประเทศทำให้เกิดความสมดุล ยั่งยืน โดยดำเนินการอย่างมีเอกภาพ มีระบบ และเชื่อมโยงกัน ทั้งในระดับชาติ ภูมิภาคและท้องถิ่น ส่งเสริม สนับสนุน การบริหารจัดการการตลาดและการท่องเที่ยว อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้าง รายได้เข้าสู่ประเทศ โดยแผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี (พ.ศ. 2551 – 2554) ของกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา ยังได้วางเป้าหมายให้ประเทศไทยมีส่วนแบ่งทางการตลาดในภูมิภาคอย่างต่อเนื่องและทำ ให้ได้รับการยอมรับว่ามีสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และยั่งยืน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2551 : 1) การพัฒนาการท่องเที่ยวของไทยเป็นผลมา จากข้อตกลงการประชุมของคณะกรรมการการสหประชาชาติ (United National General Assembly) ด้านสิ่งแวดล้อม และการพัฒนา (UNCED) ณ เมืองริโอ เดอ จาเนโร ประเทศบราซิล ในปี ค.ศ. 1992 มีการลงนามสัญญาแผนปฏิบัติการ Agenda 21 รับรองการพัฒนาที่ยั่งยืนในหลักการว่าด้วย ความ จำเป็นต้องให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยว (กราคช พัทฒวิเชียร. 2548 : 3 ; อ้างอิงมาจาก Warburton. 1998 : 1-39) ซึ่งภาครัฐกับชุมชน ควรกำหนดแนวทางร่วมกันให้มี นโยบายและการสนับสนุนอย่างชัดเจน เพื่อให้ชุมชนสามารถใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทาง ธรรมชาติและวัฒนธรรมเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด โดยใช้หลักพิจารณาองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ประการแรก ต้องสร้างองค์ความรู้ร่วมกันที่ถูกต้องให้เกิดในชุมชนว่าการท่องเที่ยวคืออะไร ผลเสียอยู่ ตรงไหน ผลประโยชน์มีอะไรบ้าง เพื่อใช้กำหนดเป็นนโยบายของรัฐในด้านการท่องเที่ยวของชุมชน ประการที่สอง ต้องมีแผนพัฒนา มีแผนจัดการ มีกรอบเวลา เพื่อให้สามารถจัดการและใช้ประโยชน์ จากผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น และสุดท้าย ต้องสร้างภูมิคุ้มกัน ซึ่งต้องผนึกกำลัง ต้องมีผู้นำชุมชนที่มี ความเข้มแข็ง ต้องหาพันธมิตร และหาคนที่จะรับรู้ให้ถึงระดับนโยบาย (กราคช พัทฒวิเชียร. 2548 : 1-3)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้มีการประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ในปี พ.ศ. 2550-2551 ซึ่งมีชุมชนท่องเที่ยวที่มีศักยภาพทั่วประเทศเข้าร่วมเสนอชื่อ จำนวน 77 แห่ง ได้แก่ กลุ่มท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์โดยชุมชนบ้านจาโบ้ ชุมชนหมู่บ้านคูบัว ชุมรมไท-ยวนราชบุรี กลุ่ม โสมสเคย์บ้านปราสาท และชมรมท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เกาะยาวน้อย เป็นต้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2552 : 1-6) หน่วยงานภาครัฐควรเข้ามาสนับสนุนการให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ การท่องเที่ยวแก่ชุมชน ได้แก่ สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ สถาบันการศึกษา และการท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย เป็นต้น กระบวนการดังกล่าวทำให้ชาวบ้านมีความรู้และวิธีการปฏิบัติงานได้เป็น อย่างดี แต่หลักและวิธีการปฏิบัติงานทางการท่องเที่ยวของชุมชนควรมีการยกระดับมาตรฐาน เพื่อแสดงถึงพัฒนาการ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการยอมรับของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ท้องถิ่นมีความสำคัญและบทบาทที่จะช่วยบรรเทาความรู้ภายในท้องถิ่นหรือ



ชุมชนนั้นแก่นักท่องเที่ยว ประกอบกับการสำรวจพื้นที่เบื้องต้น เมื่อวันที่ 3-5 มิถุนายน 2553 ณ หมู่บ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 51.50) รองลงมาเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 48.50) ส่วนใหญ่อายุสูงกว่า 50 ปี (ร้อยละ 31.60) รองลงมาอายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 20.40) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 94.90) รองลงมาปริญญาตรี (ร้อยละ 5.10) ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร (ร้อยละ 86.20) ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน รองลงมา 5,000-15,000 บาทต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ (ร้อยละ 81.10) ส่วนใหญ่ยินดีเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ (ร้อยละ 96.90) ช่วงเดือนมีนาคมถึงเมษายน เหมาะสมกับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ (ร้อยละ 84.70) ระยะเวลา 1-3 วัน (ร้อยละ 95.90) ช่วงเวลา 08.00-17.00 น.เหมาะสมในการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ (ร้อยละ 89.80) วันเสาร์-อาทิตย์เหมาะสมในการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ (ร้อยละ 64.30) รองลงมาศุกร์-อาทิตย์ (ร้อยละ 31.10) ส่วนใหญ่คิดว่าควรเป็นที่กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่กำปอง (ร้อยละ 97.40) ส่วนใหญ่คิดว่าสามารถเข้าร่วมฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะได้ (ร้อยละ 99.50) ส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าร่วมฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ (ร้อยละ 96.40) ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการและมนุษยสัมพันธ์ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของไทยและการอนุรักษ์ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับฝึกพูดในที่ชุมชน มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการท่องเที่ยว มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด การฝึกปฏิบัติงาน มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

หมู่บ้านแม่กำปองเป็นหมู่บ้านแห่งหนึ่งที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้รับรางวัลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปี 2550-2551 ประกอบกับมีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ มีทิวทัศน์ที่สวยงาม และมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมากมาย เช่น น้ำตกแม่กำปอง คอยม่อนล้าน ฯลฯ นอกจากนั้นยังมีป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์อุดมไปด้วยพืชพันธุ์และสมุนไพรต่างๆ ได้แก่ ดอกเอื้องดินเป็นดอกไม้ประจำถิ่นที่มีความสวยงาม ต้นกาแพ ต้นชา เป็นต้น นอกจากนั้นชุมชนได้มีการรวมกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่กำปอง กลุ่มแปรรูปหมอนใบชา กลุ่มที่พัก



โสมสเคย์ กลุ่มจักรสาน และกลุ่มแปรรูปกาแฟ เป็นต้น รวมถึงวัฒนธรรม วิถีชีวิตความเป็นอยู่ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และอักษาศิขไมตรีที่ดีของคนในชุมชน จึงทำให้หมู่บ้านแม่กำปองเริ่มเป็นหมู่บ้านที่มีนักท่องเที่ยวพากันเข้ามาพักผ่อนชมธรรมชาติของหมู่บ้านมากขึ้นเรื่อยๆ จนกระทั่งทางผู้นำหมู่บ้านและชาวบ้านแม่กำปองได้เปิดหมู่บ้านให้เป็นหมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในวันที่ 10 ธันวาคม 2543 ซึ่งได้ดำเนินการมาได้ระยะหนึ่ง จากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ชาวบ้านแม่กำปองได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการที่นักท่องเที่ยวได้เข้ามาไม่ว่าจะเป็นปัญหาขยะ ต้นไม้ ต้นพืชถูกตัด โคนเหยียบย่ำและมีปัญหาการนำวัฒนธรรมต่างชาติเข้ามาในหมู่บ้าน ชาวบ้านแม่กำปองจึงตระหนักว่าถ้าไม่มีรูปแบบการจัดการที่เป็นกฎเกณฑ์ให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาได้ปฏิบัติแล้ว ทรัพยากรธรรมชาติของหมู่บ้านรวมทั้งสิ่งแวดล้อมวัฒนธรรมของคนในหมู่บ้านจะต้องเปลี่ยนแปลงไป จากสิ่งที่เกิดขึ้นจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาจากการเปิดหมู่บ้านเป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้คนในหมู่บ้านและนักท่องเที่ยวได้ตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติต่อไป พร้อม ๆ กับการอนุรักษ์วัฒนธรรมของคนในชุมชน และสิ่งสำคัญคือการพัฒนาบุคลากรของชุมชน ให้มีความรู้ ในการถ่ายทอดข้อมูลและองค์ความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมท้องถิ่น รวมถึงการสร้างความตระหนักและจิตสำนึกที่ดีเพื่อบรรยายหรืออธิบายแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการชี้แนะในการรักษาสภาพของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่อย่างยั่งยืนเพื่อป้องกันสภาพความเสื่อมโทรมที่อาจเกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากส่งเสริมการท่องเที่ยว

การศึกษาเบื้องต้นสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นของชุมชนที่ต้องการเพิ่มศักยภาพความสามารถทางการท่องเที่ยวในสอดคล้องกับสถานการณ์การท่องเที่ยวของชุมชนในปัจจุบัน ซึ่งในมาตรา 12(4) ประกอบกับ มาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 การทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในเขตพื้นที่ในท้องถิ่นหรือชุมชนสามารถได้รับการยกเว้นคุณสมบัติตาม มาตรา 51 โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2553 : เว็บบไซต์) ในมาตรา 49 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ผู้จะเป็นมัคคุเทศก์ต้องได้รับอนุญาตและต้องมีคุณสมบัติตามมาตรา 50 ได้แก่ อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี ต้องมีสัญชาติไทย สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรี หรืออนุปริญญาด้านการท่องเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ หรือจบการอบรมตามที่ สำนักงานทะเบียนและธุรกิจนำเที่ยวกำหนด อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ตามมาตรา 51 สามารถประกาศชุมชนให้เป็นเขตส่งเสริมการท่องเที่ยวพิเศษตามมาตรา 12(4) โดยให้รัฐมนตรีเป็นผู้มีอำนาจประกาศกำหนด และเมื่อประกาศในเขตพื้นที่ใดเป็นเขตส่งเสริม การท่องเที่ยวแล้ว และยังให้อำนาจรัฐมนตรียกเว้นเรื่อง อายุ การศึกษา และการอบรม แต่ไม่สามารถ ยกเว้นเรื่องกฎหมายต้องเป็นคนสัญชาติไทยได้ ทั้งนี้ยังให้อำนาจยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียมขอ ใบอนุญาต และกฎหมายนี้ยังห้ามมัคคุเทศก์อื่นเข้าปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ที่มีมัคคุเทศก์ชุมชนดังกล่าวนี้ ด้วย สรุปในพื้นที่ประกาศส่งเสริมพื้นที่พิเศษสามารถมีมัคคุเทศก์ของตัวเองได้ อาจจะมีอายุต่ำกว่า 18



ปีก็ได้ และไม่จำเป็นต้องฝึกอบรมก็ได้ แต่ถึงแม้มีคุณเทศก์ในพื้นที่เฉพาะไม่ต้องฝึกอบรมตาม กฎหมาย แต่ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้ ความสามารถระดับหนึ่ง เพื่อให้มีคุณภาพ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2553 : เว็บไซต์)

เพื่อให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริม การท่องเที่ยวในชุมชน ตลอดทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัดเชียงใหม่ และเป็น การแก้ปัญหาการขาดแคลนมัคคุเทศก์ในชุมชนดังกล่าว ผู้วิจัยจึงพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ในพื้นที่เฉพาะที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ขึ้นเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ ประวัติความเป็นมาของชุมชน แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนร่วมปลูกฝังให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์แหล่ง ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และภูมิปัญญาท้องถิ่นดังกล่าวเป็นแหล่งข้อมูลเพื่อการศึกษา อีกทั้งทำให้เกิด กลุ่มบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ที่ดี เป็นนักปฏิบัติที่ดี และมีจรรยาบรรณที่ดี ที่สามารถเป็นมัคคุเทศก์ได้อย่างมีคุณภาพ ตลอดจนสามารถนำความรู้และประสบการณ์จากการ ฝึกอบรมและการฝึกปฏิบัติไปใช้ได้จริง ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนให้เป็นอย่าง ยั่งยืน และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวต่อไป

### คำถามสำหรับการวิจัย

1. หมู่บ้านแม่กำปองมีความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะมากน้อย เพียงไร
2. หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนมีกระบวนการพัฒนาอย่างไร มีคุณภาพเท่าไร และมีประสิทธิภาพอย่างไร
3. ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะการปฏิบัติงานเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ในพื้นที่ เฉพาะระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับใด
4. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ ของมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน หลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม อยู่ในระดับใด



## ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของหมู่บ้านแม่กำปอง
2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะและหาคุณภาพของหลักสูตร
3. เพื่อศึกษาการนำหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนไปใช้ ดังนี้
  - 3.1 หาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ตามเกณฑ์ 80/80
  - 3.2 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม
  - 3.3 ศึกษาทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์และศึกษาจรรยาบรรณการเป็นมัคคุเทศก์ของผู้เข้ารับการอบรมหลังฝึกอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน
  - 3.4 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณ เกี่ยวกับเรื่องมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีเพศ และอายุต่างกัน
4. เพื่อประเมินผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนที่ได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์

## ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องนี้ ทำให้ได้หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน เพื่อนำไปจัดฝึกอบรมให้แก่ชุมชนหมู่บ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ได้อย่างมี



ประสิทธิภาพ และได้แนวทางสำหรับชุมชนอื่นๆในประเทศไทยที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยว ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมอื่น ๆ ต่อไป

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากรอบแนวคิด ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ เพื่อกำหนดกรอบขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรของ ทาบา (Taba. 1962 : 12) มี 7 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การสำรวจความต้องการ 2) การกำหนดจุดมุ่งหมาย 3) การเลือกเนื้อหา 4) การจัด เนื้อหา 5) การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ 6) การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ และ 7) การประเมินผล และวิธีการประเมินผล

2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรของ โอลิวา (Oliva. 1992 : 171-175) มี 12 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 1) กำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษา 2) วิเคราะห์ความต้องการ ของชุมชน ผู้เรียน และเนื้อหาวิชา 3) กำหนดจุดหมายของหลักสูตร 4) กำหนดวัตถุประสงค์ของ หลักสูตร 5) จัดโครงสร้างของหลักสูตรและนำหลักสูตรไปใช้ 6) กำหนดจุดหมายของการเรียน การสอน 7) กำหนดจุดประสงค์การเรียนการสอน 8) เลือกยุทธวิธีการจัดการเรียนการสอน 9) เลือกวิธีการประเมินผลก่อนเรียนและหลังเรียน 10) นำยุทธวิธีการจัดการเรียนการสอนไปใช้ 11) ประเมินผลการจัดการเรียนการสอน และ 12) ประเมินผลหลักสูตร

3. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (กระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา. 2553 : เว็บบไซต์) 3 ด้าน ประกอบด้วย มาตรฐานด้านความรู้ มาตรฐาน ด้านทักษะการปฏิบัติงาน มาตรฐานด้านจรรยาบรรณ ประกอบด้วยผลการศึกษาความต้องการของ ชุมชนเกี่ยวกับความต้องการความรู้ในการฝึกอบรม 10 อันดับ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่

3.1 ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของ ภาครัฐ

3.2 ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ

3.3 ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

3.4 ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการและมนุษยสัมพันธ์

3.5 ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับฝึกพูดในที่ชุมชน

3.6 ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการท่องเที่ยว



3.7 ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ

3.8 ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของไทยและการอนุรักษ์

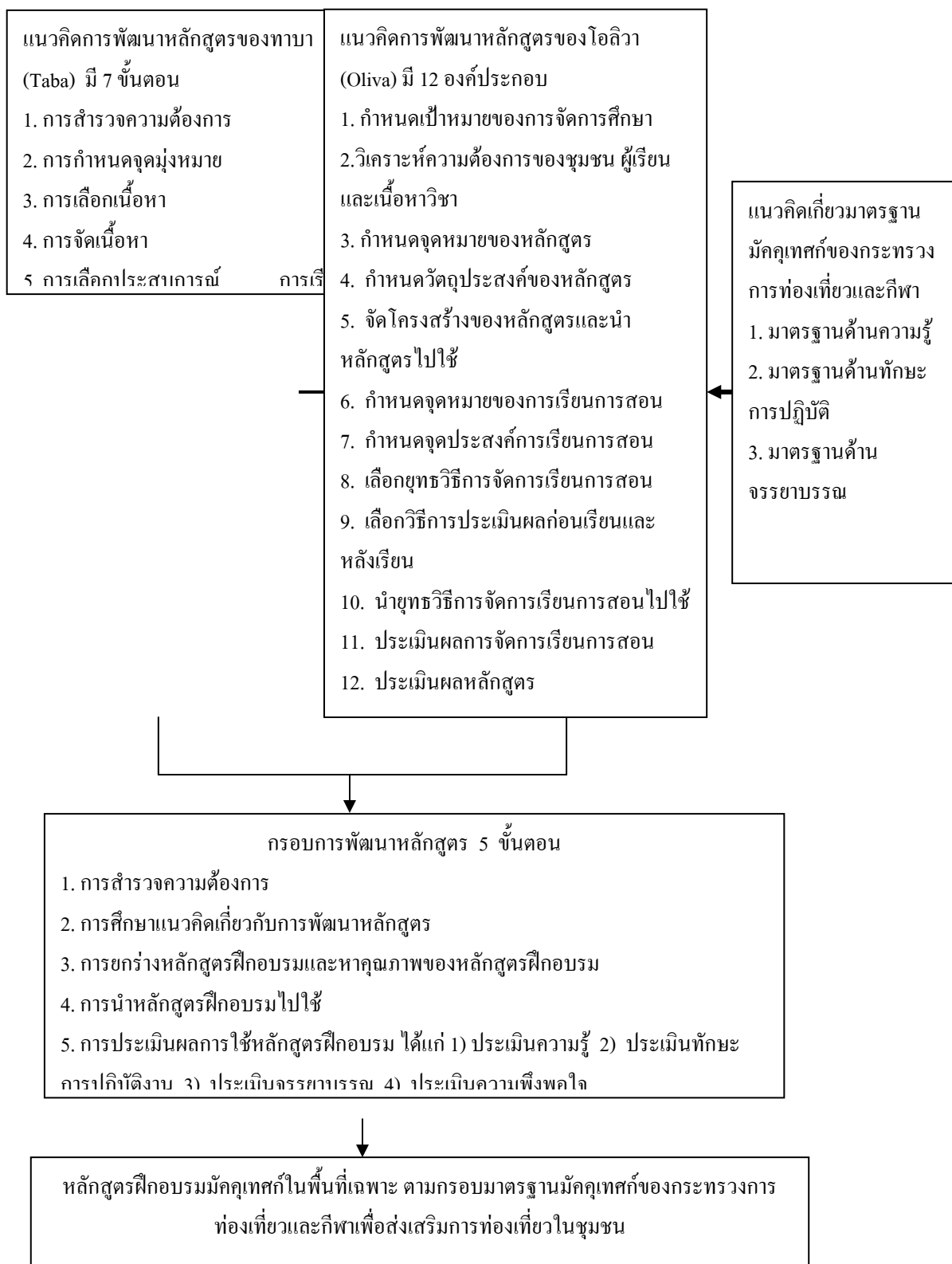
3.9 ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น

3.10 การฝึกปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรดังกล่าวแล้วสามารถประยุกต์ขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรได้ ดังนี้ 1) สำรวจความต้องการของชุมชน 2) ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม 3) ขอร่างหลักสูตรฝึกอบรมและหาคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม 4) นำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้ และ 5) ประเมินผลการนำหลักสูตรไปใช้

4. ศึกษากระบวนการสร้างหลักสูตร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการขอร่างหลักสูตร เสนอหลักสูตรต่อคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เสนอหลักสูตรต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อประเมินคุณภาพหลักสูตรให้อยู่ระดับดีขึ้นไป นำหลักสูตรไปทดลองใช้กับคนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อดูประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหลักสูตร นำหลักสูตรไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง และประเมินผลการใช้หลักสูตร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงประมวลความคิดดังกล่าวมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพประกอบ 1





ภาพประกอบ 1 แผนภูมิกรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัย





## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐาน มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยมี กระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม 4 ขั้นตอน โดยกำหนดกรอบในแต่ละขั้นตอนออกเป็น 4 ด้าน คือ กรอบด้านจุดประสงค์ กรอบด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กรอบด้านเครื่องมือ และ กรอบด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสำรวจความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบ มาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของ หมู่บ้านแม่กำปอง

### 1. จุดประสงค์

เพื่อสำรวจความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบ มาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของ หมู่บ้านแม่กำปอง ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย มาตรฐานด้านความรู้ มาตรฐานด้านทักษะ การปฏิบัติงาน มาตรฐานด้านจรรยาบรรณ ชุมชนแม่กำปอง และแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนแม่ กำปอง

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ เป็นชุมชนท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในเขตภาคเหนือเข้าร่วมเสนอชื่อ ได้แก่ กลุ่มท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ บ้านแม่กำปอง และชุมชนศูนย์การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์แม่กลางหลวง ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้มีการประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ในปี พ.ศ. 2550 -2551 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552 : 1-6)

2.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับสำรวจความต้องการ ได้แก่ ผู้แทนชุมชนบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 389 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถาม จำนวน 196 ชุด คิดเป็นร้อยละ 50 ของประชากรทั้งหมด (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 41)

### 3. เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการสำรวจความต้องการหลักสูตร ฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของหมู่บ้านแม่กำปอง ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์



#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิเคราะห์และเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นที่แสดงถึงความต้องการหลักสูตรฝึกรอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้แทนชุมชนบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ในลักษณะของร้อยละ ค่าเฉลี่ย ประกอบคำบรรยาย

ขั้นที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกรอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะและหาคุณภาพของหลักสูตร

##### 1. จุดประสงค์

เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกรอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะและหาคุณภาพของหลักสูตรฝึกรอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้เชี่ยวชาญประเมินหลักสูตรฝึกรอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ จำนวน 5 คน

##### 3. เครื่องมือ

###### 3.1 หลักสูตรฝึกรอบรม

###### 3.2 แบบประเมินคุณภาพหลักสูตรฝึกรอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสารการพัฒนาหลักสูตร และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรทั้งภาคทฤษฎี คือ หลักการมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ หมู่บ้านแม่กำปอง แหล่งท่องเที่ยวในบ้านแม่กำปอง และกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน 3 ด้าน คือ มาตรฐานด้านความรู้ มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงาน มาตรฐานด้านจรรยาบรรณ และหลักสูตรภาคปฏิบัติ คือ การทดลองปฏิบัติการบรรยายนำชมแหล่งท่องเที่ยวในหมู่บ้านแม่กำปอง ในสถานที่จัดฝึกรอบรม การทดลองปฏิบัติการบรรยายนำชมแหล่งท่องเที่ยวในหมู่บ้านแม่กำปอง ในสถานที่จริงกับกลุ่มผู้เข้าร่วมฝึกรอบรมและคณะวิทยากร และการปฏิบัติการบรรยายนำชมแหล่งท่องเที่ยวในหมู่บ้านแม่กำปองในสถานที่จริงกับกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยใช้การวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสารสรุปและเขียนบรรยายหลักสูตรที่ได้

4.2 ประเมินคุณภาพหลักสูตรฝึกรอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะด้วยการพิจารณาความเหมาะสมและความสอดคล้องขององค์ประกอบของหลักสูตรฝึกรอบรมและเอกสารประกอบหลักสูตร ได้แก่ คู่มือหลักสูตรฝึกรอบรมมัคคุเทศก์ โดยผู้เชี่ยวชาญ



ขั้นที่ 3 การศึกษาการนำหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนไปใช้

### 1. จุดประสงค์

1.1 เพื่อหาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ตามเกณฑ์ 80/80

1.2 เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม

1.3 เพื่อศึกษาทักษะการปฏิบัติงานเป็นมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

1.4 เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนที่มีเพศอายุต่างกัน

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้สนใจในชุมชนบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 389 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สนใจในชุมชนบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 20 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) ที่สนใจและสมัครใจเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

### 3. เครื่องมือ ได้แก่

3.1 แผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ จำนวน 4 แผน

3.2 แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องมัคคุเทศก์

3.3 แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 หาประสิทธิภาพของแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ตามเกณฑ์ 80/80

4.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องมัคคุเทศก์หลังและคะแนนความรู้ก่อนฝึกอบรม



4.3 ศึกษาทักษะการปฏิบัติงานเป็นมัลติเทสก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐาน มัลติเทสก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

4.4 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเรื่อง มัลติเทสก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบ มาตรฐานมัลติเทสก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนที่มีเพศ อายุต่างกัน

#### ขั้นที่ 4 การประเมินผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรม

##### 1. จุดประสงค์

เพื่อประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของมัลติเทสก์ตามกรอบมาตรฐานมัลติเทสก์ของกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรม มัลติเทสก์ในพื้นที่เฉพาะ

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 20 คน

2.2 นักท่องเที่ยว จำนวน 20 คน

##### 3. เครื่องมือ

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว

##### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

4.2 ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

กรอบเนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเนื้อหาการฝึกอบรมตามหลักการมัลติเทสก์ในพื้นที่ เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัลติเทสก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวใน ชุมชน 3 ด้าน คือ ความรู้ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณ โดยมีเนื้อหาใน ภาคทฤษฎี คือ หลักการมัลติเทสก์ในพื้นที่เฉพาะ หมู่บ้านแม่กำปอง แหล่งท่องเที่ยวในบ้านแม่กำ ปอง และกรอบมาตรฐานมัลติเทสก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในชุมชน และภาคปฏิบัติ คือ การทดลองปฏิบัติการบรรยายนำชมแหล่งท่องเที่ยวในบ้านแม่กำ ปอง ในสถานที่จัดฝึกอบรม การทดลองปฏิบัติการบรรยายนำชมแหล่งท่องเที่ยวในบ้านแม่กำปอง ในสถานที่จริงกับกลุ่มผู้เข้าร่วมฝึกอบรมและคณะวิทยากรและการปฏิบัติการบรรยายนำชมแหล่ง ท่องเที่ยวในบ้านแม่กำปองในสถานที่จริงกับกลุ่มนักท่องเที่ยว

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระยะเวลา 12 เดือน ระหว่างเดือนมิถุนายน 2553 – พฤษภาคม 2554



## นิยามศัพท์เฉพาะ

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ผู้วิจัยนิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัยครั้งนี้คือ

1. มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ หมายถึง ผู้สนใจในชุมชนบ้านแม่กำปอง ที่มีความสนใจ และสมัครใจเข้ารับการฝึกอบรมและผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตาม กรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในชุมชนแม่กำปอง และสามารถนำชม ให้คำแนะนำและให้ ความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวได้

2. หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน หมายถึง กระบวนการสร้างหลักสูตร ฝึกอบรม โดยเริ่มตั้งแต่สำรวจความต้องการของชุมชน ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร ฝึกอบรม ขอร่างหลักสูตรฝึกอบรมและหาคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม การตรวจสอบโดย ผู้เชี่ยวชาญนำหลักสูตรฝึกอบรมไปทดลองใช้ และประเมินผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรม

3. หลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง เอกสารแนวทางในการจัดกิจกรรมฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริม การท่องเที่ยวในชุมชน เพื่อพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะการปฏิบัติงาน ของผู้เข้ารับ การฝึกอบรม จนสามารถทำกิจกรรมท่องเที่ยวตามวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม โดยมีส่วนประกอบ 2 ส่วน ได้แก่

### 3.1 หลักสูตรฝึกอบรม ประกอบด้วย

- 3.1.1 ชื่อหลักสูตร
- 3.1.2 ผู้รับผิดชอบ
- 3.1.3 หลักการและเหตุผล
- 3.1.4 วัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม
- 3.1.5 กำหนดการฝึกอบรม
- 3.1.6 คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 3.1.7 การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 3.1.8 ระบบการฝึกอบรม
- 3.1.9 การลงทะเบียนเข้ารับการฝึกอบรม
- 3.1.10 การวัดผลและการสำเร็จการฝึกอบรม
- 3.1.11 การประกันคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม



3.1.12 โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

3.1.13 กิจกรรมการฝึกอบรม

3.1.14 สื่อประกอบการฝึกอบรม

3.2 คู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง เอกสารที่นำไปใช้ในการจัดฝึกอบรม มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ซึ่งประกอบด้วย คำแนะนำสำหรับวิทยากร คำอธิบายรายวิชา กำหนดการ ฝึกอบรมและสถานที่ดำเนินงาน การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม แผนการเรียนรู้ ซึ่งแต่ละแผน ประกอบด้วย สาระสำคัญ จุดประสงค์ เนื้อหาสาระ กิจกรรมการฝึกอบรม สื่อการฝึกอบรม/ แหล่งเรียนรู้ และการวัดผลประเมินผล

4. มาตรฐานกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา หมายถึง มาตรฐานมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

4.1 มาตรฐานด้านความรู้ หมายถึง ภาษาไทย ประเทศไทย ศิลปวัฒนธรรมไทย การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

4.2 มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติจริง หมายถึง การปฏิบัติก่อนการรับ-ส่ง นักท่องเที่ยว การปฏิบัติระหว่างเดินทางนำเที่ยวและเมื่อสิ้นสุดการเดินทาง การอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ และการดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย

4.3 มาตรฐานด้านจรรยาบรรณ หมายถึง เลื่อมใสระบอบประชาธิปไตย เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ ยึดมั่นใน พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ซื่อสัตย์สุจริต รู้จักประมาณตน ตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ มีกิริยา และการแต่งกายเหมาะสม เข้าใจเพื่อนมนุษย์ พยายามให้คนอื่นมีความสุข รัก ศรัทธาในอาชีพนี้ สำหรับการวิจัยนี้ได้เลือกรายละเอียดของมาตรฐานด้านจรรยาบรรณมาบางประเด็น โดยยกเว้นประเด็นดังนี้ เลื่อมใสระบอบประชาธิปไตย เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เฉพาะเป็นประเด็นที่มีความอ่อนไหวและเป็นสถาบันหลักของชาติ

5. คุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง ผลการประเมินคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรม มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยผู้เชี่ยวชาญและต้องอยู่ในระดับดีขึ้น

6. ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐาน มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน หมายถึง การหา ประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้สูตร E1/E2 ให้ได้ตามเกณฑ์ 80/80



80 ตัวแรก หมายถึง ประสิทธิภาพของกระบวนการได้มาจากร้อยละของคะแนนเฉลี่ยจากการทดสอบระหว่างการฝึกอบรม ประกอบด้วย แบบประเมินพฤติกรรมระหว่างการอบรม และแบบประเมินการพูด

80 ตัวหลัง หมายถึง ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ ได้มาจากร้อยละของคะแนนเฉลี่ยจากการทดสอบวัดความรู้หลังการฝึกอบรม

7. แผนการเรียนรู้ หมายถึง กิจกรรมการฝึกอบรมที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดการเรียนรู้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์

8. ความต้องการในการฝึกอบรม หมายถึง ความจำเป็นที่สมาชิกในกลุ่มของชุมชน ต้องการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะการปฏิบัติงานที่จำเป็นต่อการทำงานด้านการท่องเที่ยว ซึ่งต้องผ่านการฝึกอบรมให้มีขึ้นในตัวของสมาชิกของชุมชน

9. ดัชนีประสิทธิผล หมายถึง ตัวเลขที่แสดงความก้าวหน้าของผู้เข้าอบรมโดยการเปรียบเทียบคะแนนที่เพิ่มขึ้น จากคะแนนทดสอบวัดความรู้ก่อนฝึกอบรม กับคะแนนที่ได้จากการทดสอบวัดความรู้หลังการฝึกอบรมและคะแนนเต็มหรือคะแนนสูงสุดกับคะแนนที่ได้จากการทดสอบก่อนฝึกอบรม

10. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐาน มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน หมายถึง ผลการเรียนรู้ของผู้เข้าฝึกอบรมก่อนและหลังการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ เป็นแบบทดสอบปรนัยชนิดเลือกตอบถูกตอบผิด จำนวน 20 ข้อ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

11. ทักษะในการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ หมายถึง การปฏิบัติการเป็นมัคคุเทศก์ ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ซึ่งประเมินโดยใช้แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติเป็นมัคคุเทศก์ การประเมินด้วยแบบประเมินทักษะการปฏิบัติการเป็นมัคคุเทศก์ในด้านบุคลิกภาพและความรู้ความสามารถในการพูด

12. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ซึ่งนำนักท่องเที่ยวชาวไทย เดินทางมายังหมู่บ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ณ ช่วงเวลาที่ทำการวิจัย โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

13. นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้เดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อประโยชน์ในการพักผ่อนหย่อนใจ การศึกษาหาความรู้ การบันเทิง หรือการอื่นใด ซึ่งเดินทางมายังหมู่บ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ณ ช่วงเวลาที่ทำการวิจัย



14. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และ นักท่องเที่ยว ที่มีต่อการให้บริการมัคคุเทศก์ที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริม การท่องเที่ยวในชุมชนในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณ





## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์
2. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
3. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรและการประเมินคุณภาพหลักสูตร
5. บริบทของบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 6.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

### แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

#### 1. ความหมายของการท่องเที่ยว

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : WTO) แห่งองค์การสหประชาชาติ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2543 : 2-3 ; ศรัณยู วรากุลวิทย์. 2546 : 2) ได้ให้นิยามความหมาย การท่องเที่ยว (Tourism) เมื่อการประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ณ กรุงโรม ประเทศอิตาลี เมื่อปี พ.ศ. 2506 ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การท่องเที่ยวหมายถึงการเดินทาง (Travel) ที่มีเงื่อนไข 3 ประการ คือ

- 1.1 มีการเดินทาง (Travel) ที่ไม่ได้ถูกบังคับหรือมิใช่เพื่อสินจ้าง
- 1.2 มีจุดหมายปลายทาง (Destination) ที่จะไปอยู่เป็นการชั่วคราวแล้วต้องเดินทางกลับที่อยู่อหรือภูมิลำเนาเดิม
- 1.3 มีความมุ่งหมาย (Purpose) ในการเดินทางที่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือไปอยู่ประจำ

องค์การสหประชาชาติ (นวนนาค เชาวนาภรณ์. 2552 : 41) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อความบันเทิงเรริงใจ เยี่ยมญาติ หรือการไปร่วมประชุม แต่มิใช่เพื่อประกอบอาชีพเป็นหลักฐาน หรือไปพำนักอยู่เป็นการถาวร



การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545 : 16) ได้ตีพิมพ์บทความในวารสาร เรื่อง การพัฒนาการจัดการท่องเที่ยว ได้กล่าวถึงความหมายของการจัดการการท่องเที่ยว มีใจความสำคัญว่า กระบวนการในการจัดการท่องเที่ยวมีรูปแบบในลักษณะที่มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว ด้านบริการการท่องเที่ยว และด้านตลาดการท่องเที่ยว

มินทอช และโกลเด้น (วิศิษฎ์ บิลมาศ. 2549 : 14-15 ; Minto and Golden. 1990) การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาจาก ปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจ รัฐบาลผู้เป็นเจ้าของบ้าน และชุมชน ผู้เป็นเจ้าของบ้าน ในกระบวนการดึงดูดใจและต้อนรับขับสู้ให้นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนอื่น ๆ

สุกานดา ฟองย้อย (2546 : 16) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การท่องเที่ยว” หมายถึง การเดินทางโดยมีจุดหมายด้วยความสมัครใจจากที่อยู่อาศัยไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อความบันเทิงเยี่ยมญาติ หรือศึกษาหาความรู้ แต่ไม่ใช่พำนักเป็นการถาวร

วรรณา วงษ์วานิช (2539 : 5-6) ได้ให้ความหมายในพจนานุกรม Webster’s Thrid New International Dictionary ของคำว่า การท่องเที่ยว (Tourism) และ นักท่องเที่ยว (Tourist) ไว้ ดังนี้

การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยว หรือ การเดินทางเพื่อความสำราญใจหรือการบริการธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง นักท่องเที่ยว หรือผู้ที่เดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อไปหาสันทนาการ หรือเพื่อความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมแล้วกลับมา ณ จุดเริ่มต้นหรือท่องเที่ยว

มนัส สุวรรณ (2539 : 13-16) ได้ให้ความหมาย การท่องเที่ยว จัดเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับชีวิตความเป็นอยู่มากขึ้น แน่นนอนว่าความต้องการในการพักผ่อนก็เพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัวผนวกเข้ากับความสะดวกสบาย และรวดเร็วของการสื่อสาร และการเดินทางของโลกาภิวัตน์ ทำให้การท่องเที่ยวขยายตัวรวดเร็ว มนุษย์ต้องการท่องเที่ยวเพื่อวัตถุประสงค์หลาย ๆ อย่างเช่น ต้องการแสวงหาความสุข ความสนุกสนาน และความเพลิดเพลิน ต้องการหามิตรในต่างแดน ต้องการเป็นสิ่งแปลกใหม่ในดินแดนต่าง ๆ และสุดท้ายคือ ต้องการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศจากพื้นที่อยู่และที่ทำงานประจำ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2537 : 3) ได้ให้ความหมาย การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึงลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้เป็นสากล 3 ประการคือ เป็นการเดินทางจากที่อยู่ปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ และเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มีค่าใช้จ่ายประกอบอาชีพ

หม่อมหลวงดุษฎี ชุมสาย (2539 : 6) ได้ให้ความหมาย การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางพักผ่อนหย่อนใจเพื่อความสนุกสนาน ยังรวมไปถึงการเคลื่อนย้ายประชากรจากที่หนึ่งไป



อีกที่หนึ่งทั้งภายใน และระหว่างประเทศ เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดความรู้ ความเพลิดเพลิน และความสัมพันธอันดีร่วมกัน

สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง ถ้าไม่มีการเดินทางก็ไม่มีการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อผ่อนคลายร่างกายและจิตใจจากกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการเปลี่ยนบรรยากาศทางสิ่งแวดล้อมของมนุษย์มีการประกอบกิจกรรมที่สนุกสนาน ทั้งการกีฬา ทักษะศึกษา การรังสรรค์ และการพักผ่อน และได้สรุปความหมายของการท่องเที่ยวได้ 3 ประการ คือ

1. การเดินทางจากถิ่นที่อยู่อาศัยไปยังที่อื่นชั่วคราว
2. การเดินทางด้วยความสมัครใจ
3. การเดินทางด้วยจุดมุ่งหมายใด ๆ ก็ได้ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

## 2. ความสำคัญของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการขนาดใหญ่ ที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศชาติได้เป็นจำนวนมากมหาศาล ไม่ใช่คนไทยในประเทศเท่านั้น แต่รวมถึงนักท่องเที่ยวชาติต่างประเทศ ซึ่งจะนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ เป็นค่าที่พัก ค่าอาหาร เชื้อของที่ระลึก ใช้บริการต่าง ๆ มากมาย ซึ่งเป็นผลให้เศรษฐกิจของท้องถิ่นและชาติโดยรวมแล้ว มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็ว นับว่าเป็นรายได้จำนวนมากที่ช่วยลดการขาดดุลการค้าของประเทศได้ในช่วงปี 2529-2532 ภาพการณ์ท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการขยายตัวในอัตราสูงอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศ และรายได้จากการท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มจาก 2.44 ล้านคน ในปี 2528 เป็น 4.8 ล้านคน ในปี 2532 หรือเพิ่มขึ้นเท่าตัวในช่วง 5 ปี ขณะที่รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มจาก 31,768 ล้านบาท ในปี 2528 เป็น 96,385 ล้านบาท ในปี 2532 ซึ่งเท่ากับเพิ่มขึ้น 3 เท่าตัว การเพิ่มขึ้นในอัตราสูงติดต่อกันของรายได้จากการท่องเที่ยวในระยะดังกล่าวกลายเป็นแรงผลักดันสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เศรษฐกิจส่วนรวมของประเทศในช่วงดังกล่าวขยายตัวอย่างรวดเร็ว (อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลก, 2551 : เว็บบไซต์)

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมธรรมชาติของมนุษย์ที่มีพัฒนาการมาเป็นลำดับ ยังมีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะการคมนาคมขนส่งก็ยิ่งทำให้การเดินทางท่องเที่ยวขยายวงกว้างขวางออกไป โดยมีวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อธุรกิจ เพื่อนันทนาการและเพื่อศึกษาหาความรู้ในสิ่งที่ไม่เคยรู้เคยเห็น การท่องเที่ยวนั้นประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงได้แก่ ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจด้านที่พักและอาหาร ธุรกิจการนำเที่ยว และการธุรกิจการค้าของที่ระลึก ธุรกิจเหล่านี้จะขายบริการให้แก่นักท่องเที่ยวโดยตรง และยังมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม เช่น การผลิตสินค้าเกษตรกรรม การผลิตสินค้าหัตถกรรมพื้นบ้าน เป็นต้น การซื้อบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศถือได้ว่าเป็นการส่งสินค้าออก เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิตสินค้าคือบริการต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อก็จะต้องมีการลงทุน ซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศและจะ



ช่วยให้เกิดงานอาชีพอีกหลายแขนง รายได้ของการท่องเที่ยวจะกระจายออกไปสู่หลายอาชีพและหลายท้องถิ่น โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวซึ่งรายได้จากการท่องเที่ยวทำให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ ในด้านศิลปวัฒนธรรมประเพณีนั้น เมื่อมีการท่องเที่ยวเป็นสิ่งนำไปการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เจ้าของท้องถิ่นก็จะตระหนักถึงคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมของคนในแง่ของการเป็นทรัพยากรท้องถิ่นที่ควรได้รับการอนุรักษ์

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2540 : 74) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการท่องเที่ยว โดยแยกเป็นด้านต่าง ๆ ไว้ดังนี้

### 1. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจของประเทศ

1.1 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศเป็นจำนวนมาก ตั้งแต่ปี 2525 เป็นต้นมาการท่องเที่ยวสามารถทำรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศมากเป็นอันดับ 1 เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากสินค้าออกอื่น

1.2 รายได้จากการท่องเที่ยวจะมีผลทบทวีคูณในการสร้างรายได้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ผลผลิตส่วนรวมของประเทศมีค่าทวีกว่า 2 เท่าตัว

1.3 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดหมุนเวียนและการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค เมื่อเกิดการเดินทางท่องเที่ยวเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยวในชนบท การพัฒนาความเจริญก็จะไปถึงภูมินาคนั้น ๆ ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในท้องถิ่น เช่น โรงแรม ภัตตาคาร ร้านอาหาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีผู้ลงทุนในหลาย ๆ รูปแบบ ทำให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างกว้างขวาง เป็นการสร้างรายได้สู่ประชาชนอย่างแท้จริง

1.4 การท่องเที่ยวมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิต และนำเอาทรัพยากรของประเทศ โดยเฉพาะของท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในอัตราที่สูง ในรูปของการผลิตสินค้าพื้นเมืองและสินค้าของที่ระลึก ตลอดจนการบริการในท้องถิ่น

1.5 การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สิ้นเปลืองวัตถุดิบ ผลผลิตขายได้ตลอดเวลา สุดแล้วแต่ความเหมาะสมและความสามารถของผู้ขาย

1.6 การท่องเที่ยวช่วยกระตุ้นให้เกิดการผลิตเป็นวงจร หมุนเวียนภายในประเทศ ทำให้เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นการลดการว่างงานลง ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้รัฐบาลได้รับรายได้ในรูปของภาษีอากรประเภทต่าง ๆ

### 2. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อสังคม

2.1 การท่องเที่ยวมีส่วนในการส่งเสริมความสัมพันธ์ของมนุษยชาติ ก่อให้เกิดสันติภาพ ความเป็นมิตรไมตรีและความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน

2.2 การท่องเที่ยวมีบทบาทในการพัฒนา สร้างสรรค์ความเจริญทางสังคมให้เกิด



แก่ท้องถิ่นทำให้มีการก่อสร้างใหม่ ๆ มีการลงทุนทางด้านการผลิตเพื่อรองรับการบริการแก่ผู้มาเยือนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมีรายได้มีงานทำจึงทำให้ผู้ท้องถิ่นมีความสุขโดยทั่วกัน

2.3 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการอนุรักษ์ฟื้นฟูมรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ความสำนึกและความตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนการรักษาเอกลักษณ์ของชาติ ก่อให้เกิดความรู้สึกรักหวงแหนและรักแผ่นดินที่อยู่อาศัยของตน

2.4 การท่องเที่ยวช่วยขจัดปัญหาความแตกต่างระหว่างเมืองกับชนบท ช่วยขจัดปัญหาการล้นไหลและเคลื่อนย้ายเข้ามาหางานทำหรือเสี่ยงโชคในเมืองของประชาชนในชนบท

2.5 การท่องเที่ยวช่วยให้ประชาชนในชนบทรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ รู้จักให้ทรัพยากรในท้องถิ่นมาผลิตและประดิษฐ์สิ่งของเครื่องใช้ในรูปของสินค้าพื้นเมือง และของที่ระลึกไว้สำหรับขายผู้มาเยือนเป็นการหารายได้มาจุนเจือครอบครัวเพิ่มขึ้น

### 3. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อการเมือง

3.1 การเดินทางท่องเที่ยวก่อให้เกิดความรู้สึกความมั่นคง ปลอดภัย เพราะการที่นักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไปเยือนที่ใด ที่นั้นจะต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ

3.2 การท่องเที่ยวเป็นวิถีทางที่มนุษย์ต่างสังคมจะได้พบปะ รู้จัก ทำความเข้าใจกัน การเดินทางไปมาหาสู่กันภายในประเทศทำให้ได้รู้จัก กันเคย รู้ปัญหา พึ่งพาอาศัยกันเป็นการสร้างความรักสามัคคี สมานฉันท์ของคนในชาติ ในทำนองเดียวกัน การเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศจะเป็นการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เสริมสร้างความเข้าใจอันดี ที่จะนำสู่ความเป็นเพื่อนร่วมโลกที่จะช่วยสร้างสรรค์สัมพันธไมตรี และความสงบสันติสุขในโลก

กิจกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของนานาประเทศทั่วโลก หากมีการส่งเสริมและการจัดการไปในทางที่ถูกต้อง การท่องเที่ยวก็จะยังสามารถก่อประโยชน์ให้แก่ทุกฝ่ายได้มากขึ้น

นิธิตา ประยงค์ (2527 : 76) องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) ระบุว่า ในประเทศที่มีการท่องเที่ยวแพร่หลายและมีธุรกิจต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมั่นคง การจ้างแรงงานเฉพาะในธุรกิจพักผ่อนจะมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 2-5 ของการจ้างงานทั้งหมดของประเทศนั้น และในประเทศเหล่านี้การจ้างแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหรือในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีจำนวนสูงถึงร้อยละ 5-8 ของการจ้างงาน โดยตรงทั้งหมดของประเทศ การจ้างแรงงานและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวนั้น จะแฝงอยู่ในอาชีพต่าง ๆ เช่น การโรงแรม มัคคุเทศก์ บริษัทนำเที่ยว การขนส่งและการบริการ ร้านอาหารที่ระลึก ตลอดจนทางด้านการกีฬาและบันเทิง โดยการจ้างงานอาจเกิดขึ้นเฉพาะในช่วงฤดูการท่องเที่ยวเท่านั้นก็ได้ แต่ไม่ได้มีหมายความว่าแรงงานด้านอุตสาหกรรมที่มีอยู่เป็นจำนวนมากและมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งหมด



แต่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกับแรงงานประเภทฝีมือ โดยเฉพาะการเตรียมบุคลากรด้านการบริการและการท่องเที่ยว

สรุปความสำคัญของการท่องเที่ยวได้ว่าการท่องเที่ยวนอกจากจะมีส่วนขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจของประเทศแล้ว ยังมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสาธารณูปโภคของประเทศ โดยเฉพาะในท้องถิ่นอันเป็นแหล่งท่องเที่ยว นั้น สาธารณูปโภคในท้องถิ่นที่ได้รับการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบด้วย ถนน สะพาน ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ สถานพยาบาล การรักษาความปลอดภัยการสุขภาพ

### 3. องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

วรรณ วลัยวานิช (2539 : 19-23) ได้สรุปสาระสำคัญขององค์ประกอบของการท่องเที่ยวไว้ว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยว เป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศต่าง ๆ เพราะจะช่วยกระตุ้นให้เกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และยังเกิดผลดีต่อนักท่องเที่ยว มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. นักท่องเที่ยว เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่ง ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ลักษณะของนักท่องเที่ยว จำแนกออกตามลักษณะของเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ เชื้อชาติหรือสัญชาติ

1.2 การกระจายของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเป็นนักท่องเที่ยวจากที่ใดบ้าง จำนวนมากน้อยเท่าใด

1.3 กิจกรรมต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว เช่น เพื่อการประชุม การพักผ่อนหย่อนใจ การกีฬา การเจรจาธุรกิจ หรือการเยี่ยมญาติ

1.4 ฤดูกาลท่องเที่ยว

1.5 ทักษะคตินักท่องเที่ยว

2. สินค้าท่องเที่ยวหรือสถานที่ท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวไปเที่ยวแล้วเกิดความประทับใจ (Attraction) เพราะมีสิ่งที่มีคุณค่าด้านต่าง ๆ หลายอย่างที่ทำให้ความรู้ ความเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยว เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าต่าง ๆ เช่น

2.1 คุณค่าทางวัฒนธรรม มีสิ่งที่น่าสนใจด้านโบราณคดี ประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรมเมืองพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ อนุสาวรีย์ สิ่งก่อสร้างใหม่ ๆ

2.2 วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศนั้น ๆ เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะต่าง ๆ การละเล่นพื้นเมือง และหัตถกรรมต่าง ๆ

2.3 ทิวทัศน์หรือทัศนียภาพต่าง ๆ

2.4 สถานที่พักผ่อนหย่อนใจต่างๆ



ดังนี้

- 2.5 ความประทับใจจากลมฟ้าอากาศ
3. การคมนาคมขนส่ง หมายถึงการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวซึ่งต้องพิจารณาสิ่งต่าง ๆ
  - 3.1 รูปแบบของการคมนาคมขนส่ง
  - 3.2 สภาพการเดินทาง ความสะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว และมีมาตรฐาน
  - 3.3 จำนวน คุณภาพและมาตรฐานของยานพาหนะ
  - 3.4 แบบแผนการเดินทางของนักท่องเที่ยว
  - 3.5 บริเวณหรือสถานที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการใช้ยานพาหนะ
4. ข้อมูลข่าวสารและการบริการ เป็นเอกสารเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว เพื่อดึงใจนักท่องเที่ยวมาเที่ยวมากขึ้น ประกอบด้วย
  - 4.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อชักจูงให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยว
  - 4.2 ส่งเสริมและให้ความรู้ใหม่ ๆ โดยเผยแพร่เอกสารการนำเที่ยวแก่ชุมชน
  - 4.3 อบรมการนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์
  - 4.4 รายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง
  - 4.5 จัดทำแผนที่เส้นทางและแผนที่ท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง
  - 4.6 การบริการด้านต่าง ๆ เช่น ที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว อาหารและเครื่องดื่มของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง บริการด้านสถานที่จอดรถ เป็นต้น
5. ความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในด้านการเข้าเมือง ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ธุรกิจการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงมากที่สุดซึ่งจะกระทำได้หลายอย่าง เช่น
  - 5.1 การแนะนำเจ้าของท้องถิ่นให้ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
  - 5.2 การแนะนำนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับเรื่องการป้องกันและระมัดระวังตน
  - 5.3 กำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
  - 5.4 ขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ในการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
  - 5.5 จัดหน่วยงานพิเศษเพื่อช่วยเหลือและให้บริการด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว
  - 5.6 การอำนวยความสะดวกในด้านการเข้าเมือง ควรจะมีการอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่เดินทางเข้าประเทศ นั้น ๆ โดยให้ความสะดวกในเรื่องต่อไปนี้
    - 5.6.1 ระเบียบพิธีการเข้าเมือง เช่น การทำวีซ่า และศุลกากร
    - 5.6.2 การขนส่งกระเป๋าผู้โดยสาร



### 5.6.3 การบริการการขนส่งระหว่างท่าอากาศยาน หรือสถานีขนส่งกับที่พัก

6. องค์ประกอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การไฟฟ้า การประปา การสื่อสาร สถานพยาบาลและโรงพยาบาลทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และคำรักษาอยู่ในอัตราค่าธรรมเนียม รวมทั้งความสามารถในการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล

7. การสนับสนุนอื่น ๆ เป็นการเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น การเงิน การธนาคาร ระเบียบต่าง ๆ สถานที่ศึกษา หรือแหล่งค้นคว้าทางด้านต่าง ๆ ความร่วมมือระหว่างประเทศ ตลอดจนความสุภาพอ่อนโยนและมีไมตรีต่อกัน

สรุปได้ว่าการท่องเที่ยวมีองค์ประกอบในแต่ละระบบย่อยอีกมากมาย ที่มีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกัน และมีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมนอกระบบ เช่น ลักษณะทางกายภาพทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว ภูมิอากาศ ชุมชน กิจกรรมทางสังคมและกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่น ๆ ในพื้นที่ ระบบนิเวศ ป่าไม้ แหล่งน้ำและอากาศ ตลอดจนการบริหารและจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อมนอกระบบเหล่านี้อาจส่งผลต่อการท่องเที่ยวได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม การจัดการท่องเที่ยว จึงเป็นการกระทำอย่างมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับหลักการ ทฤษฎี และแนวคิดที่เหมาะสม ยิ่งไปกว่านั้นต้องคำนึงถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ของสังคม และสภาพแวดล้อม การกำหนดแนวทางมาตรการ และแผนปฏิบัติการที่ดีต้องคำนึงถึงกรอบความคิดที่กำหนดไว้ มิฉะนั้นแล้ว การจัดการท่องเที่ยวจะดำเนินไปอย่างไรทิศทางและประสบความสำเร็จ

#### 4. ความหมายของมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 29 33 และ 43 (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับที่ 125 ตอนที่ 29 ก) ได้ให้นิยามคำว่า มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคล โดยได้รับค่าตอบแทน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2535 (2535 : 708) ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ว่า หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้นำเที่ยว ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Tourist Guide หรือนิยมเรียกโดยย่อว่า Guide

ไพฑูริย์ พงศบุตร (2530 : 1-7) มัคคุเทศก์ตามศัพท์ หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า Guide หรือ Courier มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการ และทำหน้าที่ชี้แจงอธิบายตอบคำถามที่นักท่องเที่ยวถาม

ชาติชาย เทพแปง (2550 : 53) ซึ่งเป็นนักวิชาการได้แสดงทรรศนะเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ในแง่มุมต่างกัน คือมัคคุเทศก์ สนธิมาจากคำในภาษาบาลี คือ มคฺค + อุตฺสก มีความหมายว่า ผู้ชี้ หรือ ผู้นำทาง และอธิบายเรื่องราวต่างๆ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Guide ซึ่งอาจจะแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม

1. มัคคุเทศก์เชิงชีวิต (Live Guide) คือ บุคคลที่นำท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว อธิบาย และชี้แจงสิ่งที่พาไปชม





2. มัคคุเทศก์ไร้ชีวิต เช่น หนังสือแนะนำการท่องเที่ยว (Guide Book) เป็นต้น

ศรัณยู วรากุลวิทย์ (2546 : 176) ได้สรุปความหมายของมัคคุเทศก์ไว้ว่า มัคคุเทศก์ หมายถึง บุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในการนำเที่ยวทุกด้านที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ การให้ความรู้ ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวในด้านข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ มีความรู้ความสามารถในการบริการ นักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจและมีความตั้งใจจะกลับมาเยือนอีก จึงนับได้ว่า มัคคุเทศก์ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องสมบูรณ์

วิริยาภา ช่างเรียน (2541 : 3) ให้ความหมายของ มัคคุเทศก์ ว่า ผู้ซึ่งทาง สมัยก่อน มัคคุเทศก์ ก็จะทำหน้าที่เพียงแค่นั้น แต่มัคคุเทศก์ในปัจจุบันมีภาระหน้าที่มากกว่าคำแปลมากมาย เพราะจะทำหน้าที่ตั้งแต่พนักงานต้อนรับ อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในการเดินทาง ทำหน้าที่ชี้แจงเกี่ยวกับบ้านเมือง ตลอดจนดูแลบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้นักท่องเที่ยว

สุภาพร มากแจ้ง (2539 : 59) ให้ความหมายของ มัคคุเทศก์ เป็นคำสมาสของคำ มค (ทาง) กับ อุทเทศก (ผู้ชี้แนะ) แปลตามศัพท์ว่า ผู้นำทาง หมายถึง ผู้ทำหน้าที่นำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า มัคคุเทศก์ (Guide), มัคคุเทศก์ (Tourist Guide), มัคคุเทศก์ (Courier) หรือ ผู้นำเที่ยว (Tour Leader)

หม่อมหลวงศุภ ชุมสาย (2539 : 16) ได้ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ไว้ว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้นำเที่ยว โดยพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการและชี้แจงอธิบาย ตอบคำถามนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่นั้นๆ ตลอดจนการให้บริการตามอัธยาศัยของมัคคุเทศก์ โดยไม่ล่วงล้ำประเพณีนิยมความหมายของมัคคุเทศก์ดังกล่าว สรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้ที่มีความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวโดยตรง เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่แก่บุคคลตามข้อตกลงซึ่งได้รับ ค่าตอบแทนและโดยทางอ้อมซึ่งไม่ได้รับค่าตอบแทน โดยแบ่งได้เป็น มัคคุเทศก์พาเที่ยว ภายในประเทศ หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพนำเที่ยวภายในประเทศไทย กลุ่มนักท่องเที่ยวอาจเป็น ชาวไทยหรือชาวต่างประเทศได้เข้ารับการอบรม และใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จากสถาบันที่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้การรับรอง หรือ มหาวิทยาลัยที่เปิดสอนคณะ หรือสาขาวิชาธุรกิจ การท่องเที่ยว มัคคุเทศก์นำเที่ยวชาวต่างประเทศ หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพนำเที่ยวโดยจัดโปรแกรม การท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างประเทศเท่านั้น ได้เข้ารับการอบรม และมี ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จากสถาบันที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้การรับรอง หรือ มหาวิทยาลัยที่เปิดสอนคณะ หรือสาขาวิชาธุรกิจการท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์ท้องถิ่น หมายถึง ผู้นำเที่ยวภายใน ท้องถิ่น โดยเป็นผู้พักอาศัยและมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ในท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งได้รับการอบรมเพิ่มเติม และได้รับวุฒิปับัตรจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (วพร.)



วรรณ วลัยวานิช (2539 : 26) ให้ความหมายของ มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ชี้ทางตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Guide มัคคุเทศก์เป็นผู้ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ตลอดจนถึงชี้แจงอธิบาย ตอบคำถาม และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2536 : 3) ได้อธิบายความหมายของมัคคุเทศก์ว่า หมายถึง ผู้นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคล โดยได้รับค่าตอบแทน

บุปผา คุมาภานนท์ (2541 : 1) ให้ความหมายไว้ว่า “มัคคุเทศก์ มาจาก มัคค อุเทศก เป็นคำภาษาบาลี แปลว่า ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้นำเที่ยว ตรงกับคำว่า Tourist Guide หรือนิยมเรียกย่อว่า Guide”

ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2525 : 24) ได้ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ว่า “มัคคุเทศก์ เป็นคำสนธิระหว่างคำว่า มัคค กับว่า อุเทศก ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Guide หมายถึง ผู้นำทางผู้ชี้ทาง ผู้นำเที่ยว มัคคุเทศก์เป็นผู้ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการ และทำหน้าที่ชี้แจงอธิบายคำถามที่นักท่องเที่ยวถาม”

สรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคล โดยได้รับค่าตอบแทน

#### 5. ความสำคัญของมัคคุเทศก์

พิมพ์พรณ สุจารินพงษ์ (2549 : 21) ให้ความหมายของความสำคัญของมัคคุเทศก์ นอกจากจะมีผลต่อประเทศชาติด้านการเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมแล้ว มัคคุเทศก์ยังมีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวและการท่องเที่ยว ดังนี้

1. เป็นผู้ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวในทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องทั้งสภาพภูมิศาสตร์ สภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว วิถีชีวิตของคนไทย ดังนั้นมัคคุเทศก์ควรที่จะต้องหาความรู้ให้กว้างขวาง
2. เป็นผู้นำนักท่องเที่ยว ไปตามสถานที่ที่อยู่ในรายการนำเที่ยว โดยการแบ่งเวลาในการท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม
3. เป็นผู้ให้ความสะดวกสบาย และความปลอดภัยทั้งชีวิต และทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว พร้อมทั้งให้ความสุขแก่นักท่องเที่ยว โดยสร้างความเป็นกันเอง ความสนุกสนาน ด้วยการใช้สันตนาการต่าง ๆ ในขณะนำเที่ยว

นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังมีความสำคัญในการส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างชาติและการอนุรักษ์มรดกธรรมชาติและวัฒนธรรม

ชำนาญ ม่วงทิม (เกษทิพย์ ศิริชัยศิลป์. 2549 : 37-39 ; อ้างอิงมาจาก ชำนาญ ม่วงทิม. 2539 : 6) ให้ความหมายของมัคคุเทศก์เป็นผู้ทำงานใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากกว่าบุคคล



อื่น ๆ ในท้องถิ่น จึงมีโอกาสร่วมสร้างความประทับใจ หรือความไม่พอใจให้แก่นักท่องเที่ยวโดยง่าย ดังนั้นความเจริญก้าวหน้าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงขึ้นอยู่กับบทบาทของมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์จึงมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนี้

### 1. ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยว

1.1 การสร้างบรรยากาศการนำเที่ยวให้มีชีวิตชีวา ผ่อนคลายความเบื่อหน่าย เช่น การร้องเพลง เล่าเรื่องสนุก ๆ เป็นต้น

1.2 การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการนำเที่ยวด้วย

1.3 การดูแลสวัสดิภาพความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ถือเป็นความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ที่จะต้องคอยเตือนนักท่องเที่ยวในสิ่งที่ควรระมัดระวัง

### 2. ความสำคัญต่อทรัพยากรการท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์ เป็นผู้ที่มีความรู้ รวมทั้งชี้แนะนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ โบราณสถาน ศาสนา หรือ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จะต้องถนอมรักษาไว้ เพราะหากทรัพยากรการท่องเที่ยวเหล่านี้หมดสิ้นไป อุตสาหกรรมท่องเที่ยวรวมถึงมัคคุเทศก์ก็ย่อมสูญไปด้วย ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงมีความสำคัญต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างยิ่ง ในการชักชวนให้นักท่องเที่ยวร่วมกันอนุรักษ์ ไม่ทำลายทรัพยากรการท่องเที่ยวนั้น ๆ รวมทั้งไม่กระทำการสิ่งผิดกฎหมาย หรือขัดต่อศีลธรรม

### 3. ความสำคัญต่อประเทศชาติ

มัคคุเทศก์มีความสำคัญต่อประเทศชาติ ในด้านการสร้างภาพพจน์ที่ดีของประเทศ ให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในประเทศของเรา และเดินทางมาเยือนซ้ำ หรือช่วยเผยแพร่ภาพพจน์ที่ดีนั้นให้แก่เพื่อนฝูง ญาติมิตร ของเขาให้ทราบต่อไป นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ยังสามารถให้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถาบันต่าง ๆ ของชาติไทยอย่างถูกต้องด้วย

สรุปได้ว่า มัคคุเทศก์นอกจากเป็นบุคคลที่จะต้องประกอบอาชีพด้านการนำเที่ยวแล้ว มัคคุเทศก์ยังได้รับการยกย่องว่าเป็นทูตวัฒนธรรมของประเทศเพราะมีโอกาสได้ใกล้ชิดและแนะนำความรู้ด้านต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว จึงมีความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อประเทศชาติ เป็นอย่างยิ่ง ทั้งด้านบวกและด้านลบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ ดังนั้นมัคคุเทศก์พึงสำนึกไว้เสมอว่า มัคคุเทศก์คือทูตทางวัฒนธรรมและต้องเป็นตัวแทนที่ดีงามของประเทศ



## 6. บทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์มีหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว และต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ นับตั้งแต่การรับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมหรือจุดนัดพบไปตามรายการนำเที่ยวที่ระบุไว้ จนกระทั่งถึงการส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรม หรือจุดสุดท้ายของรายการนำเที่ยวนั้น ๆ กล่าวโดยสรุป หน้าที่ของมัคคุเทศก์มีดังต่อไปนี้ (ไพฑูริย์ พงศะบุตร และวิลาสวงศ์ พงศะบุตร. 2531 : 4 – 5)

1. ดูแลสภาพรถหรือยานพาหนะ ตลอดจนสิ่งของต่าง ๆ ที่ใช้ในการนำเที่ยว (เช่น เครื่องขยายเสียง ร่มกันแดด เครื่องดื่มประจำรถ บัตรอนุญาตเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ ฯลฯ) ก่อนออกเดินทางไปรับนักท่องเที่ยวว่าอยู่สภาพที่พร้อมและครบถ้วนบริบูรณ์

2. รับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมและจุดนัดพบต่างๆ ตามที่นักท่องเที่ยวแจ้งไว้หรือที่บริษัทนำเที่ยวกำหนดไว้ โดยมีให้นักท่องเที่ยวตกหล่นหายไป มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจฟ้องเรียกค่าเสียหายจากบริษัทได้

3. นำท่องเที่ยวไปตามรายการต่างๆ ที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด ถ้าหากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถเข้าชมสถานที่แห่งใด หรือต้องเปลี่ยนแปลงเวลาในการเข้าชม หรือเปลี่ยนแปลงเส้นทางการเดินทาง ไปสถานที่แห่งใด ต้องอธิบายเหตุผลความจำเป็นให้นักท่องเที่ยวทราบ มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจกล่าวหาว่ามัคคุเทศก์หรือบริษัทนำเที่ยวมีเจตนาเอาเปรียบนักท่องเที่ยวที่ไม่ปฏิบัติตามรายการท่องเที่ยวที่ระบุไว้

4. พยายามอธิบายสิ่งต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และความเพลิดเพลิน และมีความรู้สึกร่าเริงได้รับประโยชน์จากมัคคุเทศก์อย่างคุ้มค่า

5. คอยดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวขณะเดินทาง ไม่ปล่อยนักท่องเที่ยวทิ้งไว้ระหว่างทาง และต้องเตือนให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังการโจรกรรม และอุบัติเหตุจากจรรยา ขณะเดินชมสถานที่ต่าง ๆ

6. ดูแลเรื่องอาหารการกิน การใช้ห้องน้ำ การเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว ในระหว่างการเดินทาง

7. ส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรม หรือจุดสุดท้ายของการท่องเที่ยว โดยพยายามรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด การพลาดเวลา อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวได้ ถ้าหากนักท่องเที่ยวมีนัดหรือต้องขึ้นเครื่องบินในวันนั้นจะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์จะต้องสวมบทบาทหลาย ๆ ด้านเข้าไว้ด้วยกัน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2536 : 7) จึงได้กำหนดบทบาทของมัคคุเทศก์ดังนี้

7.1 การเป็นครู มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่ในการอธิบายความรู้ต่างๆ และตอบคำถาม ดังนั้น จึงต้องมีความรู้เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ แต่มิใช่ทำตนให้เป็นครูสอนนักเรียน



7.2 การเป็นนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์ต้องรู้และเข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยว และสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

7.3 การเป็นนักการทูต มัคคุเทศก์มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวจึงสามารถ ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับประเทศหรือท้องถิ่นและเสริมความเข้าใจที่ดีต่อกัน

7.4 การเป็นนักสร้างบรรยากาศขณะเดินทางให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนุกสนาน

7.5 การเป็นนักพูด มัคคุเทศก์ต้องเป็นนักพูดที่ดี มีศิลปะในการสื่อความหมาย สร้างความเข้าใจและเป็นผู้หนึ่งที่สามารถประสานความสามัคคีได้

พลดา พันธุ์เพชร (วิศิษฎ์ บิลมาศ. 2549 : 16-18 ; อ้างอิงจาก พลดา พันธุ์เพชร. 2543 : 29) ให้ความหมายของ บทบาทอำนาจหน้าที่ของมัคคุเทศก์ถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ เพราะมัคคุเทศก์เป็นกลจักรหนึ่งที่ทำให้การท่องเที่ยวดำเนินไปอย่างราบรื่น มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ทำให้ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเทศเรามีอยู่อย่างมากมายและหลากหลายนั้นมีชีวิตชีวา สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกับรูปแบบการท่องเที่ยวที่กระทำในลักษณะของหมู่คณะ ซึ่งต้องการคนที่จะทำหน้าที่อธิบาย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ของไทยรวมทั้งคอยดูแลอำนวยความสะดวกในการเดินทางและใช้ชีวิตอยู่ในเมืองไทย มัคคุเทศก์ก็ยิ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมาก การที่ได้เป็นบุคคลซึ่งนักท่องเที่ยวได้สัมผัสอย่างใกล้ชิดมีประสบการณ์ในการเดินทางร่วมกัน และทำหน้าที่ถ่ายทอดสิ่งที่ต่างต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวจึงทำให้มัคคุเทศก์เป็นเสมือนทูตวัฒนธรรม ผู้ซึ่งสามารถสร้างภาพลักษณ์ของประเทศได้ทั้งในแง่บวกและแง่ลบให้เกิดขึ้นกับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวอันจะส่งผลต่อการส่งเสริมท่องเที่ยวโดยตรง

เพ็ญสุดา ไพรอร่าม (2539 : 23-24) ได้สรุปไว้ว่ามัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีโอกาสได้เข้าใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากกว่าบุคคลอื่น ๆ ในท้องถิ่น และเป็นผู้ที่นักท่องเที่ยวให้ความสนิทสนมและความไว้วางใจ ฉะนั้น จึงมีโอกาสร่วมสร้างความประทับใจหรือความไม่พอใจแก่นักท่องเที่ยวได้ง่าย ถ้าหากนักท่องเที่ยวได้มัคคุเทศก์ที่ดีในการนำเที่ยวก็จะเกิดความพอใจและความประทับใจในการท่องเที่ยว นั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าได้มัคคุเทศก์ที่ไม่ดี นักท่องเที่ยวก็จะเกิดความไม่พอใจหรือความเบื่อหน่าย และอาจเกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อท้องถิ่นนั้นเป็นการส่วนรวมด้วย

บทบาทของมัคคุเทศก์เป็นทั้งครู นักจิตวิทยา นักแสดง และนักการทูตอยู่ในคน ๆ เดียวกัน ผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีได้จะต้องสวมบทบาทของบุคคลอาชีพเหล่านี้ในวาระและโอกาสต่าง ๆ ดังนี้

1. การเป็นครู มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่คอยอธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวและพร้อมที่จะตอบคำถามของนักท่องเที่ยว ทำนองเดียวกับครูสอนศิษย์ ฉะนั้น จึงต้องมีความรู้ในด้านเนื้อหา รวมทั้งมีวิธีการถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ



2. การเป็นนักจิตวิทยา มักคุเทศก์จะต้องรู้จิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไร มากน้อยเพียงใด ฉะนั้น ในการอธิบายสิ่งต่าง ๆ จึงต้องเลือกอธิบายเฉพาะสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการรู้ ไม่มากเกินไปและไม่น้อยเกินไป การเป็นครูอย่างเดียวอาจไม่ค่อยได้ผลในการนำเที่ยวเพราะ นักท่องเที่ยวไม่ใช่นักเรียนที่จะต้องเชื่อฟังอยู่ในโอวาทของมัคคุเทศก์ ถ้ามัคคุเทศก์ไม่รู้จิตวิทยาในการนำเที่ยว ก็อาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเบื่อหน่าย ทั้ง ๆ ที่มัคคุเทศก์อาจมีความรู้ดีและมีความตั้งใจดีในการที่อธิบายแก่นักท่องเที่ยว

3. การเป็นนักแสดง ในการนำเที่ยวมัคคุเทศก์จะต้องสวมบทบาทของนักแสดงในบางครั้ง เพื่อให้การนำเที่ยวมีชีวิตชีวายิ่งขึ้น เช่น มีการร้องเพลงพื้นเมือง หรือเล่นดนตรีให้นักท่องเที่ยวฟังขณะนั่งรถทัวร์ไปนาน ๆ เพื่อคลายความเบื่อหน่าย หรือเล่าเรื่องสนุก ๆ แทรกขณะนำเที่ยว เป็นต้น

4. การเป็นนักการทูต มัคคุเทศก์ต้องรู้ว่าควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศของตน ให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างไร จึงจะทำให้ นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ดี มิใช่ทางลบ แต่ก็ไม่จำเป็นต้องโอ้อวดนักท่องเที่ยวเกิดความหมั่นไส้รำคาญ นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อมัคคุเทศก์ในฐานะเป็นตัวแทนคนในท้องถิ่น มัคคุเทศก์ต้องแสดงความเป็นไทยให้ประจักษ์แก่นักท่องเที่ยว ทั้งในด้านกิริยา มารยาท การวางตน คำนิยม การดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมและสังคมไทย ตลอดจนสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างชนชาติ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ชาติและสถาบันต่าง ๆ ของชาติเชิดชูความเป็นชาติอารยะที่ทัดเทียมกับชาติอื่น ๆ หลีกเลี่ยงการประพฤติปฏิบัติที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่ประเทศชาติหรือ ความประพฤติที่อาจก่อให้เกิดความรู้สึกหมั่นไส้เหยียดหยามแก่ประเทศชาติและชนชาติไทย คือการทำหน้าที่เป็นทูตวัฒนธรรมหรือทูตสันติภาพนั่นเอง

สุภาพร มากแจ้ง (เกษทิพย์ ศิริชัยศิลปะ. 2549 : 37-39 ; อ้างอิงมาจาก สุภาพร มากแจ้ง. 2539 : 65-68) ให้ความหมายของมัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญ 2 บทบาท ได้แก่

1. บทบาทและหน้าที่ในฐานะตัวแทนของประเทศ หรือของท้องถิ่นเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว บุคคลที่นักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่สุดตลอดระยะเวลาท่องเที่ยว คือ มัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวจะยึดมัคคุเทศก์เป็นที่พึ่ง ให้ความไว้วางใจและเชื่อถือสิ่งที่มัคคุเทศก์แนะนำ การแสดงออกของมัคคุเทศก์เป็นเครื่องแสดงความเป็นชนชาตินั้น หรือความเป็นคนท้องถิ่นนั้น ดังนั้นบทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะตัวแทนประเทศ หรือท้องถิ่นจึงเป็นบทบาทที่สำคัญยิ่ง แม้มิใช่บทบาทหลักของอาชีพมัคคุเทศก์ก็ตาม



ในฐานะตัวแทนของประเทศ หรือท้องถิ่น มักุเทศก์มีหน้าที่ต่อไปนี้

1.1 แสดงความเป็นไทยให้ประจักษ์แก่นักท่องเที่ยว ทั้งในด้านกิริยา มารยาท การวางตน ค่านิยมของสังคมไทย กล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ มักุเทศก์ทำหน้าที่เป็นทูตทางวัฒนธรรม ไทยนั่นเอง

1.2 สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างชนชาติ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ชาติและสถาบันต่าง ๆ ของชาติ เชิดชูความเป็นชาติ อารยะที่ทัดเทียมกับชาติอื่น ๆ หลีกเลี่ยงการประพฤติปฏิบัติที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่ประเทศชาติ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ทำหน้าที่ทูตสันติภาพนั่นเอง

## 2. บทบาทหน้าที่ในฐานะผู้นำเที่ยว

ในฐานะผู้นำเที่ยว มักุเทศก์มีหน้าที่ 3 ประการ คือ

2.1 การรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer-in)

2.2 การนำเที่ยว

2.3 การส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out)

บุปผา คุมนานนท์ (2541 : 9-11) ได้อธิบายว่าทั้งมักุเทศก์สังกัดบริษัทและมักุเทศก์อิสระ (Freelance Guide) มีหน้าที่ต้องปฏิบัติดังนี้

1. ดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวตลอดระยะเวลา

2. อธิบายเกี่ยวกับสถานที่ นำชม ตลอดจนความรู้ต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ เช่น วัฒนธรรมประเพณี ความเป็นอยู่ของผู้คน รวมทั้งแนะนำสถานที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร ฯลฯ แนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนให้ถูกต้องในสังคมไทย เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวบางคนที่มีปัญหา สงสัยเกี่ยวกับสถานที่ที่นำชมซักถามความรู้เพิ่มเติมได้ด้วย ถ้าไม่สามารถตอบปัญหาได้ ไม่ควรตอบโดยการคาดเดาเป็นอันขาด แต่ควรรีบที่จะไปศึกษาค้นคว้าหาคำตอบให้ในภายหลัง

3. ดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ นักท่องเที่ยว มักุเทศก์จะต้องช่วยเหลือเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ควรแนะนำสถานที่ ย่าน ซอย ว่าที่ใด เวลาใดไม่ปลอดภัย เพื่อให้ นักท่องเที่ยว เกิดความรู้สึกรอบอุ้มใจ สบายใจ ปลอดภัย ไว้วางใจ และศรัทธาในตัวมักุเทศก์ว่าจะช่วยให้นักท่องเที่ยวด้วยความสนุก ไร้กังวล

## 7. คุณสมบัติของมักุเทศก์

มักุเทศก์นับเป็นอาชีพที่ต้องมีคุณสมบัติเฉพาะหลากหลายลักษณะ เนื่องจากเป็นอาชีพที่ต้องเจอกับบุคคลมากมาย แต่ละคนก็มีความแตกต่างกันไปในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ การศึกษา การอบรมเลี้ยงดู อารมณ์ความต้องการของแต่ละ มักุเทศก์จึงต้องปรับตัวให้เข้ากับ นักท่องเที่ยวทุกคน และต้องพยายามสร้างความพอใจ ให้กับทุก ๆ ฝ่าย นอกเหนือจากคนแล้ว



มัคคุเทศก์ยังอาจต้องเจอกับปัญหาเฉพาะหน้าที่คาดไม่ถึง ต้องเป็นผู้จัดการดูแลรับผิดชอบเรื่องการเดินทางท่องเที่ยวและหน้าที่อื่น ๆ อีกมากมาย ดังนั้นคุณสมบัติของผู้ที่จะมาเป็นมัคคุเทศก์จึงต้องค่อนข้างมีความหลากหลาย พอสรุปได้ดังนี้

พิมพรรณ สุจารินพงศ์ (2549 : 37-39) ได้อธิบายว่า บุคลิกที่ดีของมัคคุเทศก์ได้แก่

1. มีบุคลิกภาพดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความสะอาดและความเป็นระเบียบของส่วนต่าง ๆ ของร่างกายและการแต่งกาย ได้แก่

- 1.1 การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะกับกาลเทศะ
- 1.2 มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง
- 1.3 การใช้ท่าทางนอบน้อมถ่อมตน มีมารยาท ให้เกียรติผู้อื่น
- 1.4 การใช้ถ้อยคำภาษาถูกต้อง เหมาะสม
- 1.5 มีความเชื่อมั่นในตนเอง
- 1.6 มีความจริงใจ
- 1.7 มีการสังเกตและจดจำที่ดี
- 1.8 มีความกระตือรือร้น
- 1.9 ควรสบสายตา มองและใส่ใจผู้ฟังทั่วถึงตลอดเวลาขณะพูด

2. มีมนุษยสัมพันธ์ดี คือ ต้องมีความสามารถในการสร้างความประทับใจ และผูกมิตรกับนักท่องเที่ยวได้อย่างดี สามารถทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกผ่อนคลาย ให้ความเป็นกันเอง ซึ่งการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวนั้น อาจมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- 2.1 มีศิลปะในการเข้าหาคนให้ชนะใจคนและสามารถครองใจคน
- 2.2 เป็นคนยิ้มแย้มแจ่มใสไม่ว่าเจอเหตุการณ์ใด
- 2.3 มีน้ำใจช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบาย
- 2.4 มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ รู้จักห่วงใยผู้อื่น
- 2.5 มีอัธยาศัยดี ไม่ก้าวร้าว ไม่สำคัญตนว่ามีความรู้เหนือกว่านักท่องเที่ยว
- 2.6 พยายามให้ความสนใจในตัวนักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง
- 2.7 มีความจำแม่นยำ ต้องจำชื่อนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด
- 2.8 ต้องให้ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
- 2.9 ต้องเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี

3. มีความรู้ดี มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ เพราะจะช่วยให้ นักท่องเที่ยวได้รับความรู้จากการท่องเที่ยว ความรู้ที่มัคคุเทศก์ควรทราบ ได้แก่

- 3.1 ความรู้เกี่ยวกับภาษา
- 3.2 ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่เข้าชมต่าง ๆ





- 3.3 ความรู้เกี่ยวกับสภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณี
- 3.4 ความรู้เกี่ยวกับสถานที่พักผ่อน
- 3.5 มีความรู้เกี่ยวกับร้านจำหน่ายของที่ระลึกที่น่าเชื่อถือ
- 3.6 มีความรู้ในเรื่องระเบียบพิธีการเข้า-ออกประเทศ พิธีทางศุลกากร
4. มีวาทศิลป์ อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องอาศัยการพูดเป็นเครื่องมือในการนำไปสู่ความสำเร็จ ควรเอาใจใส่ในด้านการพูดของตนอยู่เสมอ
5. เป็นคนช่างสังเกต ต้องรู้จักใช้สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เป็นคนช่างสังเกต จดจำ เพื่อตอบคำถามนักท่องเที่ยว ได้อย่างไม่อ้ำอึ้ง
6. มีจิตวิญญาณรักและตั้งใจในการทำงานการเป็นมัคคุเทศก์ คุณสมบัติข้อนี้สำคัญมาก เพราะต้องเป็นผู้มีความรักและเต็มใจที่จะบริการแก่ผู้อื่นอย่างมีความสุข
7. มีประสบการณ์เดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว เพราะการที่ได้เคยรู้จักคุ้นเคยกับสถานที่ท่องเที่ยว จะช่วยให้มัคคุเทศก์ทำงานด้วยความมั่นใจ ไม่กลัวว่าไม่รู้ มีการเตรียมพร้อมด้านข้อมูล
8. มีความรับผิดชอบสูง ตรงต่อเวลา เนื่องจากบางครั้งผู้เป็นมัคคุเทศก์ต้องดูแลนักท่องเที่ยวคราวละหลายสิบหรือหลายร้อยชีวิต มัคคุเทศก์จึงต้องจัดแสดง หรือจัดการกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยวเห็นว่าการเดินทางมีความปลอดภัย
9. มีความอดทน อดกลั้น รับผิดชอบต่อสถานการณ์ เพราะมัคคุเทศก์อาจเจอ นักท่องเที่ยวมาจากพื้นฐานความคิด ความต้องการที่ต่างกัน ต้องมีความอดทนอดกลั้นและมีขันติเสมอในการทำงาน
10. มีสติปัญญาและไหวพริบที่ดี ต้องทำงานด้วยสติสัมปชัญญะและไหวพริบที่ดี ทำงานโดยการไตร่ตรอง วางแผนล่วงหน้า ไม่หวั่นไหวอะไรง่าย ๆ
11. สามารถสร้างอารมณ์ขัน อารมณ์ขันจะช่วยให้การเดินทางเปี่ยมไปด้วยรอยยิ้มและความสุขจากนักท่องเที่ยว
12. มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี ถ้าสุขภาพไม่ดี อาจทำให้นักท่องเที่ยวขาดความมั่นใจในตัวผู้นำ
13. มีความจำที่ดี ผู้ที่มีความจำดีจะเป็นพื้นฐานนำไปสู่การมีความรู้ดีได้อย่างง่าย ๆ เช่น การจำเส้นทางไปสถานที่ต่าง ๆ แหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร ฯลฯ
14. เป็นผู้นำที่ดี มัคคุเทศก์จะเป็นที่พึ่งในทุก ๆ เรื่อง ของนักท่องเที่ยวมัคคุเทศก์จึงเป็นแบบอย่างที่ดี มีความเป็นตัวของตัวเอง กล้าหาญเมื่อพบสถานการณ์ที่คับขัน
15. ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน ได้แก่ การซื่อสัตย์ต่อนักท่องเที่ยวไม่หลอกลวงนักท่องเที่ยว



16. มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ภาษาของประเทศที่ไปเยือน โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

17. มีความกระตือรือร้น มีท่าทีกระฉับกระเฉง ว่องไว กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา

18. มีความยืดหยุ่นแก้ปัญหาได้ฉับไว บางครั้งอาจมีเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึงเกิดขึ้น มัคคุเทศก์ต้องควบคุมหรือยืดหยุ่นได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ห้ามใช้วิธีการเด็ดขาด แต่ควรอธิบายให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจและทราบถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ

เมื่อจะพิจารณาถึงคุณสมบัติของมัคคุเทศก์แล้ว อาชีพมัคคุเทศก์นั้น มิใช่ทุกคนสามารถเป็นได้ มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องการคนที่มีคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ค่อนข้างเฉพาะตัวแตกต่างไปจากอาชีพอื่น คือ นอกจากการเป็นผู้มีสัญชาติไทยและมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว ผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ต้องมีคุณสมบัติพอสรุปได้ ดังต่อไปนี้ (สรัญยา วรากุลวิทย์. 2546 : 177)

1. มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารเป็นอย่างดี เพราะภาษาจะเป็นสื่อในการนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบ
2. มีความรู้ข้อมูลต่างๆ ที่จะอธิบายหรือตอบคำถามให้แก่นักท่องเที่ยว
3. มีทักษะในการนำเสนอข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ เข้าใจ และเกิดความสนใจที่จะรับฟังไม่เบื่อหน่าย
4. มีทักษะในการบริหารจัดการการนำเที่ยว นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อเตรียมรับนักท่องเที่ยวจนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวกลับประเทศ มัคคุเทศก์จะต้องดูแลนักท่องเที่ยวในทุก ๆ เรื่อง ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจตลอดเวลาที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของมัคคุเทศก์
5. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพราะสิ่งที่ไม่คาดคิดต่างๆ อาจเกิดขึ้นได้เสมอในระหว่างการเดินทาง มัคคุเทศก์จะต้องพยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นให้เกิดความเสียหายแก่ทุกฝ่ายให้น้อยที่สุด ซึ่งทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้านี้ต้องอาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นอย่างมาก ดังนั้น มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์เป็นเวลานานจึงมีความชำนาญค่อนข้างมาก
6. มีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว มองโลกในแง่ดี ซึ่งเป็นเสน่ห์ที่จะช่วยสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี
7. มีนิสัยในการคาดการณ์ในสิ่งต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการเดินทาง
8. มีความอดทนสูง เพราะมัคคุเทศก์จะต้องพบกับนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างชาติต่างภาษา ต่างครอบครัว และการเลี้ยงดู ดังนั้น ลักษณะนิสัยและความต้องการของแต่ละคนก็จะแตกต่างกันออกไป มัคคุเทศก์จึงต้องเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี เมื่อได้รับแรงกดดันอันเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน



9. มีใจรักในอาชีพ รักงานบริการ มีความสุขและทำให้ผู้อื่นมีความสุข เพราะหากปราศจากคุณสมบัติในข้อนี้ มัคคุเทศก์จะมีความสุขหรือสนุกกับการทำงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

10. มีจรรยาบรรณ จริยธรรม และคุณธรรม เพราะอาชีพมัคคุเทศก์นั้นจะต้องเผชิญกับสิ่งเข้าวนต่างๆ และการแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่ถูกต้อง หากมัคคุเทศก์ไม่สามารถยืนหยัดบนพื้นฐานของความถูกต้องและคุณธรรมแล้ว ก็จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาพรวมดังเช่นที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน

11. เป็นผู้ที่มีความสนใจในการแสวงหาความรู้อยู่เสมอ เพราะความรู้ที่ได้รับจากการอบรมนั้นไม่เพียงพอที่จะใช้ประกอบอาชีพได้ตลอดไป และนักท่องเที่ยวในปัจจุบันก็มีความสนใจที่จะได้รับความรู้จากการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น มัคคุเทศก์จึงจะต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้กับตนเองอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นมัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาติใดล้วนแล้วแต่ต้องมีคุณสมบัติเหล่านี้เป็นพื้นฐานด้วยกันทั้งสิ้น จะแตกต่างกันเฉพาะเรื่องภาษาที่ใช้ และการนำทักษะไปประยุกต์ใช้ให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ดังนั้น มัคคุเทศก์จำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงพฤติกรรม ความต้องการความสนใจของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติ รวมไปถึงพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม และประเพณีของแต่ละชาติด้วย เพื่อการให้บริการที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

#### 8. ความสามารถของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ต้องมีความสามารถที่จะทำให้คุณสมบัติเหล่านั้นเด่นชัดเป็นที่ประจักษ์ ความสามารถของมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย (มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2541 : 59 – 60)

1. ความสามารถด้านภาษา โดยเหตุที่งานของมัคคุเทศก์เป็นงานที่ต้องใช้ภาษาเป็นหลัก โดยเฉพาะภาษาพูด มัคคุเทศก์จึงต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาแม่ของตน และภาษาต่างประเทศอื่น ๆ อยู่ในเกณฑ์ดี คือสามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องตามระเบียบ การใช้ภาษา ความสามารถด้านภาษาจะเป็นคุณสมบัติสำคัญในการพิจารณารับมัคคุเทศก์เข้าทำงาน

2. ความสามารถด้านวิชาการ ได้แก่ ความรู้ที่มัคคุเทศก์ใช้เพื่อประกอบอาชีพคือ

2.1 ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่ตั้ง ประวัติความเป็นมา สภาพภูมิอากาศ ลักษณะทางกายภาพ การเข้าถึงที่พักแรม และกิจกรรมการท่องเที่ยว

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย เช่น ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิต ความเชื่อ ศาสนา อาหารการกิน การเมืองการปกครอง

2.3 ความรอบรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น อัตราการแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่างๆ กับเงินไทย ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของชาติต่างๆ เหตุการณ์ปัจจุบัน



3. ความสามารถด้านการนำเที่ยว ความสามารถด้านการนำเที่ยวเป็นหัวใจสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ที่มีความสามารถในการนำเที่ยวจะทำให้การท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน ประกอบด้วยสาระ ความรู้ และการพักผ่อนอย่างแท้จริงนักท่องเที่ยวไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยเพราะถูกเร่งรัด และเบื่อหน่ายเพราะถูกยัดเยียดด้วยความรู้เกินความจำเป็น หรือเบื่อหน่ายเพราะมัคคุเทศก์ขาดความรู้ไม่สามารถสนองความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ ความสามารถด้านการนำเที่ยว ประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการจัดเวลา มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถคำนวณเวลาในการนำเที่ยวแต่ละรายการได้พอเหมาะ และนักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวครบตามรายการที่จัด โดยไม่รู้สึกรู้สึกเหน็ดเหนื่อย หรือเบื่อหน่าย การเตรียมการข้อนี้ทำได้โดย มัคคุเทศก์ต้องสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวล่วงหน้า แบ่งเวลาในการนำชมแต่ละจุดตามความสำคัญและความน่าสนใจ ทั้งนี้โดยไม่ลืมคำนึงถึงการให้เวลาส่วนตัวแก่นักท่องเที่ยวด้วย เช่น การให้เวลาถ่ายรูป ดื่มน้ำ เข้าห้องน้ำ ฯลฯ

3.2 ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถวิเคราะห์นักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวแต่ละครั้งว่ามีความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องใด เพื่อจะได้สามารถสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ถูก เช่น นักท่องเที่ยวที่สนใจชมศิลปกรรมและสถาปัตยกรรม มัคคุเทศก์ควรใช้เวลาส่วนใหญ่กับการเที่ยวชมแหล่งศิลปกรรมและสถาปัตยกรรม รวมทั้งให้การบรรยายในแต่ละจุดโดยละเอียด ส่วนนักท่องเที่ยวที่สนใจเพียงท่องเที่ยวถ่ายรูป และซื้อของที่ระลึก มัคคุเทศก์ก็ควรบรรยายสั้นๆ เฉพาะเรื่องทั่วๆ ไป ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ และให้เวลาอิสระแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น ตามที่นักท่องเที่ยวพอใจ โดยไม่เกินเวลาที่กำหนดไว้ในรายการ การวิเคราะห์นักท่องเที่ยวทำได้โดยการศึกษาลักษณะประจำชาติของชนชาติต่าง ๆ เช่น ชนชาติฝรั่งเศส มักสนใจประวัติศาสตร์และโบราณคดี อเมริกันชอบท่องเที่ยวผจญภัย ชาวเอเชียชอบถ่ายรูป และซื้อของ เป็นต้น เพศ วัย และระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวมีส่วนกำหนดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้เช่นกัน

3.3 ความสามารถในการเฝ้าความสนใจ มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีความสามารถทำให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานเพลิดเพลินตลอดรายการท่องเที่ยว ทั้งระหว่างการเดินทางและจุดแวะชม ดังนั้น นอกจากความรู้เกี่ยวกับจุดท่องเที่ยวและสถานที่ที่น่าสนใจตามทางผ่านที่มัคคุเทศก์อาจชี้ชวนให้นักท่องเที่ยวสนใจได้แล้ว หากเดินทางเป็นเวลายาวนาน มัคคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือการละเล่นเล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อคลายเหงาและช่วยให้เกิดความเป็นกันเอง ภายในกลุ่มของนักท่องเที่ยวด้วยกัน

3.4 ความสามารถในการบริการและอำนวยความสะดวก มัคคุเทศก์ที่ดีต้องเอาใจใส่ดูแลให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน สะดวกสบาย ปลอดภัยปราศจากอุปสรรคและข้อขัดข้อง ดังนั้น ก่อนการนำเที่ยวทุกครั้งมัคคุเทศก์ควรตรวจสอบความเรียบร้อยของ



ยานพาหนะ แข็งย้ายสถานที่พักแรม และสถานประกอบการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นัดหมายและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่จะไปตั้งแต่การกำหนดการ การเตรียมตัวข้อปฏิบัติต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ เช่น การเข้าชมพระบรมมหาราชวังต้องแต่งกายสุภาพ การเข้าพระอุโบสถต้องถอดรองเท้า สุภาพสตรีถูกต้องพระภิกษุไม่ได้ การอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ถ่ายภาพ หรือถ่ายภาพยนตร์ ฯลฯ การเตรียมสัมภาระ และข้อควรระวังต่าง ๆ เอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยวโดยทั่วถึงและเสมอหน้า

4. ความสามารถในการแก้ปัญหา มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องโดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ การที่จะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้นั้น จะต้องมีการเตรียมการที่ดีโดยศึกษาล่วงหน้าถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในการนำชมแต่ละรายการและศึกษาขั้นตอนของการแก้ปัญหาเหล่านั้นและจัดเตรียมอุปกรณ์หรือวิธีการไว้ล่วงหน้า โดยมีสติมั่นคง และรอบคอบ ตัวอย่างปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การนำเที่ยวทางเรือ อาจเกิดอุบัติเหตุเรือจม เป็นต้น

#### 9. จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

จรรยาบรรณ คือ สิ่งอันพึงประพฤติปฏิบัติ จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์คือข้อพึงประพฤติปฏิบัติของมัคคุเทศก์ เพื่อธำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพ ทำให้อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยกย่องนับถือในฐานะเป็นตัวแทนของประเทศ ซึ่งหลักเกณฑ์ทางมารยาทและจรรยาบรรณสำหรับมัคคุเทศก์ที่เก่าแก่ และได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง เป็นหลักเกณฑ์ที่ถูกกำหนดขึ้นโดย The Guide of Professional Tour Guides of Washington, D.C. มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (Hill. 1991 : 44)

1. มัคคุเทศก์ต้องใช้ทักษะในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดความสามารถ ในการนำเสนอความรู้ การให้ข้อมูลต่าง ๆ การเน้นย้ำความสำคัญของสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการคงไว้ซึ่งวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวจะต้องกระทำด้วยพฤติกรรมที่เหมาะสม

2. ก่อนปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง มัคคุเทศก์จะต้องเตรียมตัวอย่างดี ต้องตรงต่อเวลาและเคารพต่อกำหนดการเดินทาง นอกจากนี้ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้ที่ไว้ต่อความรู้สึกและความสนใจของนักท่องเที่ยว และควรหลีกเลี่ยงการสนทนาในหัวข้อที่ล่อแหลมต่อการวิวาท และบาดหมาง เช่น เรื่องเพศ ศาสนา และการเมือง

3. มัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ที่เป็นจุดหมายปลายทางอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทางประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม วัฒนธรรม การเมืองการปกครอง และนิทาน หรือความเชื่อในท้องถิ่น และจะต้องทันต่อเหตุการณ์และความเปลี่ยนแปลงในสถานที่นั้น ๆ นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ต้องพึงระวังในเรื่องการให้ข้อมูลที่ผิดกับนักท่องเที่ยว



4. มัคคุเทศก์จะต้องทำความเข้าใจ เคารพและปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทที่ตนสังกัด ไม่ควรรับงานโดยตรงจากนักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้าของบริษัทโดยไม่ได้รับความยินยอมจากบริษัทก่อน และในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ไม่ควรให้นามบัตรของตนเองกับนักท่องเที่ยว พึงระลึกเสมอว่าการติดต่อทางธุรกิจกับนักท่องเที่ยวจะต้องกระทำผ่านบริษัทเท่านั้น

5. มัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้ในเรื่องเส้นทาง การเดินทาง ของทุกรายการนำเที่ยว รวมถึงกฎระเบียบจราจรภายในเมืองด้วย โดยจะต้องสามารถให้คำแนะนำกับพนักงานขับรถได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมโดยเลือกใช้คำพูดและวิธีการแนะนำที่สุภาพและสุขุม

6. มัคคุเทศก์จะต้องแต่งกายเหมาะสมกับลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยว

7. เมื่อตกลงรับงานนำเที่ยวจากบริษัทแล้ว มัคคุเทศก์จะต้องอุทิศตน ททุ่มเท และมีความแน่วแน่กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ ไม่ลังเลใจ หรือยกเลิกงานภายหลัง

8. มัคคุเทศก์ไม่ควรเห็นแก่เงินทิป และไม่ควรรอออกปากขอทิป ควรให้นักท่องเที่ยวเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเองว่าควรให้หรือไม่

9. มัคคุเทศก์ไม่ควรแนะนำหรือชักจูงนักท่องเที่ยวไปยังร้านขายของที่ระลึกหรือสถานที่อื่นๆ ที่มีราคาไม่ชอบธรรมแต่เสนอสิ่งตอบแทนที่สูงให้กับมัคคุเทศก์หรือพนักงานขับรถ

10. มัคคุเทศก์ควรประสานสัมพันธ์ และให้ความช่วยเหลือกับคณะนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ ด้วยนอกจากนี้ควรยึดมั่นในการประพฤติปฏิบัติตนตามหลักมารยาทและจรรยาบรรณ ตลอดเวลา และควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทุกคนจะเห็นได้ว่าหลักจรรยาบรรณข้างต้นนี้เป็นเพียงแนวทางกว้างๆ สำหรับมัคคุเทศก์ในการประพฤติ และปฏิบัติตน ถึงแม้ว่าจะถูกกำหนดโดยองค์กรในประเทศสหรัฐอเมริกา แต่แนวทางดังกล่าวก็สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศอื่น ๆ รวมทั้งประเทศไทยได้เป็นอย่างดี

### แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

มาตรฐานมัคคุเทศก์ (Tourist Guide Standard) ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ คือ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2553 : เว็บไซต์)

#### 1. ศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคล โดยได้รับค่าตอบแทน

มัคคุเทศก์ทั่วไป หมายถึง มัคคุเทศก์ที่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ทั่วไป โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ



2. เกณฑ์การประเมิน 3 ด้าน รวม 24 ตัวชี้วัด ดังนี้
  - 2.1 ด้านความรู้ 8 ตัวชี้วัด
  - 2.2 ด้านทักษะการปฏิบัติงาน 5 ตัวชี้วัด
  - 2.3 ด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ 11 ตัวชี้วัด
3. ระดับของมาตรฐานของมัลฑุเทศก์
  - ระดับที่ 1 “มาตรฐาน” สำหรับมัลฑุเทศก์ทั่วไปที่มีอายุงาน 1 ปี
  - ระดับที่ 2 “มาตรฐานดี” สำหรับมัลฑุเทศก์ทั่วไปที่ผ่านมาตรฐานระดับที่ 1 และทำงาน มัลฑุเทศก์ต่อเนื่องมาอีก 3 ปี
  - ระดับที่ 3 “มาตรฐานดีมาก” สำหรับมัลฑุเทศก์ทั่วไปที่ผ่านมาตรฐานระดับที่ 2 และทำงาน มัลฑุเทศก์ต่อเนื่องมาอีก 5 ปี
4. มาตรฐานด้านความรู้
  - 4.1 ความรู้ภาษาไทย
  - 4.2 ความรู้ภาษาต่างประเทศ
  - 4.3 ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย
  - 4.4 ความรู้ศิลปวัฒนธรรมไทย
  - 4.5 ความรู้การท่องเที่ยวยั่งยืน
  - 4.6 ความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัลฑุเทศก์ พ.ศ. 2551
  - 4.7 ความรู้บทบาทรับผิดชอบ
  - 4.8 ความรู้ความปลอดภัย
5. มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงานจริง
  - 5.1 การปฏิบัติก่อนการรับ-ส่งนักท่องเที่ยว
  - 5.2 การปฏิบัติระหว่างเดินทางนำเที่ยว
  - 5.3 การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง
  - 5.4 การอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ
  - 5.5 การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย
6. มาตรฐานด้านจรรยาบรรณ
  - 6.1 เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
  - 6.2 เลื่อมใสระบอบประชาธิปไตย
  - 6.3 ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ
  - 6.4 มีกิริยาและการแต่งกายเหมาะสม
  - 6.5 ตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ



- 6.6 ชื่อสัตว์สุจริต
- 6.7 รู้จักประมาณตน
- 6.8 เข้าใจเพื่อนมนุษย์
- 6.9 ปรรณนาให้คนอื่นมีความสุข
- 6.10 รัก ศรัทธาในอาชีพนี้
- 6.11 ยึดมั่นใน พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551
7. คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ที่ขอรับการประเมิน
  - 7.1 เป็นผู้ได้รับบัตรอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ทั่วไป(ไทยหรือต่างประเทศ)
  - 7.2 หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานเป็นมัคคุเทศก์จากบริษัทนำเที่ยวที่มีใบอนุญาตมีระยะเวลาการทำงานต่อเนื่อง ดังนี้
    - 7.2.1 ระดับมาตรฐาน มีอายุงาน 1 ปี
    - 7.2.2 ระดับมาตรฐานดี มีอายุงาน 3 ปี
    - 7.2.3 ระดับมาตรฐานดีมาก มีอายุงาน 5 ปี
  - 7.3 เป็นผู้ที่ไม่เคยถูกพักใช้ใบอนุญาตตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป
  - 7.4 เป็นผู้ที่ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์
8. การขอรับการประเมิน การสมัครขอรับการประเมินให้เป็นตามความสมัครใจ
9. การยื่นใบสมัครต่อสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว
  - 9.1 หลักฐานการสมัคร
    - 9.1.1 สำเนาใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ทั่วไป
    - 9.1.2 หนังสือรับรองประสบการณ์จากบริษัทนำเที่ยว
    - 9.1.3 รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป
  - 9.2 ขั้นตอนปฏิบัติในการประเมิน
    - 9.2.1 ประกาศรับสมัครการประเมินมาตรฐานโดยจะเปิดรับสมัคร “ปีละ 1 ครั้ง”
    - 9.2.2 ตรวจสอบหลักฐานและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์ขอรับการประเมินมาตรฐาน
    - 9.2.3 คณะกรรมการประเมินจัดทดสอบและประกาศผลการประเมินให้ทราบต่อไป
  - 9.3 เกณฑ์การประเมิน
    - 9.3.1 ระดับมาตรฐาน
    - 9.3.2 ระดับมาตรฐานดี





### 9.3.3 ระดับมาตรฐานดีมาก

## 9.4 มาตรฐานการประเมิน คะแนนเต็ม 100 คะแนน

### 9.4.1 ด้านความรู้ 25 คะแนน

### 9.4.2 ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ 50 คะแนน

### 9.4.3 ด้านจริยธรรม 25 คะแนน

## 9.5 เกณฑ์การตัดสิน

ทั้ง 3 ด้านรวมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75 แต่ละด้านไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 ในด้านทักษะการปฏิบัติงานในด้านที่ 2

## 9.6 เครื่องมือและเกณฑ์การประเมิน

### 9.6.1 การทดสอบของแต่ละระดับ ประกอบด้วย

- 1) แบบทดสอบวัดความรู้
- 2) แบบทดสอบการปฏิบัติ
- 3) แบบสัมภาษณ์

9.6.2 การพิจารณาคัดเลือกเครื่องมือการประเมินอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์

## 10. ความเป็นมาตรฐาน

ผู้ที่ผ่านการประเมิน ได้รับการรับรองมาตรฐาน โดยมีหนังสือรับรองมาตรฐานจากสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว โดยการรับรองในแต่ละระดับจะสิ้นสุดเมื่อบุคคลนั้นได้ผ่านการประเมินในระดับที่สูงขึ้นการถอดถอนมาตรฐาน จะกระทำเมื่อบุคคลนั้นถูกพิจารณาพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป หรือถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

หากบุคคลที่ได้รับมาตรฐานไม่ประสงค์ที่จะขอรับการประเมิน เพื่อเลื่อนระดับที่สูงขึ้นต้องรักษาความเป็นมาตรฐานนั้นไว้โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. ระดับมาตรฐาน เมื่อครบกำหนด 3 ปีแล้ว จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะในวิชาชีพเป็นประจำทุกปี
2. ระดับมาตรฐานดี เมื่อครบกำหนด 5 ปีแล้ว จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะในวิชาชีพเป็นประจำทุก ๆ 2 ปี
3. ระดับมาตรฐานดีมาก เป็นระดับสูงสุดแล้ว การรักษาความเป็นมาตรฐานจะต้องมีการปฏิบัติงานนำเที่ยวอย่างน้อยปีละ 10 ครั้ง และทุก 3 ปีจะต้องเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะในวิชาชีพ



## แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

### 1. ความหมายของการฝึกอบรม

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

สมคิด บางโม (2551 : 13) การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ชูชัย สมितिไกร (2542 : 5) การฝึกอบรม คือ กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติ ของบุคลากร อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ประวัตติ สมเป็น (2542 : 3) การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคคลให้เพิ่มพูนความถนัด ความรู้ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่องานหรือกิจกรรมจนกระทั่งเกิดเป็นนิสัย เพื่อให้เกิดการกระทำที่มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้นเป็นการตอบสนองต่อเป้าประสงค์ของบุคคลและองค์การ

บุญคง หันจางสิทธิ์ (2540 : 229) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม คือ กรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้พัฒนาในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานและการผลิตในปัจจุบันและอนาคต หรือจะพูดเป็นภาษาเศรษฐศาสตร์ก็ คือ กรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนผลผลิตส่วนเพิ่ม (Marginal Product) ของแรงงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต

เสนาะ ดิยาวี (2537 : 127) การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้คนได้รู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของคนไปในทางที่ต้องการ

เครือวัลย์ ลิมอภิชาติ (2544 : 4) การฝึกอบรมคือ กิจกรรมการเรียนรู้ (Learning) เฉพาะอย่างของบุคคลเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะ หรือความชำนาญ (Skill) และเจตคติ (Attitude) อันเหมาะสมจนสามารถให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และทัศนคติเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่เพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติให้อยู่ในระดับสูงขึ้น

Boydell (1979 : 27) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม คือ วิธีการหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเฉพาะไปในทิศทางที่พึงประสงค์ โดยที่ทิศทางนี้จะมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ๆ



Pramley (1991 : 15) การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการวางแผนควบคุมให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้ปรับเปลี่ยนทัศนคติและเพิ่มทักษะให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทองฟู ชินะโชติ (2531 : 2) ให้ความหมายว่าการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานโดยมุ่งพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ การฝึกอบรมจึงเป็นกรรมวิธีอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารใช้พัฒนาพนักงาน

ความหมายการฝึกอบรมดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การฝึกอบรมคือกระบวนการในการพัฒนาบุคคลในหน่วยงานให้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรับตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบที่สูงขึ้นได้

## 2. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2551 : 14) การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเฉพาะอย่าง อาจจำแนกวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมได้ 4 ประการ เรียกว่า กุษา (KUSA) ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge = K) ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน
2. เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand = U) เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้ กล่าวคือเมื่อรู้ในหลักการ และทฤษฎีแล้วสามารถตีความ แปลความ ขยายความ และอธิบายให้คนอื่นทราบได้ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ได้
3. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill = S) ทักษะคือความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งโดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่าง ๆ การขับรถ การจักรเย็บผ้า เป็นต้น
4. เพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude = A) เจตคติหรือทัศนคติ คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิดหรือเพิ่มพูนความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชาต่อเพื่อนร่วมงาน และต่องานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ความจงรักภักดีต่อบริษัท ความภาคภูมิใจต่อสถาบัน ความสามัคคีในหมู่คณะ ความรับผิดชอบต่องาน ความเอาใจใส่ต่องาน (รักงาน ไม่เบื่องาน) ความกระตือรือร้น เป็นต้น

ศิริลักษณ์ เชียงสอน (2542 : 17-18) มีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ดังนี้

### 1. เพิ่มพูนความรู้

การเพิ่มพูนความรู้หรือสติปัญญา หรือปรับปรุงแก้ไขความรู้เพื่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลในระดับเกี่ยวกับการเข้าใจกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานหรือบุคคล การเข้าใจการจัดการบริหาร รูปแบบการบริหาร ทำให้มี



ความรู้ความเข้าใจ สามารถอธิบายขยายความได้อย่างถูกต้องและชัดเจน สามารถนำสิ่งที่รู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ นอกจากนี้การฝึกอบรมสามารถมุ่งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถวิเคราะห์แยกแยะให้เห็นองค์ประกอบต่าง ๆ ที่กระจายกันอยู่เข้าเป็นแบบแผนหรือ โครงสร้างใหม่ได้

## 2. พัฒนาทักษะ

การพัฒนาทักษะความชำนาญ เป็นจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมและพัฒนาชำนาน รวมถึงตั้งแต่การจัดลำดับความสำคัญของงาน การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า การเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจ ทำให้สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง คล่องตัว จนมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถทำเองได้ในสถานการณ์จริง การเพิ่มจำนวนครั้งหรือความถี่ในการฝึก ปฏิบัติ ทำให้มีประสบการณ์หรือทักษะในการทำงานสูง ก่อให้เกิดความมั่นใจได้เป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องโดยใช้เวลานี้น้อยลง

## 3. เปลี่ยนแปลงทัศนคติ

เมื่อสร้างเจตคติที่ดีและเหมาะสมแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้มีกำลังใจที่ดีในการทำงาน สามารถทำงานของตนได้ด้วยความยินดีและพอใจ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยความสบายใจ การฝึกอบรมทั่วไปมักมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงแก้ไขความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน และเพิ่มทักษะการชำนาญการแต่ละเลยการจูงใจบุคลากรเป็นเรื่องสำคัญที่จะคำนึงถึง เพราะบุคลากรมีความรู้ทักษะในการทำงาน แต่ขาดแรงจูงใจในการทำงานก็จะไม่นำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และขาดความจูงใจในการปฏิบัติงาน อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาไม่สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้การฝึกอบรมไม่เกิดผลตามที่กำหนดไว้

## 3. ลักษณะของการฝึกอบรม

วิจิตร อาวะกุล (2538 : 32-34) ได้กำหนดลักษณะการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. การคัดเลือกและจัดบุคคลที่จะเข้ารับการฝึกอบรมให้เหมาะสมการคัดเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรใด จะต้องมีการพิจารณาถึงความจำเป็น ความต้องการ มีการตั้งเป้าหมายวัตถุประสงค์จะให้ผู้เรียนไปทำงานอะไรจึงจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน การฝึกอบรมมิใช่ที่พักผ่อน หรือรองรับผู้ว่างงานไม่มีงานทำ เพราะการฝึกอบรมแต่ละคนย่อมหมายถึงการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เมื่อผ่านการ อบรมแล้วต้องนำเอาความรู้ไปทำงานปรับปรุงให้ดีขึ้น

2. การจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการในการอบรม หมายถึง การจัดวิชาในหลักสูตรเฉพาะวิชาที่จำเป็น มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องหรือเป็นพื้นฐานของวิชาอื่น เป็นวิชาที่ถือว่าเป็นแก่นสาร สาระ มิใช่วิชาเพื่อความบันเทิงสนุกสนานไม่ได้สาระ จัดหลักสูตรให้สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเชิงถาวรในการทำงานได้



3. สภาพแวดล้อมในการอบรมจะต้องอำนวยความสะดวกการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และคล้ายคลึงกับสภาพความเป็นจริงที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปใช้ให้มากที่สุด

4. วิทยากรในการฝึกอบรม จะต้องมีความสามารถในการถ่ายทอด คือรู้ด้านเทคนิคการสอน (How to Teach) เป็นอย่างดี และรู้เนื้อหาวิชาในเรื่องที่ไปสอน (What to Teach) เป็นอย่างดี โดยมีประสบการณ์ เกี่ยวกับการนำสิ่งที่สอนไปใช้ด้วยจึงจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเชื่อถือ และเชื่อมั่นว่าจะไปทำเองได้มากขึ้น

#### 4. ระบบการฝึกอบรม

การศึกษาการฝึกอบรมนั้นอาจจะพิจารณาโดยอาศัยแนวคิดเรื่องระบบเป็นเครื่องช่วยพิจารณา เนื่องจากวิธีศึกษาเชิงระบบจะช่วยให้มีกรอบการพิจารณาที่รัดกุมและครอบคลุมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ อย่างทั่วถึง มีหลักการและเหตุผล จึงช่วยให้รู้ว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่สำคัญอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

ระบบ หมายถึง ผลรวมของส่วนหรือองค์ประกอบเหล่านี้เป็นหน่วยที่เล็กกว่าระบบย่อย (Sub-system) แต่ละระบบย่อยจะมีการทำงานภายในระบบซึ่งเกี่ยวข้องกับเป้าหมายของระบบใหญ่ทั้งหมด และในขณะเดียวกันก็มีความเกี่ยวข้องพันต่อนับกับหน่วยอื่น ๆ ด้วย กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือระบบหนึ่ง ๆ จะต้องมีลักษณะของการรวมตัวของหน่วยย่อย ๆ ก็คือระบบย่อย ๆ นั้นเอง ในขณะเดียวกันระบบโดยตัวของมันเองก็จะกลายเป็นระบบย่อย ๆ ของระบบที่ใหญ่กว่า (Super System)

ระบบโดยทั่วไปมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการด้วยกันอันได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรสภาพ ปัจจัยนำออก ข้อมูลย้อนกลับ และสภาพแวดล้อมซึ่งระบบการฝึกอบรมก็มีลักษณะทำนองเดียวกัน โดยสามารถแบ่งองค์ประกอบได้ 5 ประการเช่นเดียวกัน ดังรายละเอียดดังนี้ (กุลธนะ ธนาพงศธร และไตรรัตน์ โภคพลากรณ์. 2531 : 325-355)

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ปัจจัยนำเข้าของระบบการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับระบบที่ต้องการความเจริญเติบโต ปัจจัยนำเข้านับเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพลังในการดำเนินการฝึกอบรมอันประกอบด้วย

1.1 คน เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของระบบการฝึกอบรม บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมก็ได้แก่ผู้บริหาร โครงการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม วิทยากร และผู้เข้ารับการฝึกอบรม บุคคลเหล่านี้จะต้องทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด มีหน้าที่แตกต่างกันไปทุกคนทุกฝ่าย

1.2 งบประมาณการฝึกอบรมถือว่าเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งที่จะต้องอาศัยงบประมาณในแต่ละครั้งไม่มากนักน้อยเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม ถ้าขาดงบประมาณเสียแล้วการฝึกอบรมก็อาจจะไม่สามารถดำเนินการได้

1.3 วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบการฝึกอบรมเช่น เอกสาร เครื่องมือ เครื่องใช้ สำนักงาน สิ่งที่ประกอบการฝึกอบรมเป็นต้น



1.4 การจัดการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมเช่น การจัดทำแผนและการควบคุมการฝึกอบรม การจัดทำโครงการฝึกอบรม เป็นต้น

2. กระบวนการการแปรสภาพ (Conversion Process) กระบวนการแปรสภาพจะทำหน้าที่เปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออก ดังนั้นกระบวนการแปรสภาพจึงมีความสำคัญต่อผลสำเร็จของระบบเป็นส่วนรวม ระบบจะมีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญต่อผลสำเร็จของระบบเป็นส่วนรวม ระบบจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดขึ้นอยู่กับตัวกระบวนการแปรสภาพเป็นสำคัญ ซึ่งตัวกระบวนการในที่นี้ก็คือการฝึกอบรม ซึ่งอาจจะเป็นกระบวนการฝึกอบรมประเภทการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม หรืออื่น ๆ ก็ได้ โดยเมื่อมีการดำเนินการแล้วจะทำให้ได้ปัจจัยนำออก

3. ปัจจัยนำออก (Outputs) คือผลของการฝึกอบรมเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมสำเร็จการฝึกอบรมแล้ว ซึ่งผลการฝึกอบรมก็คือต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและนำความรู้และทักษะไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

4. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) อันได้แก่ กิจกรรมเกี่ยวกับการประเมินผลและการติดตามผลการฝึกอบรมเพื่อให้ได้ข้อมูลนำไปปรับปรุงการฝึกอบรมต่อไป และให้แน่ใจว่าการฝึกอบรมนั้นได้ผลตามความต้องการ

5. สภาพแวดล้อม (Environment) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงภายในระบบ เพราะระบบฝึกอบรมเป็นระบบเปิดที่ต้องอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น ระบบที่ใหญ่กว่า นโยบายขององค์กร ค่านิยม ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ทัศนคติของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงไปก็ย่อมทำให้การฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงไปด้วย ฉะนั้นในแง่ของการเจริญเติบโตของระบบการฝึกอบรมแล้ว มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่กิจกรรมทุกอย่างภายในระบบจะต้องให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมด้วย

#### 5. ความสำคัญของการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2551 : 15) ได้ให้ความหมายว่าองค์กรต่างๆ จำเป็นต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเพราะสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้

1. เพื่อความอยู่รอดขององค์กรเอง เพราะปัจจุบันมีสภาพการแข่งขันระหว่างองค์กรรุนแรงมากการฝึกอบรมจะช่วยให้องค์กรเข้มแข็ง และช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

2. เพื่อให้องค์กรเจริญเติบโต มีการขยายการผลิต การขาย และการขยายงานด้านต่าง ๆ ออกไป ในการนี้จำเป็นต้องสร้างบุคคลที่มีความสามารถเพื่อที่จะรองรับงานเหล่านี้



3. เมื่อรับพนักงานใหม่จำเป็นต้องให้เขารู้จักองค์การเป็นอย่าดีในทุก ๆ ด้าน และต้องฝึกอบรมให้รู้วิธีทำงานขององค์การแม้จะมีประสบการณ์มาจากที่อื่นแล้วก็ตาม เพราะสภาพการทำงานในแต่ละองค์การย่อมแตกต่างกัน

4. ปัจจุบันเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าไปรวดเร็วมากจึงจำเป็นต้องฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ทันสมัยเสมอ ถ้าพนักงานมีความคิดล้าหลัง องค์การก็จะล้าหลังตามไปด้วย

5. เมื่อพนักงานทำงานมาเป็นเวลานานจะทำให้เฉื่อยชา เบื่อหน่าย ไม่กระตือรือร้น การฝึกอบรมจะช่วยกระตุ้นให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

6. เพื่อเตรียมพนักงานสำหรับตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น โยกย้ายงาน หรือแทนคนที่ลาออกไป

การบริหารในองค์การต่าง ๆ นั้นความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสิ่งที่จำเป็นในการที่จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม แม้ว้องค์การจะมีบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นในการที่จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม แม้ว้องค์การจะมีบุคลากรที่มีคุณสมบัติครบถ้วนดังกล่าวอยู่แล้ว แต่ความเจริญก้าวหน้าของวิทยาการและเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วมากองค์การจึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และการที่นำความรู้ใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะรับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ เพื่อให้้องค์การอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับ้องค์การอื่นได้ การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่้องค์การต่าง ๆ นำมาใช้เพื่อพัฒนาบุคลากรของคนที่มีความรู้ความสามารถที่ทันสมัยอีกทั้งเป็นการเพิ่มพูนทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานด้วย

น้อย ศิริโชติ (2524 : 9-10) ได้กำหนดความสำคัญของการฝึกอบรมไว้หลายประการ ดังนี้

1. การฝึกอบรมทำให้บุคคลสามารถที่จะทำงานในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

2. การฝึกอบรมทำให้พัฒนาบุคคลให้ถึงขีดความสามารถ เพื่อการสับเปลี่ยนโยกย้ายตัวบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่การงาน และเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งต่อไปในอนาคต

สำหรับ สุปราณี ศรีนิตราภิมุข (2524 : 3-4) นอกจากจะมองความสำคัญของการฝึกอบรมตามลักษณะงานที่เปลี่ยนแปลงไปแล้ว ยังมองไปถึงปัจจัยอีกสองประการ คือ ตัว้องค์การและพนักงาน ความอยู่รอดของ้องค์การภายใต้สภาพการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบันการเจริญเติบโตของ้องค์การในการเพิ่มและขยายงานออกไป การพัฒนาพนักงานเก่าที่เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และการเตรียมพนักงานไว้สำหรับการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายหน้าที่ สิ่งเหล่านี้ต้องให้การฝึกอบรมเข้ามาเป็นเครื่องมือทั้งสิ้น



การฝึกอบรมมีความสำคัญเนื่องมาจากสาเหตุ (เกรอวัลย์ ลิมอภิชาติ. 2531 : 6-7)  
ดังนี้

1. ไม่มีสถาบันการศึกษาใด ๆ ที่สามารถผลิตคนให้มีความสามารถที่จะทำงานต่าง ๆ ได้ทันที การรับบุคลากรใหม่จึงต้องทำการฝึกอบรมประเภทก่อนการทำงาน (Pre – service Training) เพื่อให้บุคลากรใหม่สามารถคุ้นเคยกับสถานที่ที่จะทำงาน เข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ในฐานะเป็นสมาชิกขององค์กร ตลอดจนเข้าใจวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร

2. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เป็นผลให้องค์กรต้องการหาทางให้บุคลากรสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ ได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว และการฝึกอบรมที่ถูกต้องจะช่วยให้ความสามารถเรียนรู้ได้เร็วขึ้น

3. ได้มีการพิสูจน์แล้วว่า การขาดการฝึกอบรมและการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ก่อให้เกิดการใช้จ่ายในการฝึกอบรมทางอ้อมสูงมาก เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกฝนเอง โดยลองผิดลองถูก หรือสังเกตจากผู้อื่น ทำให้เสียเวลาและอาจไม่ได้เรียนรู้วิธีการทำงานที่ดีที่สุด

4. เมื่อองค์กรใดมีการฝึกอบรมและการพัฒนาอย่างมีระบบ องค์กรนั้นก็ได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมและการพัฒนา คือมีการเพิ่มผลผลิต (Productivity) นั่นคือ มีผลผลิตสูง มีต้นทุนต่ำ มีกำไรมาก มีบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความพอใจในการทำงาน ฯลฯ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 250-251) ให้อธิบายว่าความสำคัญของการฝึกอบรมมีดังนี้

1. ลดเวลาในการเรียนรู้เพื่อปฏิบัติงานได้ถูกต้อง การฝึกอบรมที่ถูกต้องจะเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร

2. เพื่อการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น การฝึกอบรมไม่เพียงแต่เป็นความจำเป็นสำหรับพนักงานเท่านั้น แต่เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับพนักงานที่ทำงานอยู่เพื่อให้การทำงานดีขึ้น

3. เพื่อสร้างเจตคติที่ดีต่อการทำงาน ให้เกิดความผูกพันและรักดีต่อองค์กรด้วย

4. เพื่อเป็นการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ลดอุบัติเหตุ การขาดงาน การลาออกจากงานของพนักงาน

5. เพื่อการวางแผนกำลังคน เป็นการจัดวางบุคคล ให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กร การฝึกอบรมทำให้เกิดความรับผิดชอบ มีคุณภาพ รวมถึงขวัญและกำลังใจในการทำงาน

6. เพื่อเป็นประโยชน์กับพนักงาน พนักงานต้องการทักษะ ความรู้ใหม่ๆ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ





สรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ในปัจจุบัน มีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน และมีความพร้อมที่จะรับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ รวมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมในการสับเปลี่ยน โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

#### 6. ประเภทของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีหลายชนิด นอกจากการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะเฉพาะเรื่องให้กับบุคลากรแล้ว ยังมีการอบรมในลักษณะอื่น ๆ เช่น การอบรมเพื่อฟื้นความรู้ใหม่ (Refresher Training) หรือการฝึกอบรมในลักษณะที่เป็นการศึกษาต่อเนื่อง (Continuing Education) ซึ่งรูปแบบของการอบรมจะแตกต่างกันไปตามความจำเป็นและลักษณะของงานซึ่งหากจะกล่าวอย่างกว้าง ๆ แล้ว อาจแบ่งการฝึกอบรมออกเป็น 2 ประเภท คือ การฝึกอบรมที่เป็นทางการ (Formal Training) และการฝึกอบรมอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Training) อย่างไรก็ตาม จงกลณี ชูติมาเทวินทร์ (2542 : 10-11) และทวีป อภิลิทธิ (2536 : 16-17) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ประเภทของการฝึกอบรมสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทด้วยกันคือ

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-entry Training) เป็นการฝึกอบรมให้กับผู้เข้างานใหม่ หรือเพิ่งจะเริ่มโครงการใหม่ โดยทั่วไปผู้เข้าอบรมมักจะอยู่ในระยะเวลาทดลองงาน ซึ่งเนื้อหาของอบรมจะเน้นในเรื่องของภารกิจแรกเริ่ม และภารกิจทั่วไปขององค์กร เนื้อหาโดยทั่วไปจะมีลักษณะผสมผสาน คือมีทั้งการฝึกอบรมในห้อง และการฝึกภาคสนาม ปกติจะมีช่วงเวลาที่ไม่นานนัก ตั้งแต่ 2-3 วัน หรือบางกรณีอาจจะใช้เวลาเป็นเดือน
2. การฝึกอบรมระหว่างประจำการ (In-service Training) เป็นการฝึกอบรมในช่วงที่เข้าทำงานแล้ว หรือผ่านระยะการทดลองแล้ว การฝึกอบรมจะจัดให้เป็นระยะ ๆ ให้กับระดับของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีทั้งในเรื่องของการบริหารทั่ว การอบรม การจัดการ การอบรมเฉพาะเจ้าหน้าที่ หรือการอบรมเฉพาะเรื่อง ซึ่งระยะเวลายืดหยุ่นได้ตามความต้องการ ส่วนใหม่จะใช้เวลาไม่นาน ประมาณ 1-3 สัปดาห์
3. การฝึกอบรมในโครงการ (Project Related Training) เป็นการอบรมที่จัดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโครงการ อาทิเช่น โครงการที่ได้รับทุนอุดหนุนจากต่างประเทศ ซึ่งมีระยะเวลาไม่นานนัก เป็นการอบรมเฉพาะเรื่อง หรือเฉพาะประเภทของบุคลากร มีทั้งการอบรมทางด้านเทคนิค และการอบรมในเชิงจัดการ จัดอบรมโดยผู้ให้ทุน ปกติจะระยะสั้น คือ 1-3 เดือน หรือขึ้นอยู่กับความจำเป็นของโครงการ
4. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง (Self-development Training) มีความหมายกว้างและครอบคลุม เช่น กรณีบุคคลที่ทำงานมานานและความรู้เริ่มตึบตัน เริ่มจะไม่ทันกับข้อมูลหรือวิทยาการสมัยใหม่ ทำให้เกิดความคิดที่จะพัฒนาตนเอง ซึ่งอาจจะเป็นการอบรมเพื่อฟื้นฟูความรู้ใหม่



ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการอบรมเต็มเวลาหรือบางส่วนของเวลา โดยหน่วยงานต้นสังกัดจะให้การอนุมัติ และสนับสนุนด้านการเงิน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการออกไปอบรมนอกสถานที่ ระยะเวลาจะขึ้นอยู่กับ คุณสมบัติที่หน่วยงานต้องการจะพัฒนา มีทั้งระยะสั้นและระยะยาว หรือบางคนอาจจะลาศึกษาต่อ ซึ่งการศึกษาต่อก็คือ การฝึกอบรมอย่างเป็นทางการเช่นกัน

## 7. ประโยชน์ของการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2551 : 16) ได้อธิบายว่าการฝึกอบรมมีประโยชน์แก่ทุกฝ่าย ดังนี้

### 1. ระดับองค์กรหรือหน่วยงาน การฝึกอบรมมีประโยชน์ในระดับองค์กรดังนี้

- 1.1 เพิ่มผลผลิตขององค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม
- 1.2 ลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน
- 1.3 สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานทำงานเต็ม

ความสามารถ

- 1.4 ลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
- 1.5 แก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร ทำให้ข่าวสารภายในองค์กรดีขึ้น
- 1.6 ทำให้ก้าวหน้า สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

### 2. ระดับผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมมีประโยชน์ดังนี้

- 2.1 ช่วยเพิ่มผลผลิตในส่วนของตนให้สูงขึ้น
- 2.2 ลดเวลาในการสอนงานและลดเวลาในการพัฒนาพนักงาน
- 2.3 ลดภาระในการปกครองบังคับบัญชา
- 2.4 ช่วยให้พนักงานตระหนักในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตน
- 2.5 สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน

### 3. ระดับพนักงานหรือตัวผู้เข้ารับการอบรมเอง การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังนี้

- 3.1 เพิ่มความรู้ความสามารถ เป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตนเอง
- 3.2 ลดการทำงานผิดพลาดหรืออุบัติเหตุ
- 3.3 ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์กร
- 3.4 เพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ เช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

และรายได้เพิ่มขึ้น หรือโอกาสในการเปลี่ยนงาน

- 3.5 ลดเวลาในการเรียนรู้งาน
- 3.6 สร้างความรู้สึกที่ดี ๆ ให้แก่ตนเอง ทำให้รู้สึกกระปรี้กระเปร่า เหมือน

การเคาะสนิมมีกำลังใจมากขึ้น

- 3.7 ทำให้รู้จักคนมากขึ้น กว้างขวางขึ้น การปฏิบัติงานสะดวกขึ้น



3.8 ความรู้คนมากขึ้น ก้าวทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความรู้ใหม่ ๆ และสังคมที่เปลี่ยนไปเมื่อส่วนต่าง ๆ ดังกล่าวมีคุณภาพดีย่อมส่งผลต่อองค์การโดยรวม ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงสูงขึ้น

การฝึกอบรมถ้าพิจารณาอย่างผิวเผิน ดูเหมือนว่าจะทำให้องค์การต้องสิ้นเปลืองทั้งเวลา แรงงานและงบประมาณมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ แม้บางครั้งจะไม่สามารถวัดผลได้ให้เป็นรูปธรรมได้ก็ตาม (เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา. 2541 : 40) แต่ประโยชน์ของการฝึกอบรมก็มีประโยชน์หลายประการ ดังเช่นนักวิชาการหลายท่าน ได้อธิบายว่าประโยชน์ของการฝึกอบรมดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 285) ได้อธิบายว่าประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้หลายประการ ดังนี้

1. การฝึกอบรมช่วยทำให้ระบบวิธีการปฏิบัติงานมีสมรรถภาพสูงขึ้นมีการติดต่อประสานงานดีขึ้น

2. การฝึกอบรมให้เป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้เกิดการประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

3. การฝึกอบรมช่วยลดเวลาในการเรียนงานให้น้อยลง

4. การฝึกอบรมเป็นกระบวนการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติตามหน้าที่เพื่อความก้าวหน้าในการทำงานของตน

5. การฝึกอบรมเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การงานของผู้บังคับบัญชาได้มาก  
 วิจิตร อาชวกุล (2537 : 13) ได้อธิบายว่าการฝึกอบรมว่า เป็นกิจกรรมที่สำคัญและจำเป็นที่สุดสำหรับองค์การหรือหน่วยงานทุกชนิด ทั้งนี้เพราะประโยชน์ของการฝึกอบรมที่เห็นได้ชัดที่สุด มีดังนี้

1. สมองความต้องการกำลังคน (Meeting Manpower Needs)

2. ลดเวลาการเรียนรู้งานให้สั้นลง (Reduce Learning Time)

3. ปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น (Improved Performance)

4. ลดความสิ้นเปลือง (Reduce Wastage)

5. ลดการลาออกของพนักงาน (Less Absenteeism)

6. ลดอุบัติเหตุ (Fewer Accidents)

7. ลดการลาออกของพนักงาน (Reduce Labor Turn Over)

8. เพื่อประโยชน์แก่พนักงานผู้รับการอบรมเอง (Benefits to Employee)

ชาอุชัย อาจินสมาจาร (2538 : 18) ได้อธิบายว่าประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้



1. ลดเวลาการเรียนรู้ เพื่อให้บรรลุการปฏิบัติงานอันเป็นที่ยอมรับกันการมีผู้สอนที่มีคุณสมบัติและการควบคุมสถานการณ์การเรียนรู้ ฝ่ายบริหารสามารถรับการเรียนรู้ในช่วงเวลาสั้น ๆ และได้รับผลผลิตที่สูงจากพนักงานใหม่

2. ปรับปรุงการปฏิบัติงานในปัจจุบัน การฝึกอบรมไม่ใช่จัดให้กับพนักงานใหม่เท่านั้น แต่จัดให้กับพนักงานที่มีประสบการณ์เช่นเดียวกัน การฝึกอบรมสามารถช่วยให้พนักงานเพิ่มระดับการปฏิบัติงานให้ยิ่งขึ้น

3. การสร้างเจตคติ จุดมุ่งหมายของโปรแกรมการฝึกอบรมของบริษัทและเพื่อให้ได้รับความร่วมมือที่ดีกว่าและความซื่อสัตย์ต่อองค์กรมากขึ้น

4. ช่วยเหลือการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมจะช่วยลดการลาออกของงาน การขาดงาน อุบัติเหตุ และอัตราการร้องทุกข์

สมชาติ กิจยรรยง และคณะ (2539 : 15-16) ได้อธิบายว่าประโยชน์ของการฝึกอบรมใน 3 ส่วนหลัก คือ

1. ในระดับพนักงาน การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ดังต่อไปนี้
  - 1.1 ช่วยส่งเสริมความรู้และความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตนเอง
  - 1.2 ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานผิดพลาด
  - 1.3 ช่วยทบทวนแนวทางการคิดและทัศนคติ
  - 1.4 ช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น
2. ในระดับผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ดังต่อไปนี้
  - 2.1 ช่วยทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เมื่อตระหนักในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ
  - 2.2 ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด
  - 2.3 ช่วยลดภาระในการปกครอง การบังคับบัญชา
  - 2.4 ช่วยเสริมสร้างภาวะการเป็นผู้นำที่เก่งงาน เก่งคน และเก่งคิด
3. ในระดับหน่วยงาน/องค์กร การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ดังนี้
  - 3.1 ช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน
  - 3.2 ช่วยลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
  - 3.3 ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อม
  - 3.4 ช่วยสร้างศูนย์กำไรในการประหยัดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน



## 8. เทคนิคของการฝึกอบรม

เทคนิคการฝึกอบรม คือ กระบวนการในการเรียนการสอน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะ และแลกเปลี่ยนทัศนคติตามความมุ่งหวังที่กำหนด อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนการสอนใช้ในชั้นเรียนหรือในสถานที่ทำงานก็ได้

สมชาติ กิจยรรยง และคณะ (2539 : 9-12) ได้อธิบายว่าเทคนิคการฝึกอบรมเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือการพัฒนาบุคลากรนั้น โดยภาพรวมแล้วเราสามารถแบ่งได้ 3 วิธีใหญ่ ๆ คือ

### 1. การฝึกอบรม (Training) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1.1 การฝึกอบรมภายนอกสำนักงาน (Off the Job Training) หรือบางแห่งก็เรียกว่าการส่งอบรมภายนอก (Public Training) ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งมีรูปแบบต่าง ๆ มากมาย

1.2 การฝึกอบรมในสำนักงาน (On the Job Training) ใช้คำย่อว่า OJT โดยให้หัวหน้างานเป็นผู้สอนงานให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา วิธีการสอนงานให้กับผู้ได้บังคับบัญชาสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการอบรมภายนอกสำนักงานหรือการอบรมในงาน โดยหัวหน้างานก็ตาม การพัฒนาบุคลากรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่นนโยบายของหน่วยงาน การเห็นความสำคัญ สนใจ ใส่ใจจากผู้บริหารขององค์กร มีวิธีการคัดเลือกบุคลากรเข้าอบรมที่เหมาะสม องค์กรจะต้องมีการวิเคราะห์และวางแผนในทิศทางขององค์กรในระยะยาว และสามารถนำความรู้มาทำการฝึกอบรม หรือประยุกต์ใช้ต่อไปได้อย่างเหมาะสม

2. การให้การศึกษาต่อเนื่อง (Continuing Education) เป็นโครงการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรในองค์กร โดยให้การศึกษาเพิ่มเติมหรือต่อเนื่องทั้งในระยะยาวและระยะสั้น เช่น การเรียนต่อปริญญาโท MiniMBA ฯลฯ โดยใช้งบประมาณของบริษัท ซึ่งองค์กรจะต้องมีวิธีการติดตามเอาใจใส่ ในขณะที่เรียนและหลังจากเรียนหรือศึกษา โดยใช้วิธีการติดตามผลและวัดผล การฝึกอบรม/การศึกษาเมื่อเสร็จสิ้นการให้การศึกษา

3. การจัดกิจกรรมเสริม (Supplementary Activities) เป็นการให้ความรู้เพิ่มเติม เช่น การให้ข่าวสาร ข้อมูล กฎ ระเบียบกติกา วัฒนธรรมองค์กร นโยบายใหม่ ๆ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญกำลังใจ การพัฒนาทีมงาน รวมถึงการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องทั้ง 3 วิธีใหญ่ ๆ ดังกล่าวข้างต้นล้วนแต่เป็นวิธีการที่มีเป้าหมายเดียวกัน คือ เพื่อพัฒนาบุคลากร โดยมีปัจจัยหรือขั้นตอนอื่น ๆ ที่มีส่วนกระทบที่จะทำให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลในการจัดฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากที่สุดประการใดนั้นเกี่ยวข้องกับ เช่น การสรรหาคัดเลือก โครงสร้างองค์กร ระบบงาน หัวหน้าหรือผู้บริหารขององค์กร ขวัญและกำลังใจของบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ เป็นต้น



สมคิด บางโม (2551 : 85-95) ให้ความหมายว่า เทคนิคการฝึกอบรม คือ วิธีการถ่ายทอด ความรู้ทักษะ และทัศนคติเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้เรียนรู้มากที่สุดในเวลาจำกัด เทคนิคการฝึกอบรมกระทำได้หลายวิธีดังนี้

1. การบรรยาย (Lecture) เป็นการบรรยายของวิทยากรตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย อาจใช้สื่อต่าง ๆ ประกอบการบรรยาย เช่น รูปภาพ แผ่นใส สไลด์ หรือวีดิโอเทป เป็นต้น บางครั้งอาจเปิดโอกาสให้ผู้ฟังซักถามวิธีการ วิทยากรทำให้ดูแล้วผู้เข้ารับการฝึกอบรมทดลองทำตามข้อดี เกิดความรู้เข้าใจเร็ว และมีความน่าเชื่อถือสูง เพิ่มทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ดี ไม่เบื่อหน่าย สามารถปฏิบัติได้หลายครั้งข้อจำกัด ต้องใช้เวลาเตรียมการมาก เหมาะกับการฝึกอบรมกลุ่มเล็ก ๆ วิทยากรต้องมีความชำนาญจริง ๆ และต้องไม่พลาดสถานที่และเวลา จัดที่นั่งเป็นรูปวงกลมหรือตัวยู และเวลาที่ใช้ไม่ควรเกิน 2-3 ชั่วโมง

2. การสอนงาน (Coaching) เป็นการแนะนำให้ผู้จักวิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้อง โดยปกติจะเป็นการสอนหรืออบรมในระหว่างการปฏิบัติงาน อาจสอนเป็นรายบุคคลหรือสอนเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ซึ่งผู้สอนต้องมีประสบการณ์และทักษะในเรื่องที่สอนจริง ๆ วิธีการ หัวหน้างานสอนการทำงาน ข้อดี เน้นเนื้อหาตามความเหมาะสมของแต่ละคน ข้อจำกัด คุณค่าขึ้นกับผู้สอนงาน ซึ่ง ส่วนใหญ่คือหัวหน้างาน สถานที่และเวลา ใช้สถานที่ทำงานและเวลาทำงานปกติเทคนิคการฝึกอบรม โดยใช้ผู้รับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ สามารถกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

3. การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นการประชุมกลุ่มเล็กไม่เกิน 15 คน เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีโดยปราศจากข้อจำกัดหรือกฎเกณฑ์ใด ๆ ในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง หรือปัญหาใด ปัญหาหนึ่งโดยไม่คำนึงว่าจะถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ความคิดหรือข้อเสนอทุกอย่างจะถูกจัดไว้แล้ว นำไปกลั่นกรองอีกชั้นหนึ่ง ดังนั้นพอเริ่มประชุมต้องมีการเลือกประธานและเลขานุการของกลุ่มเสียก่อน วิธีการ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนเสนอความคิดเห็นแล้วช่วยกันสรุปข้อดี ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมโดยตรง ช่วยกันคิด ช่วยกันเสนอ ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้ ทำให้ได้ความคิดหลากหลายในเวลาจำกัด สามารถเร้าความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ดี บรรยากาศเป็นกันเอง และข้อจำกัด ได้ความคิดเห็นจำนวนมากแต่อาจมีคุณค่าน้อย และต้องจำกัดกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็น ปัญหาที่นำมาระดมสมองควรเป็นปัญหาเดียว สำหรับสถานที่และเวลา จัดที่นั่งแบบตัวยู หรือแบบวงกลมหรือแบบตัววี ให้เวลาแสดงความคิดเห็นไม่เกิน 15 นาที ใช้เวลาทั้งหมดรวมทั้งสรุปไม่ควรเกิน 1.30 ชั่วโมง

4. การประชุมกลุ่มย่อย (Buzz Session) การประชุมกลุ่มย่อยบางครั้งเรียกว่า Buzz Group หรือ Phillip 6-6 เป็นการแบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อยจากกลุ่มใหญ่ กลุ่มย่อยละ 2-6 เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหา อาจเป็นปัญหาเดียวกันหรือต่างกัน ในช่วงเวลาที่กำหนด มีวิทยากรคอย



ช่วยเหลือทุกกลุ่ม แต่ละกลุ่มต้องเลือกประธานและเลขานุการของกลุ่มเพื่อดำเนินการ แล้วนำความคิดเห็นของกลุ่มเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ สำหรับการประชุมแบบ Phillip 6-6 นั้น เป็นการจับกลุ่มย่อยอย่างรวดเร็ว โดยผู้เข้ารับการอบรมที่นั่งอยู่ในห้องประชุมแถวหน้า 3 คน ยกเก้าอี้หันกลับไปหาผู้นั่งแถวหลังตน 3 คน รวมกลุ่มกันเป็น 6คน ให้เวลาปรึกษากัน 6 นาที แล้วสลายกลุ่มกลับไปเดิมวิธีการกลุ่มช่วยกันวิเคราะห์ปัญหาที่ได้รับมอบหมาย ข้อดี เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น บรรยากาศเป็นกันเอง และข้อจำกัด การประชุมกลุ่มย่อยในห้องเดียวกันอาจทำให้เกิดเสียงรบกวนกัน ประธานที่เลือกได้อาจไม่มีลักษณะผู้นำ ดำเนินการประชุมไม่ดีทำให้ผู้ร่วมการประชุมขาดการแสดงความคิดเห็น บางกลุ่มอาจได้ความคิดเห็นน้อย บางกลุ่มอาจใช้เวลามากทำให้ควบคุมเวลาได้ยาก สำหรับ สถานที่และเวลา จัดที่นั่งแบบวงกลมหรือสี่เหลี่ยม เวลาแสดงความคิดเห็นได้ควรเกิน 30 นาที ใช้เวลาทั้งหมดรวมทั้งแสดงความคิดเห็นและสรุปไม่เกิน 2 ชั่วโมงหรือมากกว่านั้น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับจำนวนกลุ่มและข้อปัญหา

5. กรณีศึกษา (Case Study) เป็นการศึกษาเรื่องราวที่รวบรวมจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ภายใต้สถานการณ์ที่ใกล้เคียงความจริงมากที่สุด เป็นเทคนิคที่เหมาะสมกับกลุ่มเล็ก ๆ เรื่องที่มอบหมายให้ต้องมีรายละเอียดเพียงพอที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะมองเห็นจุดสำคัญของปัญหาและข้อมูลเพื่อนำมาพิจารณา การศึกษากรณีศึกษาอาจให้ศึกษาเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ก็ได้วิธีการ กลุ่มช่วยกันวิเคราะห์แก้ไขปัญหาในกรณีศึกษา ข้อดี ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้วิเคราะห์ตัดสินใจปัญหาในเรื่องที่เหมือนจริง และสามารถนำไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานได้ กรณีศึกษาเป็นกิจกรรมที่มีบรรยากาศเป็นกันเองเพราะทุกคนมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ และข้อจำกัด สมาชิกบางคนอาจครอบงำความคิดของผู้อื่น เพราะบุคลิกภาพวิบุลย์ หรือคุณวุฒิ กรณีศึกษาเป็นเรื่องจริงหาได้ยาก โดยเฉพาะเรื่องที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมและเหมาะสมกับเวลา การสร้างกรณีศึกษาเป็นงานที่ต้องใช้เวลาและงบประมาณ ตอนสรุปผลกรณีศึกษามักไม่ให้ความสำคัญและรีบสรุปจบ สำหรับสถานที่และเวลา จัดที่นั่งแบบวงกลมหรือสี่เหลี่ยม หรือเป็นรูปตัวยู เวลาที่ใช้ไม่ควรเกิน 1-2 ชั่วโมง

6. การประชุมแบบฟอรัม (Forum) เป็นเทคนิคที่ใช้กับการประชุมกลุ่มใหญ่ ซึ่ง เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม โดยการซักถาม แสดงข้อเท็จจริง ปรึกษาหารือแสดงความคิดเห็นกับวิทยากรวิธีการ วิทยากรพูดให้ฟังแล้วผู้ฟัง สอบถามและแสดงความคิดเห็นได้ ข้อดี ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็น วิเคราะห์ปัญหา เป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องเตรียมตัวให้ดียิ่งขึ้น และมีบรรยากาศเป็นกันเอง และข้อจำกัด เวลาอาจไม่พอถ้าเป็นเนื้อหาที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสนใจกันทุกคน อาจไม่กล้าพูดแสดงความคิดเห็น หรือบางคนอาจพูดเรื่องนอกประเด็น ส่วนสถานที่และเวลา จัดห้องแบบชั้นเรียนหรือรูปตัวยู เวลาที่ใช้ไม่ควรเกิน 30-40 นาที



7. เกมการบริหาร (Management Games) เป็นการแข่งขันระหว่างกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยแข่งขันเพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นการให้ปฏิบัติเหมือนเหตุการณ์จริง อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสื่อสาร การตัดสินใจ การวางแผน การเป็นผู้นำ มนุษย์สัมพันธ์ ฯลฯ ขนาดของกลุ่มในการแข่งขันขึ้นอยู่กับเกมที่นำมาใช้วิธีการ ทุกคนในกลุ่มร่วมแข่งขันกันตามเกม ข้อดี เป็นการย่อสถานการณ์จริงให้ฝึกในช่วงสั้น ๆ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมช่วยกันคิดช่วยกันทำ ทำให้มีบรรยากาศเป็นกันเอง ได้รับความรู้โดยไม่รู้ตัว และข้อจำกัด การเลือกเกมที่ไม่เหมาะสมจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ การแบ่งกลุ่มมากเกินไปจะเป็นอุปสรรคในการแข่งขัน และเกมบางชนิดต้องใช้อุปกรณ์และเวลามาก ส่วนสถานที่และเวลา การจัดสถานที่ขึ้นอยู่กับลักษณะของเกม อุปกรณ์ และจำนวนคน เวลาที่ใช้ 30 นาทีถึง 3 ชั่วโมง

8. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงบทบาทในสถานการณ์ที่เหมือนจริงโดยกำหนดโครงเรื่องและให้ผู้แสดงคิดคำพูดไปตามท้องเรื่องและบทบาทที่กำหนดเสร็จแล้วให้ผู้วิเคราะห์เสนอแนวทางแก้ปัญหา วิธีนี้เหมาะกับกลุ่มที่กล้าแสดงออกและมีวุฒิภาวะเพียงพอที่จะวิเคราะห์ตรวจสอบและแก้ปัญหาวิธีการ ทุกคนในกลุ่มแสดงบทบาทอย่างใดอย่างหนึ่ง ตามที่กำหนดให้ข้อดี กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สนใจ ทำให้ได้แนวทางที่จะนำไปแก้ปัญหาได้และเป็นกิจกรรมที่มีบรรยากาศเป็นกันเอง และข้อจำกัด ผู้เข้ารับการฝึกอบรมบางคนไม่ชอบแสดงออกบางครั้งผู้แสดงไม่เข้าใจบทบาททำให้ไม่สามารถแสดงได้ตรงตามที่กำหนด ส่วนสถานที่และเวลา จัดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่สมมติและให้ทุกคนมองเห็นการแสดงอย่างทั่วถึง ควรใช้เวลาประมาณ 10-30 นาที

9. การสัมมนา (Seminar) เป็นการประชุมของผู้ที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายกันแล้วพบปัญหาที่เหมือน ๆ กัน เพื่อร่วมกันแสดงความคิดเห็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหา ทุกคนที่ไปร่วมการสัมมนาต้องช่วยกันพูดช่วยกันแสดงความคิดเห็น ปกติจะบรรยายให้ความรู้พื้นฐานก่อนแล้วแบ่งกลุ่มย่อย จากนั้นนำผลการอภิปรายของกลุ่มย่อยเสนอที่ประชุมใหญ่วิธีการ ทุกคนร่วมกันอภิปรายเสนอความคิด ข้อดี เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีโอกาสมีส่วนร่วมมาก ผลสรุปของการสัมมนานำไปเป็นแนวทางแก้ปัญหาได้ดี และข้อจำกัด ที่ปรึกษากลุ่มหรือสมาชิกบางคนอาจครอบงำความคิดของบุคคลอื่น ได้เพราะวิทยุติ หรือคุณวุฒิ หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน ถ้าเวลาจำกัดรีบสรุปผลอาจได้ข้อสรุปที่ไม่น่าพอใจ ส่วนสถานที่และเวลา จัดสถานที่ในรูปการประชุมใหญ่ และประชุมกลุ่มย่อยใช้เวลาประมาณ 1-3 วัน

10. การศึกษาดูงานนอกสถานที่ (Field Trip) เป็นการนำผู้เข้ารับการฝึกอบรมไปศึกษายังสถานที่อื่นนอกสถานที่ฝึกอบรมเพื่อ ให้พบเห็นของจริงซึ่งผู้จัดต้องเตรียมการเป็นอย่างดี วิธีการ นำผู้เข้ารับการฝึกอบรมไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ข้อดี เพิ่มความรู้ความเข้าใจได้เห็นการปฏิบัติจริง สร้างความสนใจและกระตือรือร้น สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรม





และข้อจำกัด ต้องใช้เวลาและเสียค่าใช้จ่ายมาก ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายโดยเฉพาะเจ้าของสถานที่ที่จะไปศึกษาส่วนสถานที่และเวลาใช้สถานที่จริง ใช้เวลา 1-7 วัน

11. การประชุมปฏิบัติการ (Workshop) เป็นการฝึกอบรมที่ให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ปฏิบัติจริงโดยทั่วไปจะมีการบรรยายให้ความรู้พื้นฐานก่อนแล้วจึงให้ลงมือปฏิบัติ อาจเป็นการฝึกการใช้เครื่องมือใหม่ ๆ ประชุมเพื่อช่วยกันสร้างคู่มือ หรือประชุมเพื่อสร้างอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น การปฏิบัตินิยมให้ร่วมกันเป็นกลุ่มย่อย ๆ มากกว่าปฏิบัติเป็นกลุ่มใหญ่ หรือรายบุคคลวิธีการ แบ่งกลุ่มทำงานตามที่กำหนด ข้อดี ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการประชุมทำให้ไม่เบื่อหน่าย ข้อจำกัด ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องทุ่มเทเวลาให้แก่งานมาก และเป็นกิจกรรมที่ใช้งบประมาณมาก ในบางครั้งต้องใช้อาคารสถานที่และใช้วัสดุอุปกรณ์มาก สถานที่และเวลา จัดแบบชั้นเรียนในการบรรยายแล้วจัดเป็นรูปวงกลมหรือตัวยูในการประชุมกลุ่มย่อย หรือลักษณะอื่นตามความเหมาะสมของการปฏิบัติ ใช้เวลา 3-5 วัน

12. การฝึกการรับรู้ (Sensitivity Training) เป็นกิจกรรมการฝึกประสาทสัมผัสให้เข้าใจผู้อื่นโดยการสังเกตลักษณะท่าทางของผู้อื่น วิธีการฝึกอบรมจะไม่ใช้การบรรยายหรือบอกหลักเกณฑ์แต่ให้นำพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในห้องฝึกอบรมมาเป็นตัวอย่างสด ๆ ร้อน ๆ แล้วโยงไปถึงพฤติกรรมอื่น ๆ ในขณะปฏิบัติงานในองค์กร วิธีการสร้างบรรยากาศในขณะฝึกอบรม คือพยายามให้เกิดสิ่งต่อไปนี้

- 12.1 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคนแสดงตัวหรือเปิดเผยตัวออกมา
- 12.2 ให้มีการวิเคราะห์พฤติกรรมของแต่ละบุคคลว่ามีข้อผิดพลาดที่ใด
- 12.3 ให้โอกาสทดลองแก้ไขพฤติกรรมที่ผิดพลาดใหม่ว่าใช้ได้หรือยัง
- 12.4 มีการประเมินผลวิธีการ ผู้เข้าอบรมฝึกสังเกตผู้อื่น ข้อดี สมาชิกมีส่วนร่วม

มีความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า ไม่เบื่อหน่ายต่อการฝึกอบรม ข้อจำกัด สิ้นเปลืองเวลา ยากแก่การประเมินผล และค่าใช้จ่ายสูงสถานที่และเวลา จัดที่นั่งเป็นวงกลมหรือสี่เหลี่ยมใช้เวลา 1-2 ชั่วโมง

13. การใช้กิจกรรมนันทนาการ (Recreational Activity) กิจกรรมนันทนาการเป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เช่น การร้องเพลง การปรบมือเป็นจังหวะพร้อมกัน การร้องเพลงประกอบท่าทาง การเล่นเกมสั้น ๆ เป็นต้น โดยเน้นการทำกิจกรรมเป็นกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อมุ่งเปลี่ยนทัศนคติและสร้างความสัมพันธ์ ตลอดจนสร้างความสนุกสนานในระหว่างการฝึกอบรมวิธีการ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ในทางนันทนาการข้อดี ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมทุกคน บรรยากาศสนุกสนานรื่นเริงผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีโอกาสแสดงออกทุกคน ข้อจำกัด ใช้ได้กับบางหัวข้อวิชาเท่านั้น ส่วนมากจะใช้เพื่อการสลับกับการบรรยาย บางคนมีความรู้สึกเป็นการเล่น วิทยากรต้องมีทักษะในการนำกลุ่ม สถานที่และเวลา จัดที่นั่งแบบชั้นเรียน หรือเป็นวงกลม หรือเป็นกลุ่ม ๆ ไม่ควรใช้เวลาเกิน 20-40 นาที



สรุปเทคนิคการฝึกอบรมมีหลายวิธี การฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพอาจจะต้องใช้เทคนิคที่เน้นความสำคัญของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมได้คิด ได้ปฏิบัติให้เกิดประสบการณ์ด้วยตนเอง ไม่เบื่อ และในการฝึกอบรมมักใช้เทคนิคหลายวิธีประกอบกัน เพื่อให้มีความเหมาะสม มีผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

### 9. ขั้นตอนการฝึกอบรม

ประเวศร์ มหารัตน์สกุล (2543 : 63-66) ได้อธิบายว่า โดยทั่วไปการฝึกอบรมจะแบ่งงานของการฝึกอบรมเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินความต้องการการฝึกอบรม หรือการแสวงหาความต้องการของการฝึกอบรม (Assessment Phase) ขั้นตอนนี้จะหาความต้องการการฝึกอบรมโดยศึกษาจากวัตถุประสงค์ นโยบายหรือภารกิจของบริษัท หาได้อย่างไร เป็นคำถามที่ต้องการคำตอบทันที สำหรับผู้ที่รับผิดชอบในการพัฒนาพนักงาน ถามต่อไปว่าใครคือผู้รับผิดชอบ ถ้าพิจารณาผิวเผินก็คือหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านบุคคล ถ้าพิจารณาแคบลงไปก็คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล การเข้าใจดังกล่าวไม่ถูกต้องทั้งหมด ในแวดวงการบริหารการพัฒนา (Development Administration) ว่าเป็นการเข้าใจผิดอย่างมาก เพราะผู้ที่มีบทบาทต่อการพัฒนาพนักงานที่จริงคือเจ้าของกิจการ แต่โดยหน้าที่แล้ว คือ ผู้บริหารทุกคน ผู้บังคับบัญชาทุกระดับที่ต้องดำเนินการให้มีการฝึกอบรมพนักงาน การแสวงหาความต้องการการฝึกอบรมมีวิธีการอยู่ 3 วิธีดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์องค์กร (Organization Analysis) วิเคราะห์ว่าองค์กรหรือบริษัทประกอบธุรกิจอะไร บุคลากรที่มีอยู่ส่วนใหญ่มิมีพื้นความรู้เกี่ยวกับธุรกิจหรือไม่ วิธีง่าย ๆ คือทำความเข้าใจกับภารกิจขององค์กร แล้วเอาภารกิจขององค์กรเป็นตัวตั้ง ไปด้วยความเป็นจริงของคุณสมบัติพนักงานว่ามีความรู้ความสามารถพอที่จะทำให้บรรลุภารกิจขององค์กรหรือไม่

2. วิเคราะห์การทำงาน (Operation Analysis) การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้จะดูถึงเนื้อหาของงานและหลักสูตรที่จะจัดฝึกอบรม และต้องมั่นใจได้ว่าเมื่อพนักงานผ่านหลักสูตรฝึกอบรมนี้แล้วจะทำให้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เช่น อบรมหลักสูตรการสนทนาภาษาอังกฤษ เมื่อจบหลักสูตรสามารถสื่อสารกับคนต่างชาติได้ดีขึ้น

3. วิเคราะห์ตัวบุคคล (Individual Analysis) การวิเคราะห์ขั้นตอนนี้จะวิเคราะห์เจาะลึกถึงความสามารถของพนักงานแต่ละคนว่ามีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ตรงกับงานที่ทำหรือไม่ หรือตรงกับงานที่จะมอบหมายหรือไม่ การวิเคราะห์ต้องเอาข้อมูลส่วนบุคคลมาพิจารณาโดยเฉพาะพื้นฐานการศึกษาและประสบการณ์ เช่น ต้องการมอบหมายงานวิจัยให้พนักงานคนใดต้องพิจารณาคนที่เรียนระเบียบวิธีวิจัยอย่างน้อยก็หน่วยกิต หรือเรียนวิชาสถิติที่หน่วยกิต และถ้าอยากได้คุณภาพของผลงานวิจัยควรเลือกคนที่มีความชำนาญงานวิจัยมาด้วย หรือพนักงาน



คอมพิวเตอร์ควรมีพื้นฐานการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์อย่างน้อยก็หน่วยกิต การเอาคนที่เรียนสาขาอื่นมา อาจจะต้องใช้เวลามากในการพัฒนา ทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายและเป็นการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ การอบรมจากผู้ที่มีพื้นฐานความรู้หรือประสบการณ์ตรงกับงานที่จะอบรม จะทำให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมแล้ว ทำให้เราทราบว่า มีหลักสูตรอะไรบ้างแล้วจึงคัดเลือกหลักสูตรที่เหมาะสมกับความต้องการ ซึ่งจะเป็นขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 2 การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development Phase) ขั้นตอนนี้จะเป็นการคัดเลือกหลักสูตร และวิธีการที่จะสอนหรือฝึกอบรมผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดหลักสูตรต้องทบทวนและวิเคราะห์ทุกแง่มุมอีกครั้งว่าหลักสูตรและวิธีการสอนที่กำหนดและคัดเลือกมานั้น ตอบคำถามความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรมหรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินผล (Evaluation Phase) ขั้นตอนนี้เป็นการนำเอาผลที่ได้จากการฝึกอบรมเช่น จำนวนชั่วโมงในการผลิตลดลงโดยเฉลี่ย ผลผลิตภัณฑ์ที่ได้มีคุณภาพสูงมากขึ้น ความสูญเสียหรือผลิตภัณฑ์ไม่สมบูรณ์ ลดลง ฯลฯ การประเมินผลในขั้นตอนนี้ ไม่ใช่ดูจากปัจจัยป้อนเข้า (Inputs Evaluation) ของการฝึกอบรมเช่นว่าใช้เงินไปเท่าใด เทียบกับปีที่แล้วใช้ไปมากน้อย หรือมีกี่หลักสูตร หรือมีผู้เข้ารับการฝึกอบรมกี่คน ฯลฯ การประเมินในสิ่งเหล่านี้ เป็นการประเมินในปัจจัยป้อนเข้า เราเรียกว่า เป็นเพียงการประเมินความพยายามเท่านั้น ผลของการประเมินไม่ได้บ่งบอกถึงความสำเร็จของการฝึกอบรม อย่างไรก็ตาม การประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรมอาจต้องใช้เวลาพอสมควร (1-12 เดือน หรือมากกว่า) จึงจะทราบผลผลจากการฝึกอบรมที่ได้ เราสามารถตีค่ากลับเป็นรายได้ของบริษัทได้เช่นกัน เช่นสามารถลดปริมาณของเสียลงได้ก็เปอร์เซ็นต์ และคิดเป็นเงินเท่าไร โดยนำไปเทียบกับเหตุการณ์ก่อนที่จะมีการฝึกอบรม การลดลงของค่าใช้จ่ายต่อหน่วยการผลิต หรือสินค้ามีคุณภาพสูงขึ้นหลังจากที่พนักงานผ่านการอบรม นั้นแสดงว่าการฝึกอบรมนั้นประสบความสำเร็จ การประเมินผลเช่นนี้ เราเรียกว่า การประเมินความสำเร็จที่แท้จริง (Output Evaluation) การฝึกอบรม ถือเป็นมาตรการสำคัญต่อการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณค่าพนักงานให้เพิ่มพูนความสามารถ และทักษะที่ตรงกับงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพพนักงานให้ปฏิบัติงานได้มาตรฐานสูงขึ้นเรื่อย ๆ ถ้าทุกองค์กรในทุกระดับของหน่วยการผลิต เห็นความสำคัญและจัดการฝึกอบรมกันอย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง จะส่งผลอย่างใหญ่หลวงในการยกระดับคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ

สมคิด บางโม (2551 : 94-96) ได้อธิบายว่าขั้นตอนการจัดฝึกอบรมโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

#### 1. ขั้นตอนวิธีการจัดสัมมนา

ขั้นที่ 1 ต้องมีการบรรยายให้ความรู้พื้นฐานเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในปัญหาต่าง ๆ ไม่เกินร้อยละ 20 ของเวลาสัมมนาทั้งหมด



ขั้นที่ 2 แบ่งกลุ่มย่อยอภิปรายปัญหาและเสนอแนวทางแก้ปัญหา ทำได้ 2 วิธี

2.1 ทุกกลุ่มอภิปรายปัญหาเดียวกัน

2.2 แต่ละกลุ่มอภิปรายปัญหาไม่เหมือนกันแล้วสรุปแนวทางแก้ปัญหา อาจเขียนลงในแผ่นใสเตรียมเสนอรายงาน

ขั้นที่ 3 ทุกกลุ่มรายงานต่อที่ประชุมใหญ่ เสนอแนวความคิด อาจมีการแก้ไขปรับปรุงการตัดหรือเพิ่มเติมรายละเอียดใด ๆ สามารถทำได้ในช่วงนี้ แล้วสรุปเป็นความเห็นของที่ประชุมใหญ่

ขั้นที่ 4 รวบรวมข้อมูลสรุปของที่ประชุมใหญ่พิมพ์เป็นเอกสารแจกให้แก่ผู้เข้าสัมมนาทุกคน และเผยแพร่ในโอกาสต่อไป

## 2. ขั้นตอนวิธีการจัดการฝึกอบรมทั่วไป

การฝึกอบรมให้ความรู้ นิยมใช้เทคนิคการบรรยาย กรอกราย การสาธิตและให้ศึกษาจากเอกสารและคู่มือการฝึกอบรมเพิ่มทักษะ นิยมใช้เทคนิคการให้ลงมือกระทำจริง ๆ การสาธิตสถานการณ์จำลอง การฝึกงาน และการสอนงานการฝึกอบรมเพิ่มทัศนคติหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติ นิยมใช้เทคนิคการอภิปราย การศึกษาคูงาน การระดมสมอง และกรณีศึกษา

## 3. ขั้นตอนการจัดการศึกษาคูงาน

ขั้นที่ 1 ประสานกับแหล่งที่ดูงานในเรื่องวิธีการดูงานว่าควรทำอย่างไร

ขั้นที่ 2 แบ่งกลุ่มผู้รับการอบรม มอบหัวข้อที่จะศึกษาคูงานให้รับผิดชอบ

ขั้นที่ 3 ไปศึกษาคูงานตามกำหนดเวลา

ขั้นที่ 4 เมื่อกลับมาแล้วแต่ละกลุ่มรายงานสรุปหัวข้อที่ดูงาน พร้อมเสนอแนวความคิดในการนำมาปรับปรุงใช้ในหน่วยงานของตนให้แก่ที่ประชุมผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ขั้นที่ 5 ทำรายงานการศึกษาคูงานเสนอ

## 4. ขั้นตอนการจัดการประชุมปฏิบัติการ

ขั้นที่ 1 บรรยายให้ความรู้ เพื่อปูพื้นฐานให้เข้าใจตรงกัน ใช้เวลาไม่เกินร้อยละ 20 ของเวลาประชุมทั้งหมด

ขั้นที่ 2 แบ่งกลุ่มย่อยมอบหมายงานให้ทำ

ขั้นที่ 3 ทุกกลุ่มลงมือปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 4 รายงานผลการปฏิบัติงานในที่ประชุมใหญ่

ขั้นที่ 5 ถ้าเป็นเอกสาร ให้รวบรวมจัดพิมพ์เป็นเล่ม ถ้าเป็นวัสดุสิ่งของหรือเครื่องมืออาจเก็บไว้ที่ศูนย์การฝึกอบรมหรือมอบให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำไปใช้ในหน่วยงานของตน



5. ขั้นตอนการฝึกอบรมพนักงานนิยมนำใช้เทคนิคการฝึกอบรมต่อไปนี้

5.1 ให้งมือทำงานจริง (On the Job Training)

5.2 การสาธิต (Demonstration)

5.3 การเป็นช่างฝึกหัด, การฝึกงาน (Apprenticeship Training)

5.4 การสอนงาน (Coaching)

5.5 การฝึกโดยใช้ห้องปฏิบัติการฝึกอบรม

5.6 การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion)

5.7 การฝึกในที่ทำงาน (Cooperative Training)

5.8 การให้ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น ตำรา หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ประกาศต่าง ๆ แผ่นพับ เป็นต้น

5.9 การปฐมนิเทศ (Orientation)

5.10 การประชุมปฏิบัติการ (Workshop)

5.11 การบรรยาย (Lecturing)

6. ขั้นตอนการฝึกอบรมผู้บริหารระดับต่าง ๆ นิยมนำใช้เทคนิคการฝึกอบรมดังนี้

6.1 หมุนเวียนเปลี่ยนงาน

6.2 การบรรยาย

6.3 การสัมมนา

6.4 การอภิปรายกลุ่ม

6.5 กรณีศึกษา

6.6 เกมการบริหาร

6.7 การระดมสมอง

6.8 บทบาทสมมติ

6.9 สถานการณ์จำลอง

6.10 การฝึกการรับรู้

สรุปขั้นตอนการฝึกอบรม โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการจัดการฝึกอบรม ต้องนำขั้นตอนของเทคนิคต่าง ๆ ที่นำมาปฏิบัติให้ครบทุกขั้นตอน จึงจะทำให้คนฝึกอบรมมีคุณภาพตามต้องการ

10. ความต้องการในการฝึกอบรม

ประเภทความต้องการในการฝึกอบรมสามารถ จำแนกได้ 3 ประเภท ดังนี้ (พัฒนา สุขประเสริฐ. 2540 : 29-34 ; สมคิด บางโม. 2551 : 38-53)



## 1. ความต้องการในการฝึกอบรมจำแนกตามลักษณะของการค้นหา

### 1.1 ความต้องการในการฝึกอบรมที่ชัดเจน

เป็นความต้องการในการฝึกอบรม ที่ทราบได้ โดยไม่ต้องสำรวจ หรือวิเคราะห์วินิจฉัยอย่างจริงจังแต่ประการใด เช่น มีการปรับปรุงแนะนำเครื่องมือ วิธีการ เทคโนโลยี หรือกรรมวิธีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย วัตถุประสงค์ ตลอดจนระเบียบวิธีการปฏิบัติ มีการขยายงานและบริการแก่กลุ่มบุคคลเป้าหมาย มีเจ้าหน้าที่เข้ามาทำงานใหม่ หรือมีการโยกย้าย เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ตามการฝึกอบรมประเภทนี้ เป็นเพียงทำให้มีความรู้สึกว่ามี ความต้องการที่จะต้องฝึกอบรมเท่านั้น แต่ยังไม่สามารถที่จะบอกได้ว่าความต้องการดังกล่าวมีมาก น้อยเพียงใด ฉะนั้นเพื่อเป็นการยืนยันว่าเป็นความต้องการในการฝึกอบรมที่แท้จริงจึงควรทำ การสำรวจให้ทราบถึงลักษณะและปริมาณความต้องการนั้นด้วย

### 1.2 ความต้องการในการฝึกอบรมที่ต้องค้นหา

เป็นความต้องการ ที่ไม่สามารถบอกได้ด้วยสามัญสำนึกแต่ต้องศึกษา สำรวจ และวิเคราะห์สถานการณ์ให้แน่ชัดเสียก่อน จึงจะบอกได้ว่าเป็นความต้องการในการฝึกอบรม เช่นมี งานที่คั่งค้างมาก อุปกรณ์ชำรุดเสียหายมาก งบประมาณสิ้นเปลือง ผลผลิตตกต่ำซึ่งสภาพการณ์เหล่านี้ เป็นเพียงส่อให้เห็นว่าอาจมีความต้องการในการฝึกอบรมเท่านั้น แต่ไม่สามารถที่จะสรุปได้ว่ามี ความต้องการในการฝึกอบรมต้องมีการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ประกอบ

## 2. ความต้องการในการฝึกอบรมจำแนกโดยพิจารณาตามช่วงเวลา

2.1 ความต้องการในปัจจุบัน เป็นความต้องการในการฝึกอบรม ที่ต้องการมี การดำเนินงานเพื่อช่วยในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น หรือที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน อาทิ ความต้องการ ในการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามมาตรฐานของงานที่กำหนด หรือที่ควรจะเป็นสำหรับงานนั้นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนา ความรู้ทักษะ และเจตคติของบุคคลนั่นเอง

2.2 ความต้องการในอนาคต เป็นความต้องการในการฝึกอบรมที่ต้องดำเนินการ ปัจจุบัน แต่วางแผนไว้เพื่อป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต หรือเพิ่มช่วยให้สามารถ ดำเนินการให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ในอนาคต อาทิ การฝึกอบรมบุคลากร เพื่อรองรับงานที่จะขยายหรือเปลี่ยนแปลงในอนาคต หรือเป็นการฝึกอบรมเพื่อเป็นการเตรียม บุคลากรขึ้นเพื่อให้พร้อมที่จะรับงานในหน้าที่สูงขึ้นในอนาคต

## 3. ความต้องการในการฝึกอบรมจำแนกตามความสัมพันธ์กับองค์การ

3.1 ความต้องการฝึกอบรมขององค์การ แต่ละองค์กร ย่อมมีความต้องการ ในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์กร เป็นการศึกษาสภาพรวมทั้งหมดภายในองค์กรว่าปัญหาขัดข้องหรือ



อุปสรรคขององค์กรมีอะไรบ้าง และหากว่าจะทำการแก้ไขด้วยวิธีการฝึกอบรม ควรจะดำเนินการด้วยวิธีการอย่างไร จึงจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยทั่วไปแล้วการวิเคราะห์ห้องค์กรจะทำการวิเคราะห์ในเรื่องดังนี้

3.1.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ เทคโนโลยี เศรษฐกิจ การเงิน การแข่งขัน และกลยุทธ์ทางการตลาด ที่ส่งผลสำเร็จให้กับองค์กรหรือสภาพสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับวิธีการทำงานขององค์กร

3.1.2 การวิเคราะห์พนักงานในองค์กร และสาขาโดยศึกษาถึงความสำเร็จขององค์กร ว่าได้บรรลุผลสำเร็จตรงตามแผนหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่

3.1.3 การวิเคราะห์พนักงานในองค์กรเป็นการพิจารณา เกี่ยวกับการฝึกอบรม ในปัจจุบันและวางแผนไว้สำหรับอนาคต โดยคำนึงถึงว่ามนุษย์จะทำงานได้ดีเกิดจากความสัมพันธ์ 3 ประการ คือ ความรู้ความสามารถ สุขภาพร่างกาย และแรงบันดาลใจ การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมจึงจำเป็นต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับบุคลากร เช่น การวางแผนกำลังคนหรือการวางแผนการฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นรายบุคคล

3.1.4 การวิเคราะห์บรรยากาศภายในองค์กร เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่แท้จริงของบุคลากรที่มีต่อบรรยากาศในการทำงานภายในองค์กร เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ เช่น เป้าหมาย วัตถุประสงค์ แผนงาน ภาวะผู้นำ กระบวนการทำงาน การบริหารงานบุคคล การเงิน พัสดุ ความก้าวหน้าในอาชีพ การตัดสินใจ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3.2 เทคนิคในการประเมินความต้องการ การประเมินความต้องการฝึกอบรมคือ การให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จะใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานของการสำรวจวิเคราะห์ปัญหา และประเมินว่าปัญหาใดควรได้รับการแก้ไขด้วยการฝึกอบรมและพัฒนา เทคนิคในการประเมินความต้องการแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ ระดับองค์กร ระดับหน่วยงานและระดับกลุ่มอาชีพและบุคคล (สมหวัง คุรุรัตน์. 2539 : 51-59)

สรุปว่าขั้นตอนแรกในการเริ่มโครงการฝึกอบรมได้แก่ การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม เพราะการศึกษาความต้องการเป็นการศึกษาถึงสภาพการณ์ ปัญหา อุปสรรคข้อขัดข้องที่ต้องได้รับการแก้ไขด้วยการฝึกอบรมในการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมจำแนกออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ จำแนกตามลักษณะของการค้นหา จำแนกโดยพิจารณาตามช่วงเวลาและจำแนกตามความสัมพันธ์ในองค์กร โดยเทคนิคในการประเมินความต้องการในการฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทคนิคการประเมินความต้องการระดับองค์กร เทคนิคการประเมินความต้องการระดับหน่วยงานและเทคนิคการประเมินความต้องการระดับกลุ่มอาชีพและบุคคล



## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรและการประเมินคุณภาพหลักสูตร

### 1. ความหมายของหลักสูตร

นักการศึกษาหลายท่านได้อธิบายความหมายของการพัฒนาหลักสูตร (Curriculum Development) ไว้คล้ายคลึงกัน ซึ่งสรุปได้ว่า การพัฒนาหลักสูตรมีความหมายใน 2 ลักษณะคือ ประการแรกเป็นการทำหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น และประการที่สองเป็นการจัดทำหลักสูตรขึ้นมาใหม่โดยไม่มีหลักสูตรเดิมอยู่ก่อน รวมไปถึงการผลิตเอกสารต่าง ๆ สำหรับผู้เรียนด้วย (Saylor and Alexander. 1974 : 7 ; Sowell. 1996 : 16 ; สัจด์ อุทรานันท์. 2532 : 31)

ความหมายดังกล่าว พบว่า การพัฒนาหลักสูตร มีความหมายที่กว้างขวางครอบคลุมงานหลายมิติของการพัฒนาหลักสูตรตั้งแต่ การวางแผนหลักสูตรจัดทำหลักสูตรหรือยกร่างหลักสูตร (Curriculum Planning) การนำหลักสูตรไปใช้หรือการนำหลักสูตรไปสู่การปฏิบัติ (Curriculum Implementation) และการประเมินหลักสูตร (Curriculum Evaluation) การสร้างหรือการพัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพนั้น ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละมิติ มีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด

การวางแผนจัดทำหรือยกร่างหลักสูตรประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน การกำหนดจุดมุ่งหมาย การกำหนดเนื้อหาสาระและประสบการณ์การเรียนรู้ การกำหนดการวัดและประเมิน

การนำหลักสูตรไปใช้ประกอบด้วยการจัดทำวัสดุหลักสูตรต่าง ๆ ที่ช่วยให้ผู้ใช้หลักสูตรสามารถใช้หลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การผลิตและใช้สื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ การเตรียมบุคลากร การบริหารหลักสูตร และการดำเนินการสอนตามหลักสูตร

การประเมินหลักสูตร ประกอบด้วย การประเมินเอกสารหลักสูตร การประเมินการใช้หลักสูตร การประเมินสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตร และการประเมินหลักสูตรทั้งระบบ โอлива (Oliva. 1992 : 26 ; สัจด์ อุทรานันท์. 2532 : 34-36 ; ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์. 2539 : 14 - 15)

แนวคิดของนักการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรพบว่า เป็นกระบวนการทำงานที่เป็นระบบเป็นวงจรเชื่อมโยงกันในมิติต่าง ๆ นักพัฒนาหลักสูตรต้องดำเนินการให้มีมิติต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของนักการศึกษาที่สำคัญมีหลายท่านซึ่งมีความแตกต่างกันออกไปในรายละเอียดต่าง ๆ แต่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอเฉพาะแนวคิดและรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรที่จะนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่านั้น





## 2. องค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรม

ฉัตรเทพ พิทักษานูรัตน์ (2542 : 5) ได้อธิบายว่า องค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรมว่า ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ส่วน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ (Objectives) จะต้องสอดคล้องกับความจำเป็นของการฝึกอบรม และเนื้อหาวิชาที่กำหนดขึ้น อันจะช่วยให้เกิดความสะดวกในการวัดผลและประเมินผล
2. เนื้อหารายวิชา (Content) เป็นการกำหนดเนื้อหา ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ทำให้เกิดการเรียนรู้โดยพิจารณาถึงลำดับเนื้อหา ความยากง่าย ความจำเป็นหรือประโยชน์ที่ได้รับ
3. เทคนิคและวิธีสอน (Method) เป็นกระบวนการจัดกิจกรรม หรือยุทธศาสตร์ของการฝึกอบรมในการกำหนดเทคนิควิธีการ อุปกรณ์ที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้ โดยคำนึงถึงหลักของความสนใจ ความสามารถ วุฒิภาวะและเนื้อหาวิชา
4. การประเมินผล (Evaluation) เป็นวิธีการสุดท้าย ที่จะทำให้ทราบว่า การนำหลักสูตรไปใช้ในการฝึกอบรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และมีปัญหาอุปสรรคใด ๆ เพื่อจะได้นำไปสู่การแก้ไขต่อไป

องค์ประกอบที่นับว่าเป็นส่วนสำคัญของการฝึกอบรม ประกอบด้วย (วิจิตร อวาทกุล. 2540 : 187-191)

1. ผู้เข้ารับการอบรม ควรพิจารณาจากผู้มีความต้องการและสนใจ ผู้มีความจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรม ความพร้อมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ความสามารถในการเรียนรู้ ภูมิหลัง ฯลฯ
2. หลักสูตรเหมาะสม พิจารณาจากหลักสูตรที่สามารถแก้ปัญหาองค์การ วัตถุประสงค์ เนื้อหาสาระของแต่ละวิชา ระยะเวลาที่แน่นอนเหมาะสม ฯลฯ
3. วิทยากรฝึกอบรมที่มีความสามารถ พิจารณาจากมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอด มีความรู้ความสามารถในวิชาการ ทักษะติดต่อการอบรม ฯลฯ
4. ความเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรม พิจารณาจากสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบาย มีความสะอาด จูงใจให้เกิดความตั้งใจรับการฝึกอบรม ฯลฯ

กิตติ พัทธวิชัย (2528 : 41) ได้อธิบายว่า การฝึกอบรมเป็นงานที่ต้องมีคณะบุคคลหลายฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้องดำเนินงาน เพื่อให้การฝึกอบรมมีองค์ประกอบที่สำคัญของการฝึกอบรม ซึ่งจะต้องร่วมมือกันจัดดำเนินการ เพื่อให้การฝึกอบรมบรรลุตามเป้าหมายขององค์ประกอบของการฝึกอบรม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. บุคลากรที่จัดการฝึกอบรมนั้นต้องมีองค์กรหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง



2. อาคารสถานที่จัดฝึกอบรม การจัดฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร ต้องพิจารณาเรื่อง อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นเป็นสำคัญเพราะอาคารสถานที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนการฝึกอบรมให้บรรลุวัตถุประสงค์
3. หลักสูตรและเนื้อหา ฝ่ายดำเนินการต้องทำหลักสูตรเนื้อหาเกี่ยวกับการอบรมระบบ วิทยากรและกำหนดจำนวนชั่วโมงการอบรมไว้ในตารางให้ชัดเจน จัดทำคู่มือให้กับสมาชิกผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบ
4. วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นต้องมีไว้ให้พร้อม วิทยากรและสมาชิกสามารถหยิบใช้ได้ทันที
5. ผู้เข้ารับการอบรม บุคคลที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมต้องมีข้อมูลครบถ้วน เช่น ชื่อนามสกุล วุฒิการศึกษา อายุ สถานภาพ ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ ความสามารถพิเศษ ผู้เข้ารับการอบรมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดฝึกอบรมผลสัมฤทธิ์ของการอบรมจะประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

### 3. ประเภทของหลักสูตร

การแบ่งประเภทของหลักสูตร สามารถจัดแบ่งได้หลายลักษณะ ทาบา (ชูลีรัตน์ จันทรเชื้อ. 2551 : 116-117 ; อ้างอิงมาจาก Taba. 1962 : 293 ; Saylor. 1981 : 206-251 ; Jacops. 1989 : 16-17 ; Doll. 1992 : 207 ; Onstein and Hunkins. 1993 : 246) หลักสูตรแต่ละประเภทมีเป้าหมายในการพัฒนาผู้เรียนแตกต่างกัน จึงส่งผลให้หลักสูตรเหล่านี้แตกต่างกันในด้านจุดเน้น เนื้อหา และกิจกรรมการเรียนการสอน อย่างไรก็ตามหลักสูตรที่สร้างและพัฒนาขึ้นใช้โดยทั่วไป สามารถแบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ

1. หลักสูตรกลาง เป็นหลักสูตรแกนจัดให้กับกลุ่มผู้เรียนขนาดใหญ่ระดับชาติ เป็นหลักสูตรจากส่วนกลาง ผู้ร่างหลักสูตรเป็นตัวแทนจากหน่วยงานหลากหลายและตัวแทนประชาชนที่ต้องการใช้หลักสูตรนั้น การกำหนดเนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินผลจะสอดคล้องกับนโยบายการจัดการศึกษาระดับชาติ
2. หลักสูตรท้องถิ่น เป็นหลักสูตรที่มุ่งจัดให้กับกลุ่มผู้เรียนในท้องถิ่น ผู้ร่างหลักสูตรเป็นผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานหลากหลายรวมทั้งตัวแทนประชาชนในท้องถิ่น การกำหนดเนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินผลจะสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นของท้องถิ่น
3. หลักสูตรเฉพาะกิจ เป็นหลักสูตรที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนเฉพาะในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งเพื่อแนะแนวทางในการทำงาน ผู้ร่างหลักสูตรประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญในการสร้างหลักสูตรและผู้เกี่ยวข้องกับปัญหาของหน่วยงาน การจัดเนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอนและการประเมินผล



จะต้องการพิจารณาจากสภาพปัญหาและความต้องการของผู้เรียนซึ่งต้องทำการสำรวจเน้นการพัฒนาทักษะที่มีลักษณะเฉพาะด้าน

หลักสูตรทั้ง 3 ลักษณะดังกล่าวนี้สามารถจัดแบ่งได้ 3 ประเภท คือ

1. หลักสูตรที่เน้นเนื้อหาวิชา เป็นหลักสูตรที่มุ่งสร้างพื้นฐานความรู้ให้กับผู้เรียน การออกแบบหลักสูตรต้องพิจารณาขอบเขตและการจัดลำดับเนื้อหาวิชาให้ต่อเนื่อง
2. หลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นหลักสูตรที่เน้นความต้องการ ความสนใจ สมรรถภาพ รวมทั้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ การออกแบบหลักสูตรมีความยืดหยุ่นได้มาก สามารถปรับขยายเนื้อหาและกิจกรรมให้เหมาะสมกับความต้องการและความสนใจของผู้เรียนสามารถจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้อย่างหลากหลาย
3. หลักสูตรที่เน้นสังคม เป็นหลักสูตรที่มีรากฐานมาจากสังคม เน้นบทบาทหน้าที่ของมนุษย์ในการเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม การออกแบบหลักสูตรจะต้องวิเคราะห์ และกำหนดปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมมาเป็นแกนในการกำหนดขอบเขตเนื้อหาและวิธีการที่จะให้ผู้เรียนสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น นิยมออกแบบเป็นหลักสูตรบูรณาการ

จะเห็นได้ว่าหลักสูตรแต่ละประเภทมีลักษณะแตกต่างกันทั้งด้านจุดเน้น เนื้อหา และกิจกรรม การเลือกใช้หลักสูตรจึงขึ้นอยู่กับเจตนารมณ์ของผู้พัฒนาหลักสูตรว่าต้องการให้ผลของหลักสูตรมีลักษณะอย่างไร โดยในการพัฒนาหลักสูตรอาจผสมผสานหลักสูตรประเภทต่าง ๆ เข้าด้วยกันก็ได้ แต่ก็ควรจะต้องแสดงให้เห็นถึงแนวคิดพื้นฐาน และจุดเน้นของหลักสูตรประเภทนั้น

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีในการพัฒนาหลักสูตร

คำว่า “การพัฒนาหลักสูตร” หรือคำในภาษาอังกฤษว่า “Development” หมายถึง ทำให้ดีขึ้นและการทำให้เกิดขึ้น ส่วนการพัฒนาหลักสูตรนั้นมิใช่ผู้ให้ความหมายหลากหลาย ดังนี้

##### 4.1 แนวคิดและทฤษฎีในการพัฒนาหลักสูตรของทาบา

Taba (1962 : 12) ได้เสนอแนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรที่เรียกว่า “แก๊ส รุทส์ แอปพอร์ช (Grass Roots Approach)” หรือวิธีการจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน ซึ่งทาบาเชื่อว่าผู้ที่มีหน้าที่สอนในหลักสูตรควรได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรด้วย วิธีการพัฒนาหลักสูตรของทาบานี้มีขั้นตอนคล้ายคลึงกับไทเลอร์ แต่ต่างกันตรงที่วิธีการที่ไทเลอร์เสนอนั้น ก่อนข้างเป็นวิธีการแบบ “ท็อป-ดาวน์ (Top-down)” นั่นคือ การพัฒนาหลักสูตรที่มาจากข้อเสนอแนะของนักวิชาการ ให้ครูปฏิบัติ และผู้บริหารสั่งการมายังครูผู้สอนอีกทีหนึ่ง สำหรับขั้นตอนในการพัฒนาหลักสูตร ของทาบามีดังนี้

ขั้นที่ 1 การสำรวจความต้องการ (Diagnosis of Needs) ครูหรือผู้ร่างหลักสูตรเริ่มกระบวนการด้วยการสำรวจความต้องการของนักเรียนที่หลักสูตรได้วางแผนไว้



ขั้นที่ 2 การกำหนดจุดมุ่งหมาย (Formulation of Objectives) หลังจากทีครูได้ระบุความต้องการของนักเรียนแล้ว ครูกำหนดจุดมุ่งหมายที่จะให้บรรลุผล

ขั้นที่ 3 การเลือกเนื้อหา (Selection of Contents) จุดมุ่งหมายที่เลือกไว้หรือที่สร้างขึ้นเป็นตัวชี้แนะแนวทางในการเลือกรายวิชาหรือเนื้อหาของหลักสูตร และควรเลือกเนื้อหาที่มีความเที่ยงตรงและสำคัญด้วย

ขั้นที่ 4 การจัดเนื้อหา (Organization of Contents) เมื่อครูเลือกเนื้อหาได้แล้ว ต้องจัดเนื้อหาโดยเรียงลำดับขั้นตอนให้ถูกต้องโดยคำนึงถึงวุฒิภาวะของนักเรียน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความสนใจของผู้เรียนด้วย

ขั้นที่ 5 การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ (Selection of Learning Experiences) เมื่อได้เนื้อหาแล้ว ครูคัดเลือกวิธีการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาและผู้เรียน

ขั้นที่ 6 การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ (Organization of Learning Experiences) กิจกรรมการเรียนการสอนควรได้รับการจัดเรียงลำดับขั้นตอนเช่นเดียวกับเนื้อหา แต่ครูต้องจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียนด้วย

ขั้นที่ 7 การประเมินผลและวิธีการประเมินผล (Evaluation and Means of Evaluation) ผู้ที่วางแผนหลักสูตรต้องประเมินว่าจุดมุ่งหมายใดบรรลุผลสำเร็จ และทั้งครูและนักเรียนควรร่วมกันกำหนดวิธีการประเมินผล

วิธีการของทาบาได้รับการยกย่องมาก อย่างไรก็ตาม การใช้วิธีการดังกล่าวมีจุดอ่อนอยู่บ้าง เนื่องจากทำให้ครูมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรนั้นเป็นสิ่งที่ดี แต่มีข้อจำกัดอยู่เฉพาะหลักสูตรที่ปฏิบัติจริงในห้องเรียน โดยยังไม่สามารถรับประกันได้ว่าเป็น หลักสูตรที่มีคุณภาพ อีกประการหนึ่ง วิธีการนี้เชื่อว่าครูเป็นผู้เชี่ยวชาญ และที่สำคัญคือ มีเวลาพอที่สามารถพัฒนาหลักสูตรได้ การพัฒนาหลักสูตรตามวิธีการจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนของทาบา ได้ทำให้นักพัฒนาหลักสูตรทั้งหลายได้ตระหนักว่า ในการพัฒนาหลักสูตรนั้นควรมีบุคคลหลาย ๆ ฝ่ายมาร่วมดำเนินการด้วย โดยเฉพาะครูผู้สอน ซึ่งเป็นบุคคลสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับหลักสูตร

#### 4.2 แนวคิดและทฤษฎีในการพัฒนาหลักสูตรของโอลิวา (Oliva)

Oliva (1992 : 171 - 175) ได้เสนอแนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรโดยขยายความคิดของตนเอง จากที่ได้เคยเสนอรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรไว้เมื่อปี ค.ศ.1976 ไว้อย่างคร่าวแล้ว กระบวนการพัฒนาหลักสูตรของโอลิวาในครั้งนี้ ได้เสนององค์ประกอบต่าง ๆ ไว้อย่างรายละเอียดถึง 12 องค์ประกอบ และมีการดำเนินการเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

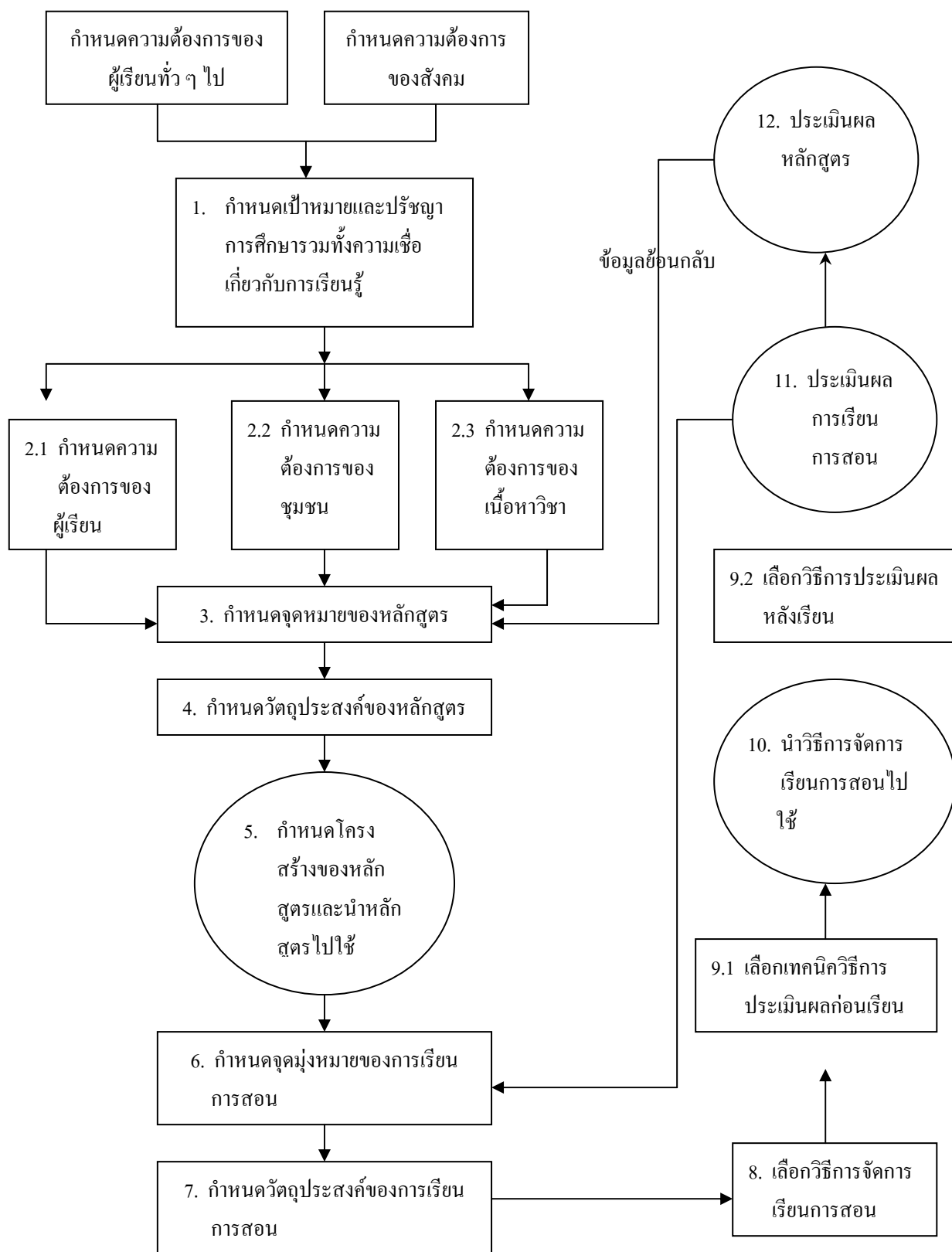
1. กำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษา ปรัชญาและหลักจิตวิทยาการศึกษา ซึ่งเป้าหมายนี้เป็นความเชื่อที่ได้มาจากความต้องการของสังคมและผู้เรียน



2. วิเคราะห์ความต้องการของชุมชน ผู้เรียน และเนื้อหาวิชา
3. กำหนดจุดหมายของหลักสูตร
4. กำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
5. จัดโครงสร้างของหลักสูตรและนำหลักสูตรไปใช้
6. กำหนดจุดหมายของการเรียนการสอน
7. กำหนดจุดประสงค์การเรียนการสอน
8. เลือกยุทธวิธีการจัดการเรียนการสอน
9. เลือกวิธีการประเมินผลก่อนเรียนและหลังเรียน
10. นำยุทธวิธีการจัดการเรียนการสอนไปใช้
11. ประเมินผลการจัดการเรียนการสอน
12. ประเมินผลหลักสูตร

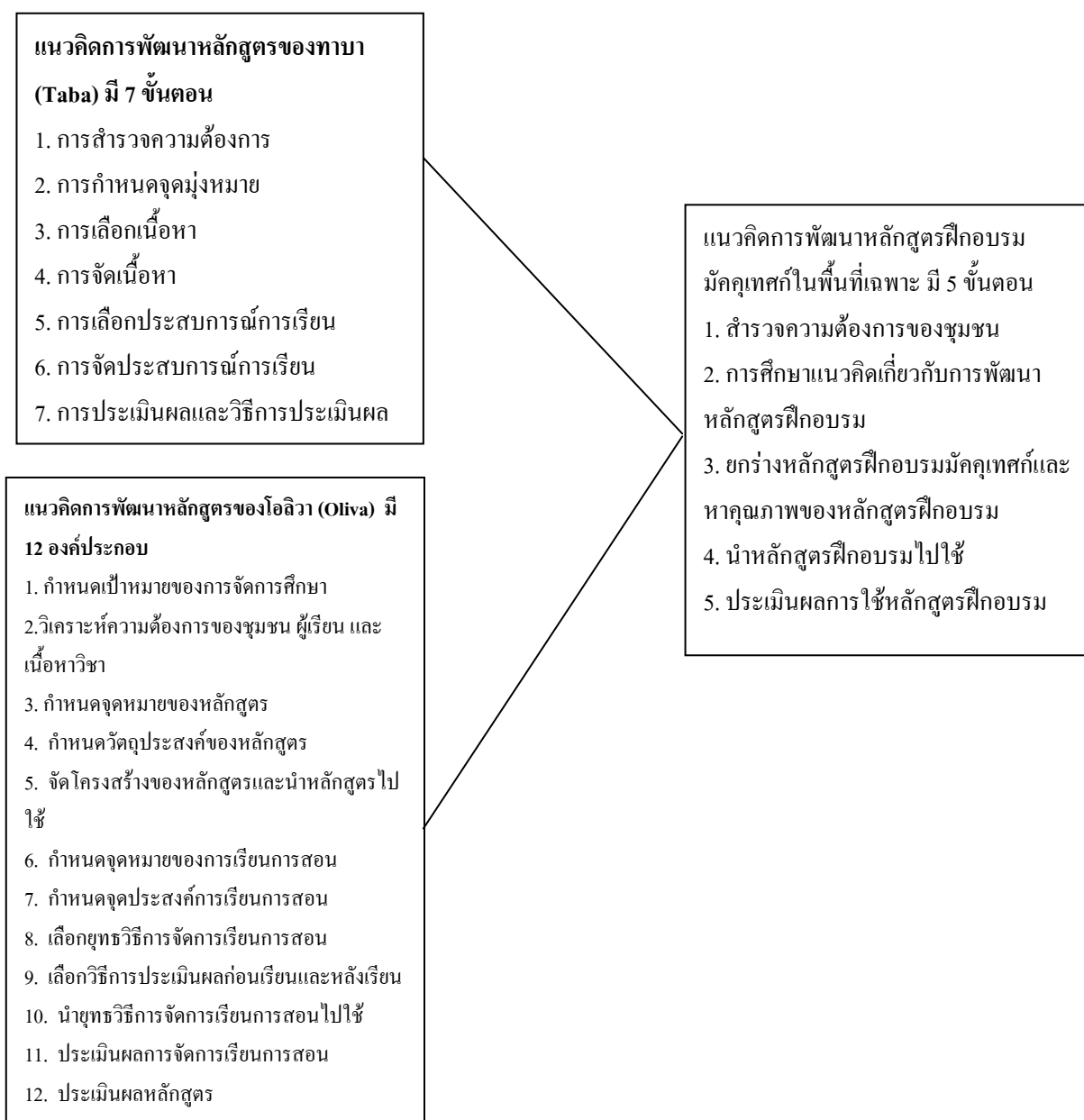
ขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรของโอลิเวา เสนอเป็นแผนภูมิกระบวนการพัฒนาหลักสูตร ดังภาพประกอบ 2 (ขั้นตอนที่อยู่ในกรอบสี่เหลี่ยมเป็นขั้นตอนในการวางแผน, ขั้นตอนที่อยู่ในวงกลมเป็นขั้นตอนในการนำไปปฏิบัติ)





ภาพประกอบ 2 แผนภูมิกระบวนการพัฒนาหลักสูตรของโอลิวา (Oliva. 1992 : 172)

แนวคิดของทาบา (Taba) และ โอลิวา (Oliva) ในการพัฒนาหลักสูตรผู้วิจัยได้ประยุกต์เพื่อปรับใช้ให้สอดคล้องกับการวิจัยพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ได้ตั้งแผนภูมิการประยุกต์แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แผนภูมิการประยุกต์แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ



### 4.3 แนวคิดและทฤษฎีในการพัฒนาหลักสูตรของไทเลอร์

ไทเลอร์ (ชมพันธ์ กุญชร ณ อยุธยา. 2540 : 85 ; อ้างอิงมาจาก Tyler. 1949 : 1) ได้ให้แนวคิดในการวางโครงสร้างหลักสูตร โดยใช้วิธี Means-Ends Approach เป็นหลักการและเหตุผลในการสร้างหลักสูตรที่เรียกว่า “หลักการของ ไทเลอร์” (Tyler’s Rationale) ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการจัดหลักสูตรและการสอนที่เน้นการตอบคำถามที่เป็นพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. มีจุดมุ่งหมายทางการศึกษาอะไรบ้าง ที่สถาบันการศึกษาจะต้องกำหนดให้ผู้เรียน
2. มีประสบการณ์ทางการศึกษาอะไรบ้าง ที่สถาบันการศึกษาควรจัดขึ้น เพื่อช่วยให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้
3. จะจัดประสบการณ์ทางการศึกษาอย่างไร จึงจะทำให้การสอนมีประสิทธิภาพ
4. จะประเมินผลประสิทธิภาพของประสบการณ์ในการศึกษาอย่างไรจึงจะตัดสินได้ว่าบรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

ไทเลอร์เน้นว่า คำถามทั้ง 4 ข้อนี้ต้องเรียงลำดับกันลงมา เพราะนั่นการตั้งจุดมุ่งหมายจึงเป็นขั้นที่สำคัญที่สุด เพราะคำตอบอีก 3 ข้อที่เหลืออยู่นั้นขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ (ชมพันธ์ กุญชร ณ อยุธยา. 2540 : 8)

แนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรของไทเลอร์ เป็นไปตามลำดับขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 การกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร เริ่มด้วยการกำหนดจุดมุ่งหมายชั่วคราว โดยอาศัยข้อมูลจากแหล่งกำเนิดที่จะเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ 3 แหล่งด้วยกัน คือ

1. ศึกษาจากสังคม
2. ศึกษาจากผู้เรียน
3. ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา

ข้อมูลที่ได้จากแหล่งทั้ง 3 ดังกล่าว จะเป็นเครื่องช่วยในการตั้งจุดมุ่งหมายชั่วคราว จุดมุ่งหมายที่ได้ในขั้นนี้ บางครั้งอาจมีมากเกินไป ที่จะจัดเข้าไว้ในหลักสูตรได้ทั้งหมดจึงควรได้มีการพิจารณาเลือกเฉพาะจุดมุ่งหมายที่มีความสำคัญและสอดคล้องกัน เพื่อนำไปเป็นหลักในการปฏิบัติต่อไป ไทเลอร์ เสนอว่าการเลือกจุดมุ่งหมายถาวร ควรผ่านการกลั่นกรอง เพื่อคัดเอาข้อที่ไม่สำคัญและไม่สอดคล้องกันออกไป ด้วยวิธีการ

1. พิจารณาจากหลักจิตวิทยาการเรียนรู้
2. พิจารณาจากหลักปรัชญาการศึกษาและปรัชญาสังคม

จุดมุ่งหมายที่ผ่านการกลั่นกรองแล้วนี้เรียกว่า จุดมุ่งหมายขั้นสุดท้าย หรือจุดมุ่งหมายถาวร ที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรต่อไป





ขั้นที่ 2 การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ในการวางโครงสร้างของหลักสูตร  
ไทเลอร์ได้ตั้งคำถามข้อที่ 2 ว่าจะเลือกประสบการณ์การเรียนรู้อย่างไร จึงจะช่วยให้บรรลุถึง  
จุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

จุดมุ่งหมายที่ระบุพฤติกรรมและเนื้อหา นั้น เป็นจุดมุ่งหมายปลายทางที่  
ต้องการไปถึง (Ends) แต่ประสบการณ์การเรียนรู้ที่จัดขึ้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เป็นวิธีการ (Means)  
ที่ทำให้บรรลุถึงจุดหมายปลายทาง

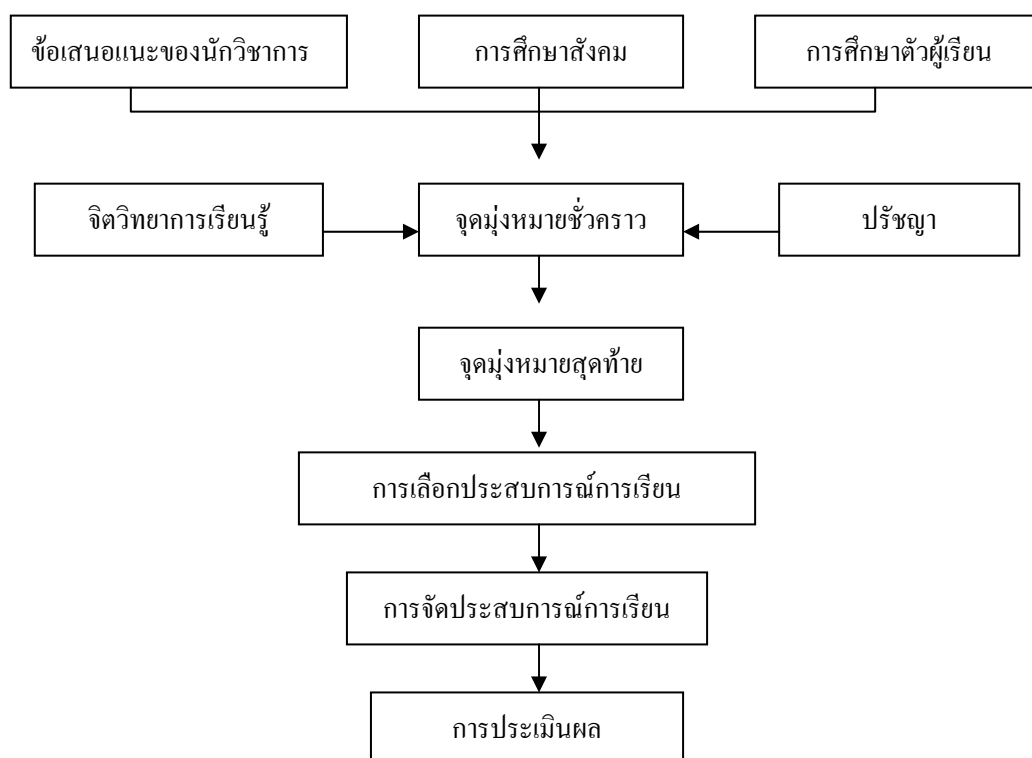
ขั้นที่ 3 การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ในการจัดประสบการณ์ให้เป็นหน่วย  
จะต้องมีการสำรวจความสัมพันธ์ทางด้านเวลาและด้านเนื้อหา โดยมีเกณฑ์ในการจัดประสบการณ์  
เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ความต่อเนื่อง
2. การเรียงลำดับขั้นตอน
3. การบูรณาการ

ขั้นที่ 4 การประเมินผลเป็นขั้นสุดท้ายของแนวคิดในการจัดหลักสูตรของ  
ไทเลอร์ เป็นขั้นที่ให้ผู้วางแผนจัดทำหลักสูตรรู้ว่าประสบการณ์การเรียนรู้ที่จัดขึ้นบรรลุตาม  
จุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้เพียงใด

รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของไทเลอร์ (ชมพันธุ์ กุญชร ณ อยุธยา. 2540 :  
49) สรุปเป็นแผนภูมิได้ดังภาพประกอบ 4





ภาพประกอบ 4 แผนภูมิกระบวนการพัฒนาหลักสูตรของไทเลอร์

#### 4.4 แนวคิดและทฤษฎีในการพัฒนาหลักสูตรของ เซลเลอร์ อเล็กซานเดอร์และ เลวิส

Saylor, Alexander และ Lewis (1981 : 28 - 39) ได้เสนอแนวคิดในการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งเขามีแนวคิดที่หลักสูตรเป็นแผนการในการจัดโอกาสการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน ดังนั้นหลักสูตรจึงต้องมีการกำหนดไว้อย่างเป็นระบบ (Curriculum System) รายละเอียดของการพัฒนาหลักสูตรตามแนวคิดนี้ มีดังต่อไปนี้

1. เป้าหมาย จุดมุ่งหมายและขอบเขต (Goals, Objectives and Domains)  
การพัฒนาหลักสูตรควรกำหนดเป็นหมาย และจุดมุ่งหมายของหลักสูตร เป็นสิ่งแรก เป้าหมายแต่ละประเด็นจะบ่งบอกถึงขอบเขตหนึ่ง ๆ ของหลักสูตร ซึ่งเซลเลอร์ อเล็กซานเดอร์ และเลวิสได้เสนอไว้ว่ามี 4 ขอบเขตที่สำคัญคือ พัฒนาการส่วนบุคคล (Personal Development) สมรรถภาพทางสังคม (Social Competence) ทักษะการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continued Learning Skills) และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Specialization) นอกจากนี้อาจมีขอบเขตอื่น ๆ อีก ซึ่งนักพัฒนาหลักสูตรอาจจะพิจารณาตามความเหมาะสมกับผู้เรียนและลักษณะของสังคม เป้าหมาย จุดมุ่งหมายและขอบเขตต่าง ๆ ของหลักสูตร จะได้รับการพิจารณาคัดเลือกจากตัวแปรภายนอก (External Variables)



ซึ่งได้แก่ ทักษะและความต้องการทางสังคม ข้อบังคับทางกฎหมายของรัฐ ข้อค้นพบจากงานวิจัยต่าง ๆ ปรัชญาของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านหลักสูตร เป็นต้น และจากแหล่งข้อมูลพื้นฐานของหลักสูตรได้แก่ สังคม ผู้เรียน และวิชาความรู้

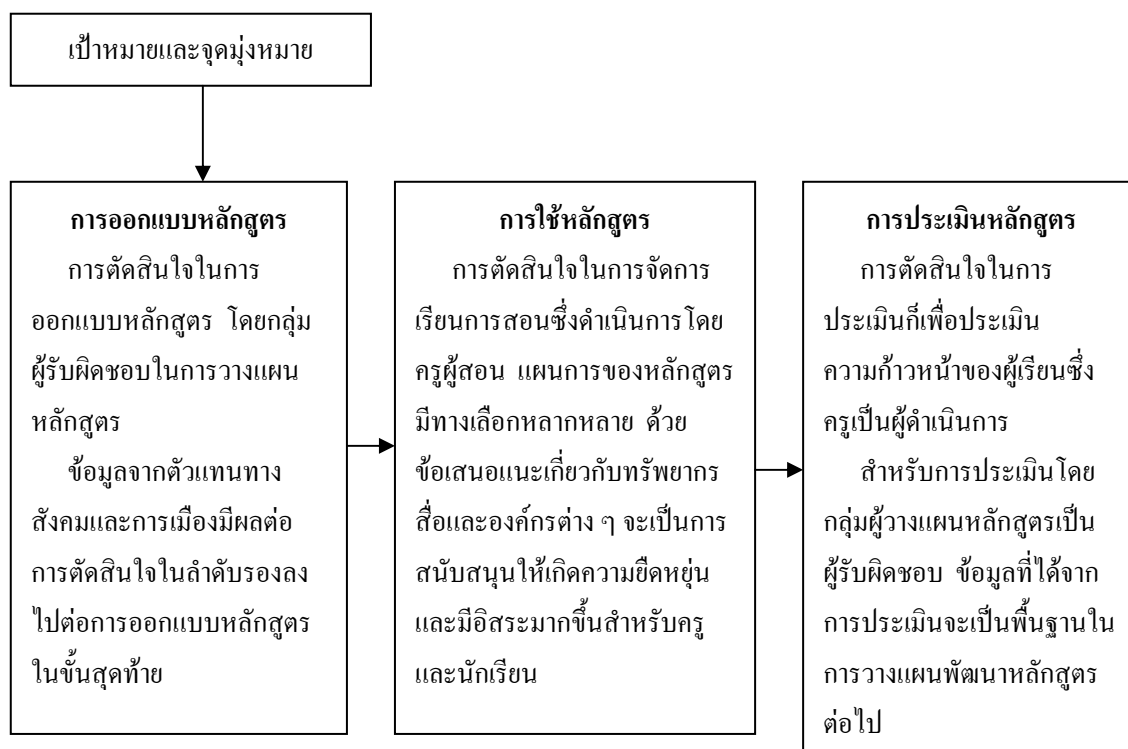
2. การออกแบบหลักสูตร (Curriculum Design) เมื่อกำหนดเป้าหมายและจุดมุ่งหมายของหลักสูตรแล้ว นักพัฒนาหลักสูตรต้องวางแผนออกแบบหลักสูตร ตัดสินใจเกี่ยวกับการเลือกและจัดเนื้อหาสาระ การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาสาระที่ได้เลือกแล้ว เป็นต้น

3. การใช้หลักสูตร (Curriculum Implementation) หลังจากตัดสินใจเลือกรูปแบบหลักสูตรแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การนำหลักสูตรไปใช้โดยครูผู้สอนต้องวางแผนและจัดทำแผนการสอนในรูปแบบต่าง ๆ ครูผู้สอนต้องเลือกวิธีการสอนและวัสดุสื่อการเรียนการสอน ที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามที่ได้กำหนดไว้

4. การประเมินหลักสูตร (Curriculum Evaluation) การประเมินหลักสูตรเป็นขั้นตอนสุดท้ายของรูปแบบนี้ นักพัฒนาหลักสูตรและครูผู้สอนต้องเลือกวิธีการประเมินเพื่อตรวจสอบความสำเร็จของหลักสูตร ซึ่งเป็นทั้งการประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) และการประเมินผลรวมทั้งหมด (Summative Evaluation) ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรต่อไป

รายละเอียดของกระบวนการพัฒนาหลักสูตรตามแนวคิดของ Saylor, Alexander และ Lewis (1981 : 30) เสนอเป็นแผนภูมิ ดังภาพประกอบ 5



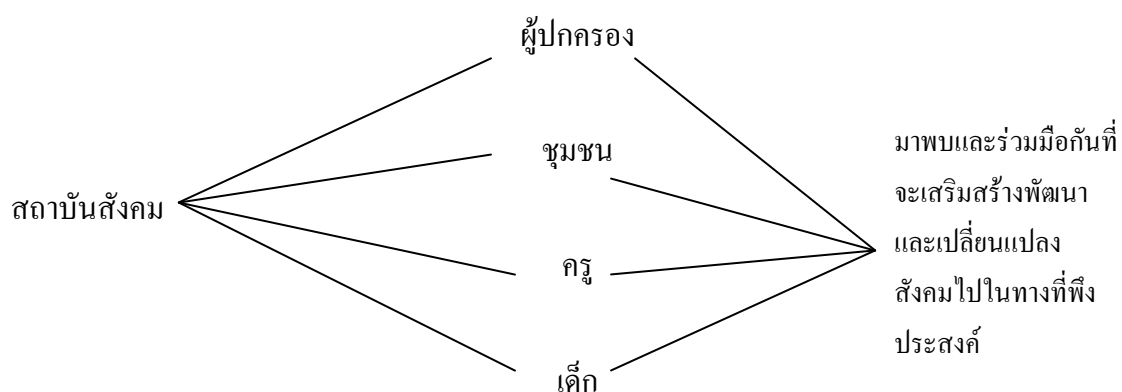


ภาพประกอบ 5 แผนภูมิกระบวนการพัฒนาหลักสูตรของเซเลอร์ อเล็กซานเดอร์และเลวิส

#### 4.5 แนวคิดและทฤษฎีในการพัฒนาหลักสูตรของ สมิท สแตนเลย์และชอร์ (Smith, Stanley and Shores)

สมิท สแตนเลย์ และชอร์ (วิชัย วงษ์ใหญ่. 2525 : 32 ; อ้างอิงมาจาก Smith, Stanley and Shores. 1976 : 125) พัฒนาหลักสูตรและการสอน มิติใหม่) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรโดยใช้รูปแบบการศึกษาสังคมเป็นพื้นฐาน (Socialized-Approach) สมิทและคณะมีแนวคิดที่ว่า โรงเรียนทั้งโรงเรียนเป็นสังคมหนึ่ง ดังนั้นการพัฒนาหลักสูตรของเขาจึงมุ่งเน้นทางด้านการศึกษาสังคมเป็นหลัก ทั้งทางด้านทักษะ ค่านิยม รูปแบบของสังคมและสภาพปัญหาและความต้องการของสังคม เพื่อพยายามจัดการศึกษาเพื่อมุ่งฝึกคนให้เข้าใจสังคมและแก้ไขปัญหาสังคม สมิทและคณะได้ใช้การศึกษาสังคมในปัจจุบันมาเป็นพื้นฐานในการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร การเลือกเนื้อหาวิชาและประสบการณ์การเรียนการสอนที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย การเลือกประเภทของหลักสูตรและการสอนที่นำมาใช้ให้เหมาะสมกับสภาพสังคม และการจัดคุณภาพหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ สมิท สแตนเลย์ และชอร์ (วิชัย วงษ์ใหญ่. 2525 : 32 ; อ้างอิงมาจาก Smith, Stanley and Shores. 1976 : 125) ได้เสนอว่าในการพัฒนาหลักสูตรและการปฏิบัติทางหลักสูตรต้องอาศัยความร่วมมือกันทั้งโรงเรียนและสังคม ดังภาพประกอบ 6

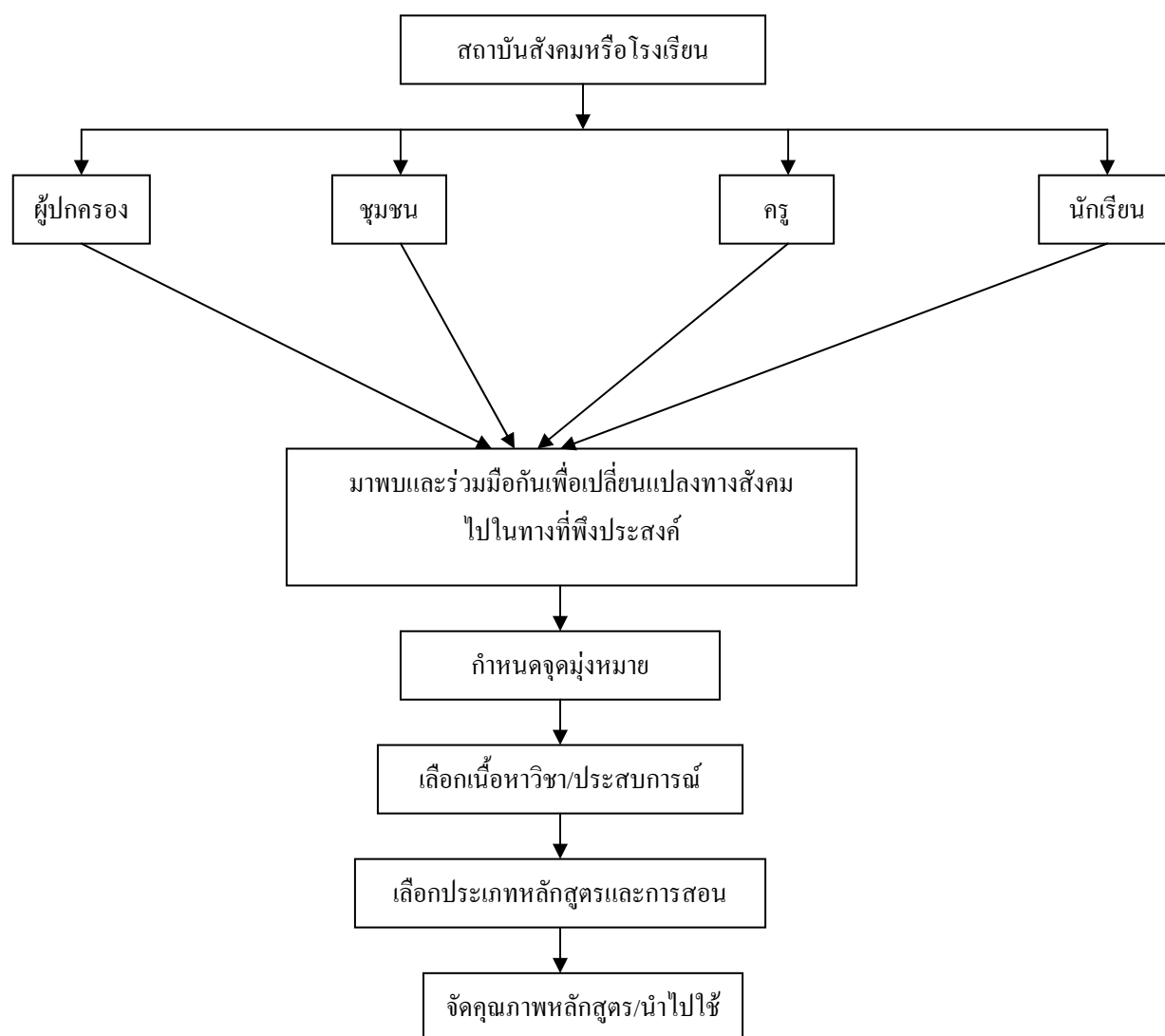




ภาพประกอบ 6 แผนภูมิความร่วมมือระหว่างโรงเรียนและสถาบันสังคมตามแนวคิดของ  
สมิธ แสตนเลย์และฮอร์

แนวความคิดในการพัฒนาหลักสูตรของสมิธ และคณะดังกล่าววิรัตน์ะ บัวสนธิ์  
(2535 : 63) ได้นำมาสังเคราะห์แล้วเสนอเป็นรูปแบบการพัฒนาหลักสูตร ดังภาพประกอบ 7





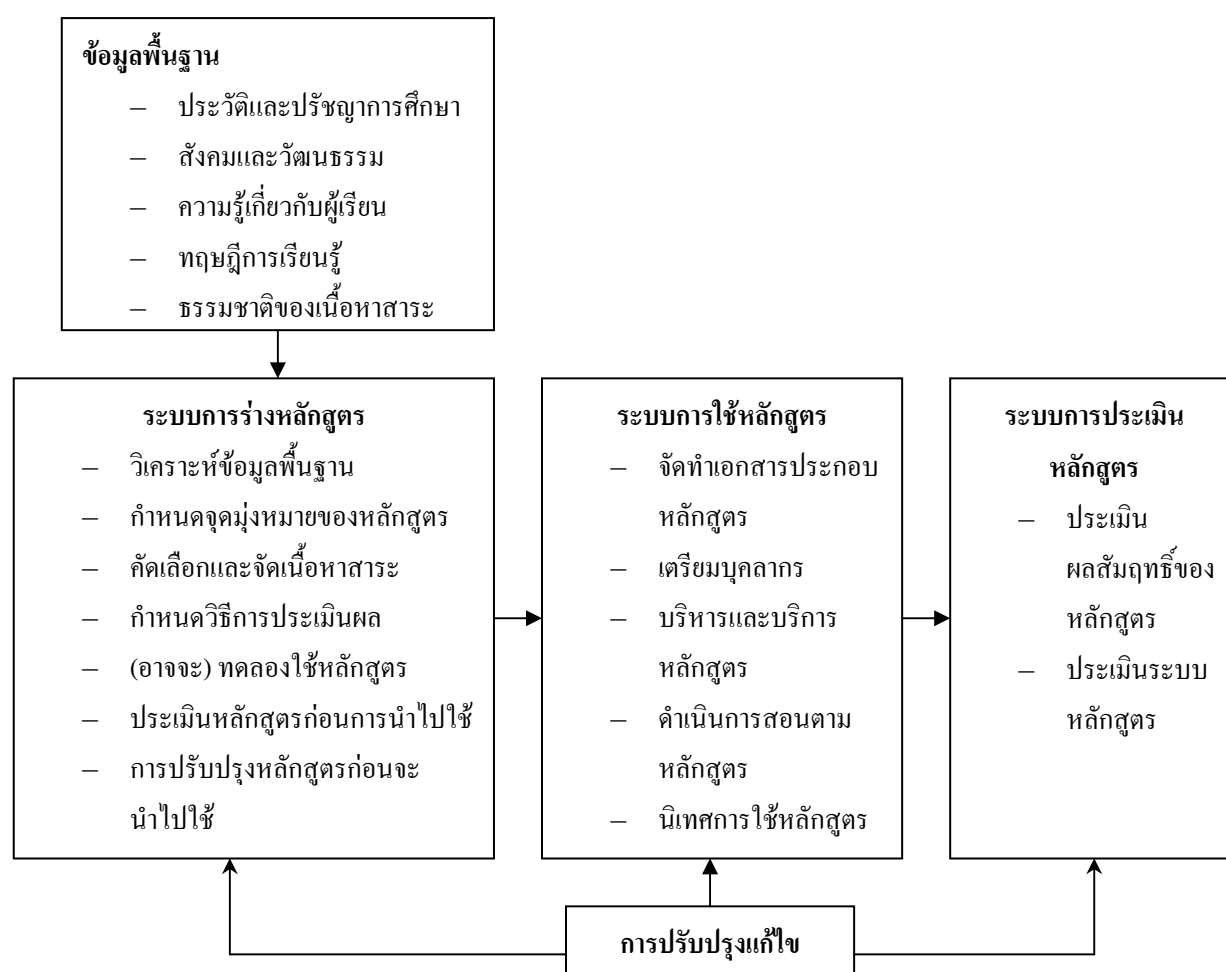
ภาพประกอบ 7 แผนภูมิการสังเคราะห์กระบวนการพัฒนาหลักสูตรตามแนวคิดของสมิธ สแตนเลย์ และชอร์

สภาพการณ์ในสังคมปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไป การที่จะให้ตัวแทนจากแต่ละฝ่ายมาพบและร่วมมือกัน เพื่อเปลี่ยนแปลงสังคมไปสู่ทิศทางที่พึงประสงค์นั้นเป็นไปได้ค่อนข้างยาก อาจปรับเปลี่ยนวิธีการที่ต้องให้บุคคลซึ่งเป็นตัวแทนจากกลุ่มต่าง ๆ มาพบปะกันหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันนั้น อาจใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม การใช้เทคนิคเดลฟาย การติดต่อกันทางอินเทอร์เน็ต หรือประชุมทางไกลที่เรียกว่า วีดีโอเทเลคอนเฟอร์เรนซ์ (Vedio - Tele Conference) เป็นต้น ทั้งนี้แล้วแต่บริบทของแต่ละสังคม



#### 4.6 แนวคิดและทฤษฎีในการพัฒนาหลักสูตรของสังกัด อุทรานันท์

สังกัด อุทรานันท์ (2532 : 31 - 35) ได้สรุปสาระสำคัญของกระบวนการพัฒนาหลักสูตร ไว้ดังนี้ การพัฒนาหลักสูตร หมายถึง การทำหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือการจัดทำหลักสูตรขึ้นใหม่โดยไม่มีหลักสูตรเดิมเป็นพื้นฐานอยู่เลย แต่โดยทั่วไปแล้วความหมายของการพัฒนาหลักสูตร หมายถึง กระบวนการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหลักสูตรและปรับปรุงหลักสูตร ดังนั้น จึงพบว่าในการพัฒนาหลักสูตรเริ่มตั้งแต่ การศึกษาข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาหลักสูตรการดำเนินการร่างหลักสูตร ซึ่งในส่วนของการดำเนินการร่างหลักสูตรนี้ ประกอบไปด้วย การวิเคราะห์สภาพของสังคม การกำหนดจุดมุ่งหมาย การคัดเลือกเนื้อหาสาระ และการประเมินหลักสูตรที่สร้างเสร็จแล้ว และเมื่อได้ร่างหลักสูตรเรียบร้อยแล้ว เป็นขั้นตอนการนำเอาหลักสูตรไปใช้ การประเมินผลที่ได้จากหลักสูตร และในขั้นตอนสุดท้าย มีการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร จากกระบวนการต่าง ๆ ดังกล่าว สรุปเป็นแผนภูมิได้ ดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 แผนภูมিরะบบการพัฒนาหลักสูตรของสังกัด อุทรานันท์



#### 4.7 แนวคิดและทฤษฎีในการพัฒนาหลักสูตรแบบครบวงจรของวิชัย วงษ์ใหญ่

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2533 : 1-23) ได้เสนอรูปแบบของการพัฒนาหลักสูตรแบบครบวงจร โดยแบ่งกระบวนการพัฒนาหลักสูตรไว้ 3 ระบบ คือ ระบบการร่างหลักสูตรระบบการนำหลักสูตรไปใช้ และระบบการประเมินหลักสูตร ทั้ง 3 ระบบนี้ ต้องสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งแต่ละระบบมีรายละเอียด ดังนี้

1. ระบบการร่างหลักสูตร ประกอบด้วย 4 ชั้น ได้แก่ สิ่งกำหนดหลักสูตร รูปแบบหลักสูตร การตรวจสอบคุณภาพหลักสูตร และการปรับหลักสูตรก่อนนำไปใช้

1.1 สิ่งกำหนดหลักสูตร คือ การเตรียมศึกษาข้อมูลพื้นฐานที่จะนำมาใช้สำหรับการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งได้แก่ สิ่งกำหนดทางวิชาการ สิ่งกำหนดทางสังคม วัฒนธรรมและเศรษฐกิจ และสิ่งกำหนดทางการเมือง

1.2 รูปแบบหลักสูตร ได้แก่ โครงสร้างและองค์ประกอบของหลักสูตร ซึ่งจะได้หลังจากศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากสิ่งกำหนดหลักสูตร

1.3 การตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร เป็นการศึกษาความเป็นไปได้ของหลักสูตร พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง ซึ่งอาจทำได้โดยวิธีการประชุมสัมมนา การวิจัย เอกสารการทดลองใช้หลักสูตรนาร่อง เป็นต้น

1.4 การปรับหลักสูตรก่อนนำไปใช้ ต้องจัดทำระบบข้อมูลที่ชัดเจนรวมทั้งการสังเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบคอบ

2. ระบบการใช้หลักสูตร ได้แก่ การขออนุมัติหลักสูตร การวางแผนการใช้หลักสูตร และการดำเนินการใช้หลักสูตร

2.1 การขออนุมัติหลักสูตร เมื่อได้ตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรแล้ว ก่อนที่จะนำไปใช้ จะต้องนำหลักสูตรเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความเห็นชอบหลักสูตร

2.2 การวางแผนการใช้หลักสูตร การวางแผนการใช้หลักสูตรต้องคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้ 1) การประชาสัมพันธ์หลักสูตร 2) การเตรียมงบประมาณ 3) การเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 4) วัสดุหลักสูตร 5) บริการสนับสนุนและอาคารสถานที่ 6) ระบบบริหารของสถาบันการศึกษา 7) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ครูผู้สอน 8) การประเมินผลและการติดตามการใช้หลักสูตร

2.3 การดำเนินการใช้หลักสูตรหรือการบริหารหลักสูตร เป็นขั้นที่หลักสูตรได้ถูกนำไปใช้จริงเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรนั้น

3. ระบบการประเมินหลักสูตร เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการพัฒนาหลักสูตร การประเมินหลักสูตร คือ กระบวนการเปรียบเทียบระหว่างผลการใช้หลักสูตรที่วัดได้กับ วัตถุประสงค์ของหลักสูตร จุดประสงค์ของการประเมินหลักสูตร เพื่อดูว่า หลักสูตรเมื่อนำไปใช้จริง





แล้วบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่และถ้าพบสิ่งบกพร่องก็หาทางปรับปรุงแก้ไข การประเมินหลักสูตรมีกระบวนการ ดังนี้

3.1 การวางแผนประเมินหลักสูตร เป็นการวางแผนว่าจะประเมินหลักสูตรในส่วนใด

3.2 การเก็บข้อมูล ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล การจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่ เพื่อไปวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดทำระบบข้อมูลจะช่วยจำแนกข้อมูลเป็นหมวดหมู่ และสังเคราะห์ข้อมูลได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3.4 การรายงานข้อมูล การจัดทำรายงานและเสนอข้อมูลจะช่วยให้ในการพิจารณาว่าหลักสูตรนี้มีคุณค่าตรงตามวัตถุประสงค์หรือว่าจะปรับปรุงแก้ไขส่วนใดของระบบหลักสูตร

การพัฒนาหลักสูตรแบบครบวงจรของวิชัย วงษ์ใหญ่ (2533 : 23) สรุปเป็นแผนภูมิได้ ดังภาพประกอบ 9



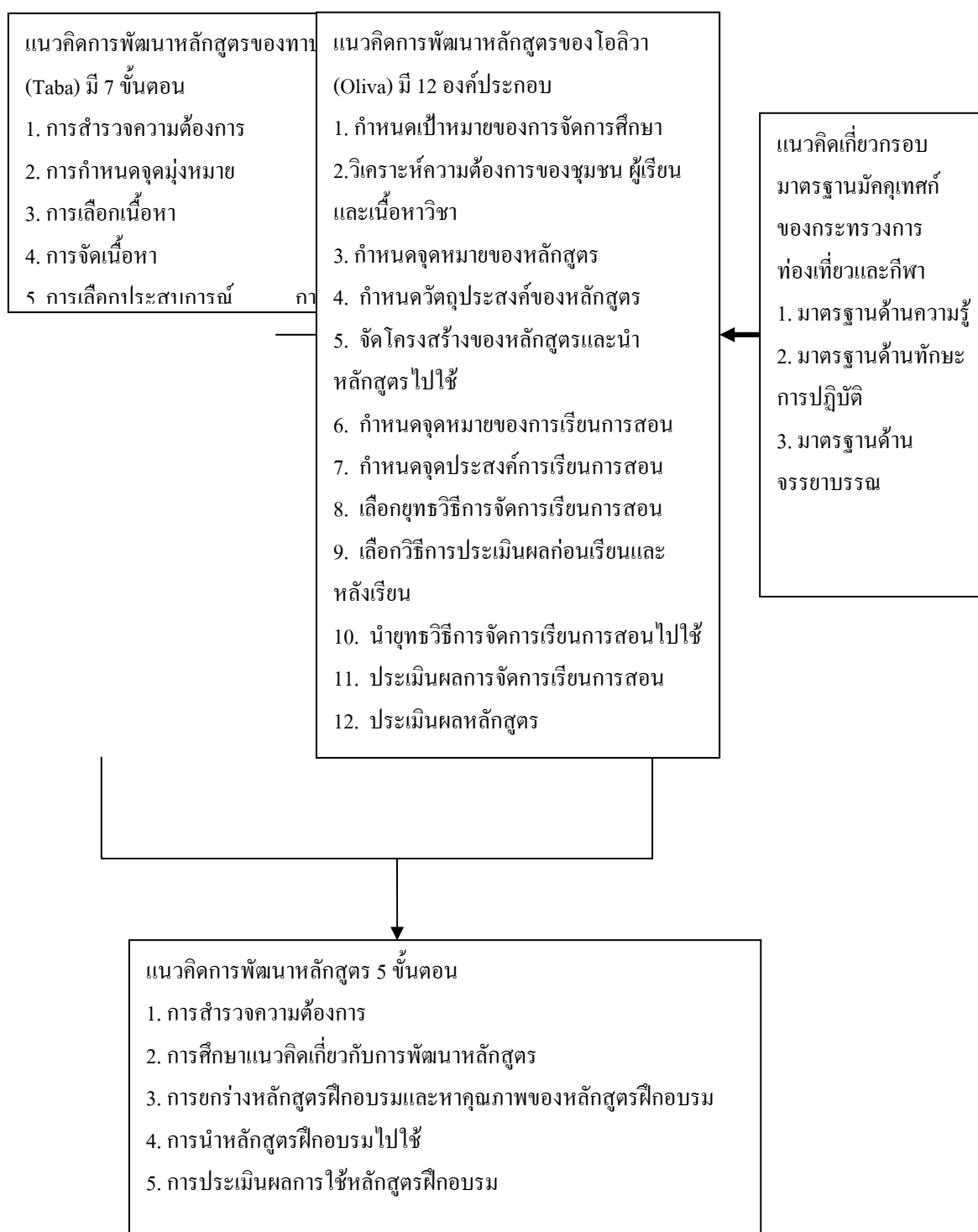


ภาพประกอบ 9 แผนภูมิกระบวนการพัฒนาหลักสูตรแบบครบวงจรของวิชัย วงษ์ใหญ่



จากแนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมของนักการศึกษาหลายท่านทั้งในและต่างประเทศ ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์แนวคิดของการพัฒนาหลักสูตรของทาบา (Taba) จำนวน 7 ขั้นตอน และแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรของโอลิวา (Oliva) จำนวน 12 ขั้นตอน มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ จำนวน 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นการสำรวจความต้องการ 2) ขั้นการศึกษาแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม 3) ขั้นการยกร่างหลักสูตรฝึกอบรมและประเมินคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม 4) ขั้นการนำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้ และ 5) ขั้นการประเมินผลการใช้หลักสูตร สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ ดังภาพประกอบ 10





ภาพประกอบ 10 กรอบแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัลติเทคท์ 5 ขั้นตอน



### 5. การประเมินคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรม

การประเมินคุณภาพการฝึกอบรม เป็นกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างผลการฝึกอบรมที่วัดได้กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้น ๆ เพื่อให้ทราบว่ากระบวนการฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ดีเพียงใดหรือไม่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การประเมินผลการฝึกอบรม คือ การเปรียบเทียบความรู้สึกหรือปฏิกิริยา (Reaction) ของผู้เข้ารับการอบรมต่อโครงการฝึกอบรม วิธีที่ใช้ในการฝึกอบรมและวิทยากรแต่ละท่าน ว่าเป็นไปตามที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการหรือไม่เพียงใด เปรียบเทียบพฤติกรรมในการเรียนรู้ในระหว่างการฝึกอบรมและภายหลังการฝึกอบรมว่า เปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่พึงประสงค์หรือไม่ ตลอดจนเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ปฏิบัติหลังจากการฝึกอบรมแล้วว่าตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ (กนิษฐา สุวัตรกุล. 2541 : 22)

#### วัตถุประสงค์ในการประเมินคุณภาพการฝึกอบรม

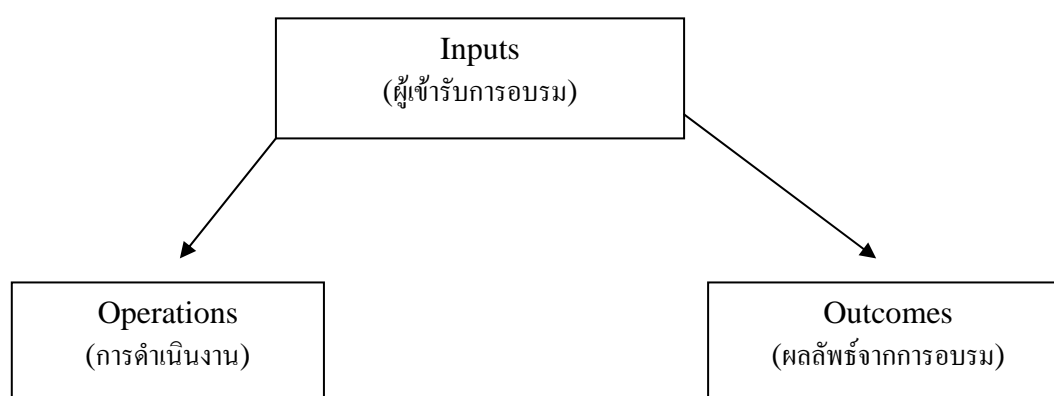
กนิษฐา สุวัตรกุล (2541 : 22) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

1. เพื่อดูว่าการฝึกอบรมนั้น ได้สัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการเพียงใด
2. ทำให้ทราบถึงข้อดี ข้อเสีย จุดอ่อน จุดบกพร่อง ของการฝึกอบรมที่ซึ่งจะนำมาสู่การแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมครั้งต่อไปให้ดีขึ้น
3. เพื่อช่วยทั้งผู้ให้การฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรม คือ ผู้ให้การฝึกอบรมได้ทราบข้อดีหรือจุดอ่อนในการถ่ายทอดความรู้ของตนให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าเป็นอย่างไร ขณะเดียวกัน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็จะได้ทราบว่าตนควรมีการเตรียมการ เตรียมตัว ล่วงหน้าอะไรบ้าง เพื่อจะได้รับผลเต็มที่ในการเข้ารับการฝึกอบรม
4. เพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง สำหรับพิจารณาว่าควรจัดโปรแกรมการฝึกอบรมนั้นอีกหรือไม่ อย่างไร ผลของการประเมินสามารถนำมาอ้างอิงถึงหลักการและเหตุผลของโครงการฝึกอบรมครั้งต่อไปอีกด้วย และยังได้ทราบค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่าในการจัดการฝึกอบรมด้วย

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม คือ มุ่งที่จะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งหมายถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม 3 ด้าน คือ ความคิด (Thinking) ความรู้สึก (Feeling) และการกระทำ (Action) เหล่านี้ เป็นสิ่งที่ต้องประเมินว่าหลักการฝึกอบรมแล้วผู้รับการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงหรือไม่เพียงใด เป้าหมายของการฝึกอบรม ยังต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมได้นำพฤติกรรมที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหน่วยงานหรือสังคมของเขาด้วย ดังนั้น การประเมินผลจึงควรต้องกระทำซ้ำ โดยการติดตามผลหลังจากที่ภายหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้นก็ได้ การติดตามผลนี้จะเป็นเครื่องยืนยันความสำเร็จของการฝึกอบรมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น



ผลของการฝึกอบรม (Output) ที่เกิดขึ้นย่อมเป็นผลมาจากคุณภาพของผู้เข้ารับ การฝึกอบรม (Input) ซึ่งได้แก่ ความรู้เดิม ความสามารถ ความตั้งใจ ความสนใจที่มีต่อ การฝึกอบรมของเขา นอกจากนี้ผลลัพธ์จะดีหรือไม่ ยังขึ้นอยู่กับกระบวนการฝึกอบรม (Process) ซึ่งหมายถึงวิทยาการ เทคนิคในการฝึกอบรม การจัดเวลาและสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 นี้ มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์และส่งผลต่อกันอย่างแยกไม่ออก ดังแผนภูมิ ภาพประกอบ 11



ภาพประกอบ 11 แผนภูมิองค์ประกอบการประเมินคุณภาพการฝึกอบรม

การติดตามผลการฝึกอบรมมีความสำคัญ ดังนี้

กนิษฐา สุวัตรกุล (2541 : 22) ได้กล่าวว่า การติดตามผลการฝึกอบรมมี วัตถุประสงค์เพื่อที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่สามารถ แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของพฤติกรรมใน การทำงานของผู้สำเร็จการฝึกอบรมและเพื่อชี้แนวทางให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ให้ เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริง ๆ รวมทั้งชี้จุดอ่อนของโครงการฝึกอบรมโดยสามารถนำผลที่ได้ จากการติดตามผลไปปรับปรุงหลักสูตรให้ดีขึ้น ซึ่งโดยปกติการติดตามผลการฝึกอบรมก็เพื่อต้องการ ให้ทราบเรื่อง

1. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลมาจาก การฝึกอบรม
2. ขอบเขตและระยะเวลาของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว
3. การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดขึ้นจริง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ผลผลิตและ ความพอใจจากผู้ได้บังคับบัญชา



4. ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์อันใดอันหนึ่งของการฝึกอบรมมีเพียงไรในเรื่องเดียวกัน

ธเนศ ต่วนชะเอม (2534 : 30-21) ได้กำหนดความสำคัญของการติดตามผลการฝึกอบรมไว้ 6 ประการ คือ

1. ผู้สำเร็จการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะและประสบการณ์ มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้างในการทำงานและมีความต้องการในการอบรมเพื่อเติมในทางสาขาวิชาการหรือไม่
  2. ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมจะได้อะไรเป็นแนวทางในการตัดสินใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ในเมื่อได้ทราบหรือได้เห็นหลักสูตรนั้น ๆ แล้ว ทั้งนี้เพื่อมิให้เสียเวลาหรืองบประมาณของหน่วยงาน
  3. ผู้สร้างหลักสูตรจะได้อะไรมองเห็นข้อบกพร่อง หรือจุดอ่อนของโครงการฝึกอบรมว่ามีอะไรบ้าง และอยู่ตรงส่วนใดของโครงการ ที่โครงการฝึกอบรมไม่บรรลุวัตถุประสงค์ อาจจะอยู่ที่หลักสูตร เนื้อหาสาระ ระยะเวลา ผู้สอน เอกสารประกอบการสอน ผู้รับผิดชอบโครงการหรือ ตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรมเองที่ไม่เหมาะสม ซึ่งได้จากข้อค้นพบในการติดตามผลการฝึกอบรม
  4. ผู้สอนหรือผู้บรรยายจะทำให้ทราบว่าวิทยากรทั้งหลายมีท่านใดที่เตรียมการสอนเหมาะสมหรือไม่ เทคนิคการถ่ายทอดมีข้อที่ควรปรับปรุงอะไรบ้าง จะได้แจ้งให้ผู้สอนทราบและแก้ไข โดยมุ่งเน้นถึงคุณภาพการสอนเป็นสำคัญ
  5. ผู้ควบคุมและบริหารโครงการฝึกอบรมจะได้พิจารณาทบทวน การดำเนินงานฝึกอบรมที่ตนเองรับผิดชอบนั้น มีส่วนใดบ้างที่น่าจะได้แก้ไข หรือตัดทอน หรือเพิ่มเติมเสริมแต่งในส่วนที่ขาดหายไป เป็นต้น โดยอาศัยการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากการติดตามผล
  6. ผู้บริหารในระดับสูงจะได้เป็นช่วยตัดสินใจ ที่จะทบทวนหรือเปลี่ยนแปลงนโยบายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมนั้น ๆ ให้เหมาะสมถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- รูปแบบหรือวิธีการประเมินคุณภาพการฝึกอบรม
- มีนักวิชาการหลายท่านได้คิดรูปแบบหรือวิธีการประเมินคุณภาพการฝึกอบรม
- วรรณ รัศมิทัตติ (2535 : 39) ได้ให้ความเห็นว่า การประเมินผลการฝึกอบรมนั้นต้องประเมินประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
1. ประเมินการเรียนรู้ (Learning) หมายถึง ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ในสิ่งที่ต้องการให้เรียนรู้ตามที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์หลักของโครงการฝึกอบรมหรือไม่
  2. ประเมินปฏิกิริยา (Reaction) หมายถึง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีปฏิกิริยาต่อโครงการ



2.1 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่าหัวข้อวิชาต่าง ๆ ที่บรรจุไว้ในหลักสูตรเหมาะสมเพียงพอหรือไม่

2.2 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่าการจัดการฝึกอบรมครั้งนี้เหมาะสมหรือไม่

2.3 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่าหลักสูตรการฝึกอบรมนี้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเขาหรือไม่

2.4 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมอย่างไร

### 3. ประเมินพฤติกรรม (Behavior)

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่

### 4. ประเมินผลลัพธ์ (Outcome หรือ Result) ว่า

4.1 ผลการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นอย่างไร (มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นกว่าเดิมหรือไม่)

4.2 ผลการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการยอมรับจากบุคคลระดับต่าง ๆ ในหน่วยงานเพียงใด (จากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน)

นอกจากวิธีประเมินคุณภาพการฝึกอบรมทั้ง 4 วิธีดังกล่าวข้างต้นแล้ว รูปแบบการประเมินคุณภาพที่นิยมใช้กันมาก ได้แก่

1. การประเมินผลรายวิชาหมายถึงการประเมินผลที่ทำทันทีหลังจากจบบรรยายในแต่ละหัวข้อวิชาแล้ว โดยเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะแจกแบบประเมินผลแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและจัดทำทุกหัวข้อวิชาตลอดการฝึกอบรม

2. การประเมินผลหลักสูตรหมายถึงการประเมินผลที่ทำทันทีเมื่อเสร็จสิ้นการบรรยายวิชาสุดท้ายก่อนพิธีการฝึกอบรม เป็นการประเมินผลรวมในทุก ๆ ด้านโดยไม่คำนึงว่าจะเป็นหลักสูตรระยะสั้นหรือระยะยาว

สิ่งที่ต้องประเมินคุณภาพ ได้แก่

1. ประเมินปฏิกริยาของผู้เข้ารับการอบรม วัดความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบพอใจหรือไม่พอใจการฝึกอบรมนั้น ๆ ส่วนมาจะใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

2. ประเมินการเรียนรู้ ซึ่งต้องวัดในเชิงปริมาณ และควรมีการวัดผลก่อนและหลังการฝึกอบรมโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นพื้นฐาน ส่วนมากจะวัดการแสดงผลของพฤติกรรมในห้องอบรม เช่น ให้ฝึกภาคปฏิบัติหรือทดสอบ

3. ประเมินพฤติกรรม วัดว่าผลการฝึกอบรมทำให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ซึ่งต้องวัดโดยวิธีการติดตามผลการฝึกอบรมภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมระยะหนึ่งแล้ว





4. ประเมินผลที่ได้ หมายถึงผลประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับอันสืบเนื่องจากการฝึกอบรม โดยใช้วิธีการติดตามผลการฝึกอบรม

ดังนั้น การฝึกอบรมหากได้ดำเนินการตามกระบวนการทั้ง 4 ขั้นตอนและถูกต้องตามหลักวิธีการก็จะทำให้การฝึกอบรมมีความต่อเนื่องและได้ผลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการและสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้

จกกลณี ชูติมาเทวินทร์ (2544 : 236-237) ได้กำหนดประเภทของการประเมินคุณภาพกับขั้นตอนของการอบรม มีดังนี้

ประเภทของการประเมินคุณภาพการฝึกอบรมอาจจะมีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไปบ้าง บางครั้งก็อาจสับสนได้ สำหรับประเภทของการประเมินคุณภาพที่จะกล่าวต่อไปนี้เป็น การแบ่งประเภทของการประเมินคุณภาพตามขั้นตอนของการอบรม 3 ประเภทคือ

1. การประเมินคุณภาพก่อนการอบรม เป็นการประเมินผลเพื่อการวางแผนการอบรมมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงแน่นอนใช้ประกอบการวางแผนโครงการอบรมและออกแบบหลักสูตร ตัวอย่างเช่น การประเมินความจำเป็นในการอบรมก็คือการประเมินเพื่อนำข้อมูลที่ได้ออกแบบหลักสูตร เป็นต้น

2. การประเมินคุณภาพระหว่างการอบรม การประเมินผลระหว่างการอบรมได้แก่ การประเมินกระบวนการอบรม เทคนิคและวิธีการการสอน รวมทั้งเนื้อหาว่าเหมาะสมสอดคล้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่แล้ว ยังรวมไปถึง

2.1 การประเมินปฏิกิริยาตอบกลับจากผู้เข้าอบรมว่าผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจการอบรมเพียงใด เห็นคุณค่าของการอบรมหรือไม่ โดยดูจากปฏิกิริยาหรือข้อมูลย้อนกลับอื่น ๆ ที่แสดงออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2.2 ประเมินการเรียนรู้ โดยดูหรือวัดจากระดับของการเรียนรู้ 6 ระดับ ว่ามีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถในการประยุกต์ ความสามารถในการวิเคราะห์ความสามารถในการสังเคราะห์ และความสามารถในการประเมินว่ามากน้อยเพียงใดโดยเปรียบเทียบกันจากแบบทดสอบ ก่อน – หลัง การอบรม

3. การประเมินคุณภาพหลังการอบรม เป็นการประเมินใน 2 ลักษณะ คือ ประเมินพฤติกรรม (Behavior) ซึ่งจะประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน โดยการไปสังเกตการณ์ในพื้นที่ หรือการใช้แบบสอบถาม อีกลักษณะหนึ่งคือการประเมินผลลัพธ์ (Result) ซึ่งเป็นการประเมินผลกระทบจากการอบรมต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะบอกระดับความสำเร็จในการอบรมว่ามีมากมายเพียงใด เป็นข้อมูลสำคัญเพื่อช่วยให้ผู้รับผิดชอบโครงการอบรมนำข้อมูลไปแก้ไขและปรับปรุงหลักสูตรของตน



การประเมินคุณภาพหลังอบรมนี้ผู้ประเมินจะต้องติดตามไปประเมินผล (Follow-up Evaluation) ในพื้นที่ซึ่งจะทำให้ผู้ประเมินได้รับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ทั้งระบบของความสำเร็จหรือความพอเพียงในเรื่องของความรู้ ทักษะ รวมถึงทัศนคติที่ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงโดยวัดจากพฤติกรรมและวัดจากผลลัพธ์ดังที่กล่าวแล้ว

### บริบทของบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาข้อมูลพื้นฐานของชุมชนเพื่อต้องการทำความเข้าใจบริบทในด้านต่าง ๆ ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ วิถีการดำรงชีวิต เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติภายในชุมชน รวมถึงทัศนคติของคนในชุมชนที่มีต่อการท่องเที่ยว ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของชุมชนทางการท่องเที่ยวได้อย่างไร และมีเหตุผลหรือความต้องการในฝึกอบรมภาคนี้ในพื้นที่เฉพาะเป็นอย่างไร ข้อเสนอเกี่ยวกับความต้องการของชุมชน มีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ข้อมูลพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ของชุมชนบ้านแม่กำปอง

การศึกษาข้อมูลพื้นฐานของชุมชนบ้านแม่กำปอง มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทำความเข้าใจในบริบทต่าง ๆ ของชุมชนแห่งนี้ ซึ่งส่งผลต่อการวิเคราะห์ความต้องการทางการท่องเที่ยวในชุมชน นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการนำไปสร้างและพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการของชุมชนในการดำเนินการวิจัยขั้นต่อไป

#### 2. ประวัติความเป็นมาของหมู่บ้านแม่กำปอง

ชุมชนหมู่บ้านแม่กำปองมีที่มาจากที่ตั้งชื่อตามดอกไม้ชนิดหนึ่งเกิดขึ้นในหมู่บ้านเป็นจำนวนมาก คือ "ดอกกำปอง" ผนวกกับในบริเวณที่ตั้งชุมชนมีแม่น้ำไหลผ่าน จึงมีคำว่า แม่อยู่ด้านหน้าตามสภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์ กลายมาเป็นชื่อชุมชนว่า บ้านแม่กำปอง มีสถานที่ตั้งอยู่ทางด้านทิศตะวันออกเฉียงเหนือของ จังหวัดเชียงใหม่ ตำบลห้วยแก้ว ตำบลนี้ก็ได้ชื่อมาจากแม่น้ำหรือภาษาท้องถิ่นเรียกว่า ลำห้วย บริเวณริมแม่น้ำนี้มีทรายที่ขาวละเอียดเหมือนแก้ว จึง ชื่อ ตำบลห้วยแก้ว

ประวัติความเป็นมา ผู้ที่เข้ามาอาศัยอยู่ในช่วงแรกของการตั้งชุมชน คือ พ่ออู๋ปลา กิ่งแก้ว ซึ่งเป็นชาวบ้านจากบ้านดอกแดง อ.ดอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่ การอพยพมาครั้งแรกมาที่บ้านปางโดน จากนั้นจึงโยกย้ายมาจนถึงบริเวณที่ตั้งชุมชนบ้านแม่กำปองในปัจจุบัน สาเหตุที่มีการอพยพมานั้นเนื่องจากต้องการมาทำสวนเมี่ยง หรือสวนชา เพราะในสมัยก่อนชาวล้านนานิยมนำในชามาทำเป็นเมี่ยงบริโภคกัน จนกลายเป็นวัฒนธรรม ด้วยความที่พื้นที่ดังกล่าวเพราะแก่การเพาะปลูกเมี่ยง จึงมีชาวบ้านบางส่วนในพื้นที่ดอยสะเก็ดที่มีอาชีพปลูกเมี่ยงทำเมี่ยงอยู่แล้ว อพยพมาปลูกชากำเมี่ยงในบริเวณบ้านแม่กำปอง ซึ่งหลังจากที่พ่ออู๋ปลาได้ขึ้นมาทำสวนชาแล้วก็มีญาติพี่น้องอพยพโยกย้าย



ตามมาด้วย จากนั้นจึงมีการขยายชุมชนออกไปเรื่อยๆ ชาวบ้านที่อยู่โดยมากจึงเป็นชาวล้านนาพื้นที่แถบคอยสะเก็ด ตามประวัติศาสตร์ของการ อพยพมา ชุมชนบ้านแม่กำปองมีอายุร่วม 200 ปี

ปัจจุบันชุมชนแบ่งออกเป็น 6 ปาง ประกอบด้วย 1. ปางโตน 2. ปางห่าง 3. ปางใน 4. ปางกลาง 5. ปางนอก และ 6. ปางซอน จำนวนประชากรมีทั้งหมด 417 คน จำนวนครัวเรือน 130 ครัวเรือน ระบบการปกครองโดยมีผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้นำชุมชน จากอดีตจนถึงปัจจุบันมีทั้งสิ้น 12 คน เริ่มจาก 1. นายแก้ว จันทะวัน 2. นายตา 3. นายคำ สิงโต 4. นายตา กันทา 5. นายสี พากรทิพย์ 6. นายปิ่น พวงมาลา 7. นายอ้าย จิโน 8. นายจัน วงศ์เสน 9. นายคำ อุ่นเรือน 10. นายนวล พวงข้อยแก้ว 11. นายบุญรัตน์ อุ่นคำเมือง และ 12. นายพรหมินทร์ พวงมาลา

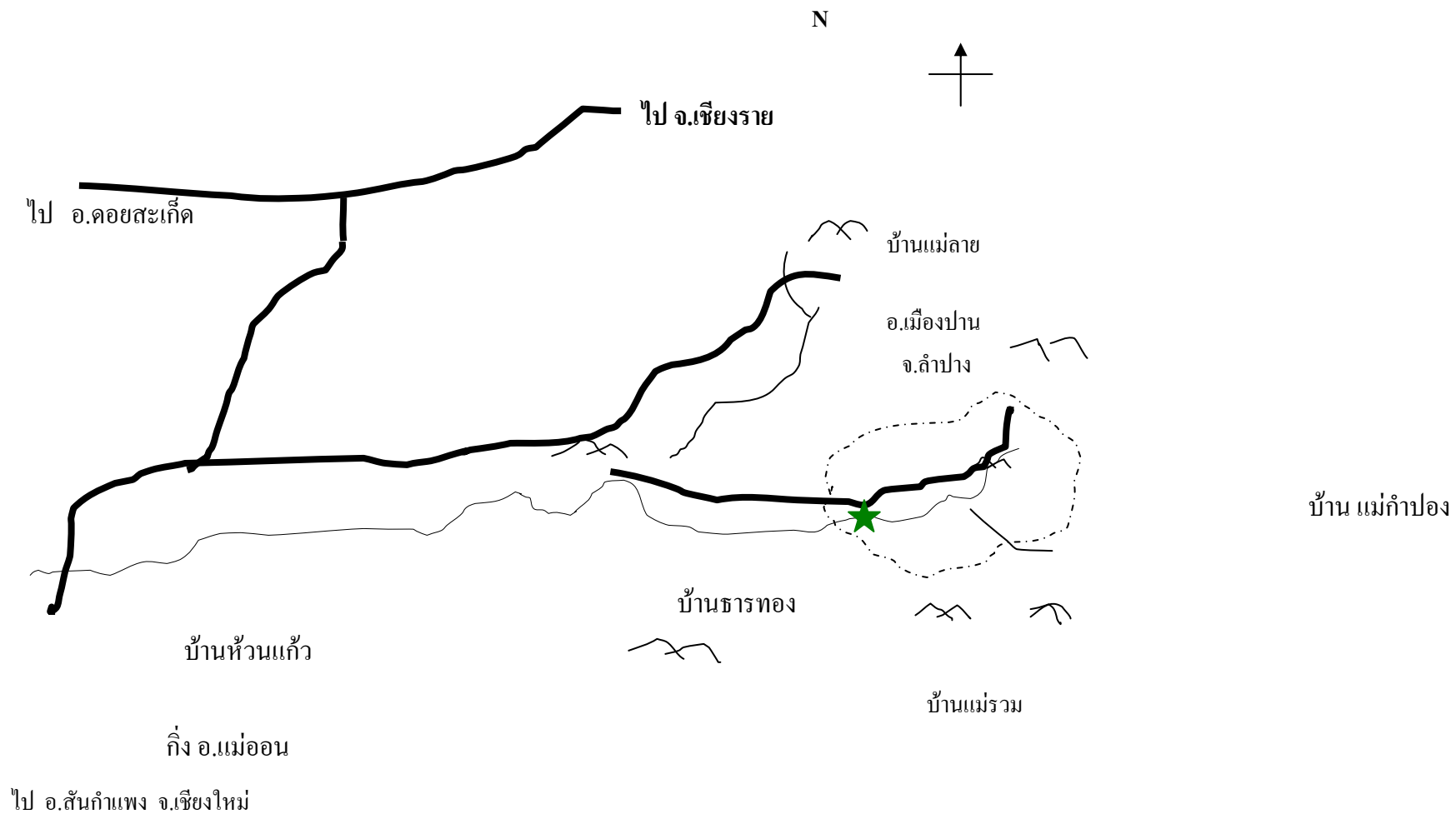
ภายในชุมชนมีวัดประจำหมู่บ้านคือ วัดแม่กำปอง เริ่มสร้างในราว พ.ศ. 2473 ชาวบ้านนับถือศาสนาพุทธเป็นหลัก และมีโรงเรียนวัดแม่กำปอง ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2490 และในปี พ.ศ. 2524 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เสด็จประพาสหมู่บ้านแม่กำปอง ปัจจุบันมีโครงการหลวงดินคก ตั้งอยู่ในบริเวณใกล้กับชุมชนด้วยเช่นกัน พร้อมกับมีโครงการส่งเสริมเรื่องอาชีพทางการเกษตรในพื้นที่ให้ชาวบ้าน อาทิ ส่งเสริมการปลูกกาแฟ ส่งเสริมการสร้างโรงไฟฟ้าพลังน้ำให้ชุมชน ชาวบ้านมีไฟฟ้าใช้ตลอดทั้งปีจาก โรงไฟฟ้าพลังน้ำ

นอกจากนี้ชุมชนหมู่บ้านแม่กำปองยังมีประวัติศาสตร์ของชุมชนที่น่าสนใจอีกด้านหนึ่งคือ ในช่วงปี พ.ศ. 2519 ที่เกิดเหตุการณ์พรรคคอมมิวนิสต์ บริเวณหมู่บ้านแม่กำปองกลายเป็นพื้นที่ที่สีชมพู เพราะมีกลุ่มนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และแถบภาคเหนือที่เข้าไปได้มาทำแคมป์หลบซ่อนอยู่ในพื้นที่แถบนี้ และเคยมีการปะทะกันกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ในช่วงปี 2521 ซึ่งชาวบ้านก็อยู่กันอย่างปกติไม่ได้มีการเข้าร่วมกับพรรคคอมมิวนิสต์ นักศึกษาบางคนก็ยังคงมาช่วยชาวบ้านเก็บเมี่ยง ภายหลังเหตุการณ์สงบช่วงเวลาผ่านไปเป็น 10 ปี ก็ยังมีบางคนกลับมาเที่ยวในหมู่บ้านแม่กำปอง

#### สภาพภูมิศาสตร์

บ้านแม่กำปองตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดเชียงใหม่ ห่างจากตัวกิ่งอำเภอแม่ออน 20 กม. และห่างจากตัวจังหวัดเชียงใหม่ ประมาณ 50 กิโลเมตร มีแผนที่โดยสังเขป ดังภาพประกอบ 12





ภาพประกอบ 12 แผนที่หมู่บ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

## ที่ตั้งและอาณาเขต

บ้านแม่กำปองตั้งอยู่ในหมู่ที่ 3 ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่ 98 % เป็นเขตภูเขา เนินเขา เฉลี่ยสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 1,300 เมตร มีป่าไม้อุดมสมบูรณ์เป็นต้นกำเนิดของแม่น้ำลำธาร มีสภาพอากาศที่เย็นสบายตลอดปี

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ บ้านแม่ลาย
ทิศใต้	ติดต่อกับบ้านแม่รวม ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับบ้านธารทอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

## เส้นทางคมนาคม

ตามแผนที่เส้นทาง จากกิ่งอำเภอแม่ออน – บ้านแม่กำปอง ประมาณ 20 กม. ถนน 100% เป็นถนนลาดยางและเทคอนกรีต สามารถใช้พาหนะรถได้ทุกประเภท มีโทรศัพท์จันทคามเทียมที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์มือถือรับสัญญาณได้เป็นบางจุด ใช้ไฟฟ้าระบบพลังน้ำและภูมิภาค

## สภาพเศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพ ชาวบ้านมีการประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นหลัก โดยเฉพาะอาชีพของชาวบ้านแต่ดั้งเดิมเมื่อเริ่มตั้งเป็นชุมชนก็คือ การทำสวนชาหรือ เมี่ยง ตามความหมายของชาล้านนา ซึ่งในพื้นที่บริเวณที่ตั้งชุมชนมีคำบอกเล่าจากผู้เฒ่าผู้แก่ที่บอกเล่าแก่ลูกหลานต่อ ๆ มาพอจะสืบทราบได้ว่าต้นชาหรือเมี่ยงนั้นมิเกิดขึ้นมาบ้างแล้วในพื้นที่ และเมื่อมีการอพยพเข้ามาอยู่ในพื้นที่จึงมีการปลูกเพิ่มขึ้นทำเป็นรายได้หลักของชุมชน และมีการนำไปจำหน่ายในชุมชนเมืองแถบคอยสะเก็ด โดยชาวบ้านหาบลงมาขายเอง ต่อมามีการเดินทางโดยม้าต่าง และวัวต่างตามลำค้ำในอดีต ซึ่งชาวบ้านบางส่วนมีอาชีพเป็นพ่อค้าวัวต่าง แต่ปัจจุบันพัฒนารูปแบบใช้การขนส่งโดยรถยนต์ และมีการทำการเกษตรด้านอื่นด้วยเช่นกัน อาทิ การปลูกกาแฟ และผลไม้เมืองหนาวบางชนิด

## การประกอบอาชีพ

ภาคการเกษตร ชาวบ้านแม่กำปอง 100% มีอาชีพ ทำสวนเมี่ยง สวนกาแฟ ไม่มี การปลูกข้าว เนื่องจากสภาพพื้นที่ไม่เหมาะสมและไม่ต้องการให้มีการตัดโค่นต้นไม้ทำลายป่า ซึ่งเป็นแหล่งของต้นน้ำลำธารส่วนการแปรรูปผลผลิตคือ

เมี่ยง ชาวบ้านจะเก็บใบอ่อนมาหนึ่งแล้วนำไปมัดเป็นค้ำ ๆ หมักให้มีรสชาติ จึงนำส่งขายให้พ่อค้า

กาแฟ ชาวบ้านจะเก็บผลผลิตเมล็ดสด ส่งขายให้พ่อค้าหรือโครงการหลวงนอกจากภาคเกษตร ขณะนี้ชาวบ้านยังไม่มีรายได้หรืออาชีพเสริม



### การลงทุน

การปลูกสวนเมือง ส่วนใหญ่ชาวบ้านจะไม่ลงทุนในด้านตัวเงิน แต่จะใช้แรงงานของครอบครัว ไม่ใช่ปุ๋ยวิทยาศาสตร์ ไม่ใช่ยาฆ่าแมลง ดังนั้นการลงทุนจึงเป็นด้านแรงงานทั้งหมด เมื่อนำผลผลิตเมืองขายได้จึงพอเพียงแก่การดำรงชีพตามอัตภาพ

การปลูกสวนกาแฟ ชาวบ้านจะลงทุนในด้าน แรงงาน ปุ๋ย แต่เมื่อเก็บผลผลิตขายหักค่าต้นทุนแล้วจะให้ผลตอบแทนดีกว่าการปลูกเมือง

ปัจจุบันความเจริญทางด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะทางด้าน ไฟฟ้า ถนนหนทางดีขึ้น ความต้องการในการบริโภคเครื่องสิ่งอำนวยความสะดวกของชาวบ้านมีมากขึ้น ค่าใช้จ่ายของครอบครัวมากขึ้น การศึกษาสูงขึ้น ส่งผลให้บางครอบครัวเริ่มมีหนี้สินจากการกู้ยืมเพิ่มขึ้น

### สภาพทางสังคมและวัฒนธรรม

#### ประชากรในหมู่บ้าน

บ้านแม่กำปอง มีประชากรทั้งหมด 418 คน เป็นชาย 216 คน เป็นหญิง 202 คน จำแนกได้ ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว, 2553 : เว็บบอร์ด)

ตาราง 1 จำนวนประชากรของหมู่บ้านแม่กำปอง

กลุ่มอายุ(ปี)	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
0-4	8	9	17
5-9	14	18	32
10-14	14	16	30
15-19	20	11	31
20-24	7	17	24
25-29	11	12	23
30-39	40	32	72
40-49	62	48	110
50-59	21	15	36
60-69	11	12	23
70-79	7	11	18
80 ขึ้นไป	1	1	2
รวม	216	202	418



สรุปโดยภาพรวมของหมู่บ้านแม่กำปอง ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 216 คน รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 40 ปี ถึง 49 ปี รองลงมาอายุอยู่ในช่วง 25 ปี ถึง 29 ปี

#### การตั้งถิ่นฐานบ้านเรือน

ประชากร นิยมตั้งบ้านเรือนใกล้ๆกัน อยู่ตามที่ราบเนินเขาใกล้แม่น้ำลำห้วยเป็นหย่อมหรือกลุ่ม ซึ่งชาวบ้านเรียกว่า ป๊อกหรือปาง มีทั้งหมด 6 ปาง รวม 128 หลังคาเรือน ดังนี้

1. กลุ่มป๊อก	ปางนอก	มีบ้านเรือน	30 หลังคาเรือน
2. กลุ่มป๊อก	ปางกลาง	มีบ้านเรือน	19 หลังคาเรือน
3. กลุ่มป๊อก	ปางขอน	มีบ้านเรือน	19 หลังคาเรือน
4. กลุ่มป๊อก	ปางโตน	มีบ้านเรือน	15 หลังคาเรือน
5. กลุ่มป๊อก	ปางใน(1)	มีบ้านเรือน	9 หลังคาเรือน
6. กลุ่มป๊อก	ปางใน(2)	มีบ้านเรือน	36 หลังคาเรือน

#### การตั้งบ้านเรือน

รูปแบบการตั้งบ้านเรือนดั้งเดิม ใช้ไม้เลื้อยจากป่าใกล้ๆบ้าน ประกอบเป็นตัวบ้านและหลังคา นิยมปลูกบ้านเป็นเรือนไม้ชั้นเดียวใต้ถุนสูง เพื่อใช้สำหรับเก็บของ

ปัจจุบันรูปแบบใหม่ เริ่มทำเป็นบ้านสองชั้น ไม้เริ่มมีราคาแพงและเลื้อยได้ยากขึ้น หลังคาจึงมุงด้วย กระเบื้องลอน มีการใช้อิฐก่อแทนฝาผนังชั้นล่างบ้าง

#### การศึกษา

ในหมู่บ้านมีโรงเรียน 1 แห่งชื่อ โรงเรียนบ้านแม่กำปองเคยเปิดทำการสอนตั้งแต่อนุบาล -ป.6 ปัจจุบันได้เปิดดำเนินการการเรียนการสอน จึงได้จัดตั้งเป็นศูนย์การเรียนรู้หมู่บ้านแม่กำปอง

การศึกษานอกระบบในหมู่บ้านไม่มีแต่ผู้สนใจต้องออกไปเรียนประจำอำเภอหรือประจำจังหวัด

#### การสาธารณสุข

ในหมู่บ้านไม่มีสถานอนามัย แต่มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และมีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่เข้ามาตรวจรักษาอยู่เป็นประจำ มีการต่อน้ำประปาจากภูเขามาใช้ทั่วทั้งหมู่บ้าน มีการสร้างเตาเผาขยะประจำปางต่างๆ มีการรณรงค์ให้ทุกบ้านมีส่วนร่วมใช้ 100% มีการใช้เสียงตามสาย ประชาสัมพันธ์ถึงโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ให้ชาวบ้านได้รับทราบระมัดระวัง อย่างสม่ำเสมอ ปัจจุบันทุกคนในหมู่บ้านจะมีบัตรประกันสุขภาพ เช่น บัตรผู้สูงอายุ บัตรประกันสุขภาพเด็ก บัตรสามสิบบาท รักษาทุกโรคตามนโยบายของรัฐบาล



## วัฒนธรรมและประเพณี

### 1. วัฒนธรรมและประเพณีที่ดำรงรักษาไว้

1.1 ประเพณีสงกรานต์ การรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ ทำบุญขึ้นบ้านใหม่ การแต่งงาน  
ทำบุญศพ

1.2 ประเพณีวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ และการถวายทานต้นเงิน เดือนยี่เป็งทาน  
สลากภัตการ ทอดผ้าป่า ถวายผ้ากฐิน ทานขันข้าวใหม่ ทานข้าวล้นบาตร การเข้าโสสานกรรม  
ปอยหลวง

### 2. วัฒนธรรมและประเพณีที่เปลี่ยนแปลงไปหรือขาดการสืบทอด

#### ศาสนา ความเชื่อ และการเคารพนับถือ

ชาวบ้าน 100 % นับถือศาสนาพุทธ ส่วนใหญ่มีความเชื่อว่าการทำบุญ การประกอบ  
พิธีกรรมต่าง ๆ การทำประโยชน์ให้ผู้อื่น ให้สังคมในช่วงที่ตนยังมีชีวิตอยู่ จะส่งผลให้ตัวเองได้รับ  
ความสุข ความสบาย มั่งมีทรัพย์สินเงินทองในชาติหน้า (เมื่อตนเองตายไปแล้วและได้กลับมาเกิดใหม่  
อีกครั้งหนึ่ง) และในขณะที่ปัจจุบันก็ยังทำให้ตนเองมีความสุข มีความภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือสังคม  
ช่วยเหลือผู้อื่น ดังนั้นชาวบ้านจึงมีความเชื่อว่าการทำบุญ เป็นการกระทำที่ยิ่งใหญ่จะหาสิ่งอื่นใดมา  
เสมอเหมือนมิได้

การเคารพนับถือ ผู้น้อยจะเคารพผู้ใหญ่ และทุกคนจะนับถือบรรพบุรุษที่ล่วงลับไปแล้ว  
ดังในวันสำคัญ ๆ เช่น วันปีใหม่เมือง วันเข้าพรรษา วันเดือนสิบสองเป็งฯ ลูกหลานก็จะพากันไปวัด  
ทำบุญถวายทานไปหาดวงวิญญาณของบรรพบุรุษตนเอง นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญเคารพนับถือต่อ  
ผู้นำชุมชน เช่น พระสงฆ์ กำนันผู้ใหญ่บ้าน ครูอาจารย์ในท้องถิ่น

#### ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดการ และระบบกรรมสิทธิ์

##### พื้นดิน

##### ลักษณะของพื้นดินและความเปลี่ยนแปลง

สภาพพื้นดินของหมู่บ้าน เป็นดินภูเขาหินปะปน 50% พื้นดินข้างบนจะมีเศษ  
ซากใบไม้ใบหญ้าสะสมอยู่มากจึงมีสีน้ำตาลนุข ลึกประมาณ 1 ฟุต และชั้นล่างเป็นดินเหลืองแดงมี  
ก้อนหินปะปนทั้งเล็กและใหญ่ จึงสามารถปลูกพืชได้ พื้นที่ทำกินของชาวบ้านส่วนใหญ่ 100% เป็น  
เนินเขา ไร่ไร่เขา

##### การใช้ประโยชน์และความเหมาะสม

ชาวบ้านจะใช้พื้นที่ทำกินส่วนใหญ่ปลูกสวนเมือง สวนกาแฟ ซึ่งเป็นพืชที่สามารถขึ้นได้  
ดินในที่ที่มีอากาศเย็นและความสูง ตั้งแต่ 1,000 – 1,500 เมตรจากระดับน้ำทะเล ดังนั้นการทำสวนเมือง  
สวนกาแฟ จึงเป็นอาชีพหลักที่เหมาะสมกับสภาพภูมิประเทศของชุมชนแถบนี้





### ความเสื่อมโทรม สาเหตุและผลกระทบ

การที่ชาวบ้านได้ใช้พื้นที่ทำสวนเมี่ยง สวนกาแฟ จะต้องมีการตัดต้นไม้ที่ขึ้นหนาแน่น ปกคลุมสวนเหล่านั้นทุกปีเพื่อให้โล่งสะดวกต่อการทำงานเก็บผลผลิต แต่ก็เหลือพอที่พืชทั้งสองชนิด นั้นจะใช้เป็นร่มเงาราวไรได้ ปกติจะมีหญ้าขึ้นปกคลุมตามพื้นหน้าดินทั่วไป ปัญหาเรื่องการพังทลาย ของหน้าดินเนื่องจากการทำสวนจึงไม่เกิดขึ้น ปัจจุบันชาวบ้านได้หันมาสนใจปลูกสวนกาแฟกันมากขึ้น และนิยมใช้ปุ๋ยวิทยาศาสตร์อย่างแพร่หลาย ถ้าหากไม่มีการใช้ปุ๋ยคอก ปูนขาว ปรับสภาพดิน สลับกันไปเกรงว่าในอนาคตสภาพดินก็อาจเสื่อมได้ และปัจจุบันมีการทำถนนและปรับให้กว้างมากขึ้น จึงทำให้ภูเขาไหล่ทางอุทกธรณีวิทยา ไม่มีหญ้าขึ้น เวลาฝนตกถูกน้ำฝนไหลกัดเซาะ พังทะลายเป็น ช่วง ๆ

### การถือครองที่ดินและกรรมสิทธิ์

พื้นที่อยู่อาศัย พื้นที่ทำกินของชาวบ้าน 80% เป็นที่มีเอกสารสิทธิ์ โບสค.1 และอีก 20% ยังเป็นที่ไม่มีเอกสารสิทธิ์ใด แต่ก็ได้เข้าไปทำกินนานแล้วและมีบางส่วนเพิ่งเข้าไปทำประโยชน์ใหม่ ต่อไปอาจจะเกิดปัญหาทางกฎหมายได้ จำเป็นที่ทางราชการและทางชุมชนจะต้องร่วมมือกันแก้ไขให้ ชัดเจนอย่างเร่งด่วน ปัจจุบันมีกลุ่มบุคคล นายทุนภายนอก เริ่มเข้ามาติดต่อซื้อที่ดินของชาวบ้าน สำหรับใช้ บ้านพักตากอากาศ ทำเป็นสวนคิดเป็น 8% ของพื้นที่ทั้งหมด ดังนั้นหลายฝ่ายจึงมองเห็นว่า อำนาจเงินของนายทุนหรือกลุ่มบุคคลเหล่านี้ อาจจะกว้านซื้อที่ดินของชาวบ้านไปหมดและสร้าง ปัญหาเรื่องการบุกรุกพื้นที่ป่าเพื่อทำกินเพิ่มขึ้นอีกหรืออาจสร้างปัญหาต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวของ หมู่บ้านได้

### พื้นน้ำ

#### แหล่งน้ำ

หมู่บ้านแม่กำปองส่วนใหญ่ ตั้งเรียงรายอยู่ใกล้กับลำห้วยและตั้งอยู่ในเขตป่าที่ยังคง ความอุดมสมบูรณ์ ดังนั้นจึงมีแหล่งน้ำ สำหรับใช้ในการบริโภคหล่อเลี้ยงประชากรได้ตลอดปี ชาวบ้านทุกหลังคาเรือนได้ช่วยกันต่อประปาภูเขาเข้ามาใช้ในครัวเรือนได้อย่างสะดวกสบาย ไม่มี การเก็บค่าน้ำ แต่มีปัญหาเรื่องน้ำขุ่น เป็นตะกอนเป็นบางครั้ง เช่นช่วงฝนตก นอกจากใช้น้ำในลำห้วย สูง ต่อมาเป็นประปาภูเขาสำหรับใช้ในการบริโภค ใช้ในงานเกษตรต่าง ๆ แล้ว พระบาทสมเด็จพระ เจ้าอยู่หัวฯ ทรงดำริให้สร้างฝายกั้นน้ำเพื่อใช้ป็นเป็นพลังงานกระแสไฟฟ้าใช้ในหมู่บ้านตั้งแต่ปี พ.ศ. 2526 ถึงปัจจุบัน

### ความเปลี่ยนแปลง ความเสื่อมโทรม การสูญเสีย และผลกระทบ

1. ปัจจุบันปริมาณของน้ำในลำห้วยได้ลดจำนวนลง เนื่องจากป่าไม้ที่ขึ้นอยู่อย่างอุดม



สมบูรณ์เป็นที่กำเนิดของต้นน้ำได้ถูกชาวบ้านได้ทยอยโค่นล้มลงมาก เพื่อใช้ทำเป็นบ้านเรือน ใช้ทำเป็นสวนเมียง สวนกาแฟและมีการบุกรุกขยายพื้นที่ทำกินใหม่ หากไม่คิดถึงการอนุรักษ์ป่าไม้ให้สมดุลแล้วปัญหาเรื่องการขาดแคลนน้ำจะเพิ่มมากขึ้น

2. คุณภาพของน้ำที่ไหลผ่านที่ตั้งบ้านเรือนของชุมชนลดลง เนื่องจากบางครัวเรือนได้ปล่อยทิ้งน้ำที่ใช้แล้วลงสู่ลำห้วยโดยตรง และมีการขวางทิ้งเศษขยะมูลฝอยลงในลำห้วยมากขึ้น ปัญหาเหล่านี้ต้องได้รับการแก้ไขต่อไป

#### การอนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งน้ำ

ชาวบ้านมีความต้องการใช้น้ำในการบริโภคตลอดปี และบางปีเคยประสบปัญหาน้ำมีน้อย ไม่เพียงพอแก่การผลิตกระแสไฟฟ้านั้น ชาวบ้านจึงได้ตระหนักเห็นความสำคัญที่จะต้องช่วยกันอนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งน้ำเหล่านั้นไว้ โดยให้มีการดูแลรักษาป่าไม้ไว้ มิให้ถูกตัดทำลายจนเกินดูแลแห่งธรรมชาติ และต้องมีการช่วยกันปลูกป่าเพิ่มเติม

#### ป่าไม้และป่าชุมชน

##### ขอบเขตพื้นที่, ขนาดพื้นที่ แผนที่

พื้นที่ป่าไม้ในเขตบ้านแม่กำปองที่จัดเป็นป่าสงวนมีประมาณ 6 ตารางกิโลเมตรพื้นที่ป่าชุมชนมีประมาณ 1 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ทำกินปลูกสวนเมียง กาแฟ 6 ตารางกิโลเมตร

##### ลักษณะของทรัพยากรในป่า

หมู่บ้านแม่กำปอง เป็นหมู่บ้านที่ตั้งอยู่ในพื้นที่สูง เป็นเนินเขาและอยู่ในเขตป่าไม้ชั้น A (ตามการแบ่งพื้นที่ป่าของกรมป่าไม้) และสูงกว่าระดับน้ำทะเลโดยเฉลี่ย ประมาณ 1,300 เมตร ดังนั้นลักษณะป่าไม้ส่วนใหญ่จึงเป็นป่าเบญจพรรณ เป็นป่าดิบชื้น ต้นไม้ทยอยกันผลัดใบตลอดปี จึงทำให้ป่าไม้มีใบเขียวชุ่ม ชุ่มชื้น อากาศเย็นสบายตลอดทั้งปี ในป่ามีทรัพยากร เช่น เห็ดป่า หน่อไม้ น้ำผึ้ง ผัก สมุนไพรและสัตว์ป่า ปัจจุบันสัตว์ป่าได้ถูกล่าจนเกือบหมดหรือสูญพันธุ์ไปแล้ว

##### ทรัพยากรท่องเที่ยวของชุมชน

##### ทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

ดอยม่อนล้าน : ดอยที่สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 1,700 เมตร เป็นเส้นทางเดินทิวป่าสำหรับนักท่องเที่ยวเนื่องจากมีความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติ อากาศเย็นสบายตลอดปี

ดอกเอื้องดิน : เป็นดอกกล้วยไม้ชนิดหนึ่ง สวยงาม ราคาแพง 1 ปีจะบานอยู่ 1 ครั้ง นานประมาณ 2 เดือน

ดอกกำปอง : เป็นดอกสัญลักษณ์ของหมู่บ้าน

น้ำตกแม่กำปอง : น้ำตกสูง 7 ชั้น น้ำใส สะอาด จากหมู่บ้านไปประมาณ 1 กม.



### ทรัพยากรท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

วัดคันธาพฤกษา : ตั้งอยู่ ณ หมู่บ้านแม่กำปอง เป็นวัดที่เก่าแก่และมีแห่งเดียวของหมู่บ้าน ส่วนไหนที่รูปเคารพก็จะมีบูรณซ่อมแซมถือว่าเป็นบูรณสถานที่สำคัญของหมู่บ้าน

องค์ความรู้ ภูมิปัญญาชาวบ้าน

#### ด้านเกษตรกรรม

การตัดต้นไม้ : ลักษณะของการตัด จะเหลือต่อไม้ไว้ประมาณ 1 ฟุตเพื่อต้นไม้มจะไม่ตายและมีการแตกหน่อใหม่

การเก็บเห็ียง : เป็นอาชีพหลักของหมู่บ้านที่มีมาแต่บรรพบุรุษ มีวิธีการเก็บโดย จะไม่เด็ดใบเห็ียงทั้งใบ แต่จะเก็บประมาณ 2/3 ของใบเพื่อเหลือโคนใบไว้เพื่อการเลี้ยงต้น

#### ด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรม

1. การมุงหลังคาโดยใช้เป็นเกล็ด: ซึ่งเป็นเกล็ดกะเทาะออกมาจากต้นไม้ม
2. การทำเก้าอี้ไม้ไผ่ โดยนำเอาไม้ไผ่มาเป็นวัสดุหลักและมัดด้วยเส้นหวาย

ประกอบทุกอย่างด้วยมือถือว่าเป็นสินค้าหัตถกรรม

#### ด้านการแพทย์แผนไทย

1. สมุนไพร : ส่วนมากจะได้มาจากคนเฒ่า คนแก่ ที่นำพืชผักต่างๆมาเป็นยาสมุนไพรเพื่อรักษาโรคเนื่องจากสมัยก่อนการไปพบแพทย์เป็นสิ่งที่ทำได้ยากเนื่องถนนอยู่ในสภาพที่ทุรกันดาร ไปมาลำบาก

2. การนวดแผนไทย : มีการนวดอยู่ 2 แบบ คือนวดฝ่าเท้า และนวดตัวมีการนำน้ำมันมาร่วมในการนวดประคบต่างๆ เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการผ่อนคลายแก้อาการปวดเมื่อยร่างกาย

3. การผลิตยาสมุนไพร : เป็นการนำรากไม้ เปลือกไม้ ต้นไม้ มาผสมแล้วบดเป็นผงละเอียด เพื่อนำมารักษาโรค โดยมีการแบ่งใส่บรรจุภัณฑ์เพื่อการจำหน่ายในราคาที่ไม่แพง ซึ่งมีทั้งยารับประทาน ยาทา ยาประคบ

#### ด้านปรัชญา ศาสนา ประเพณี : การอ้องขวัญ(ร้องขวัญ)

นิยมทำเวลาที่มีผู้เจ็บไข้ ได้ป่วยและหายป่วยหายไข้ก็จะทำการอ้องหรือร้องขวัญเพื่อเป็นการเรียกขวัญ กลับมา แต่ปัจจุบันเริ่มมีการบายศรีสู่ขวัญ แบบวัฒนธรรมของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำขึ้นเพื่อเป็นกิจกรรมหนึ่งในการจัดการการท่องเที่ยว ใช้สำหรับต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาชมชุมชนบ้านแม่กำปอง โดยเพิ่มความหมายในพิธีให้นักท่องเที่ยวฟังเกี่ยวกับฝ่ายที่นำมาใช้มัดข้อมือ มีความสำคัญอย่างไรจึงต้องบายศรีสู่ขวัญ



## ด้านโภชนาการ

โภชนาการ : การขำใบเมี่ยง หรือขำสมุนไพร เป็นการนำยอดใบเมี่ยงและยอดใบมะขาม เสริ่ม ฯลฯ มาสับฉีกเป็นชิ้นเล็กๆแล้วนำมาขำโดยไฟพริกชี้หนูและเครื่องปรุงอื่นตามใจชอบ ไข่ใบตอง เป็นการทอดไข่โดยไม่ใช้น้ำมัน ไข่ใบตองมารองกะทะแล้วเทไข่ที่ดีแล้วมาทอดบนใบตอง จากนั้นตั้งไฟอ่อนๆ จนด้านหนึ่งสุกก็พลิกอีกด้านลงไปสักพัก จนไข่สุกก็นำมาจัดใส่จานรับประทานได้ไข่จะมีกลิ่นหอมจากใบตอง นำรับประทานมาก สีสันก็สวยงาม เหมาะแก่ผู้ที่ดูแลสุขภาพควบคุมการบริโภคน้ำมัน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยในประเทศ

มยุรฉัตร ธรรมวิเศษ (2547 : 140 - 143) ได้ทำการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น เรื่องฟ้อนทอผ้ากาบบัว สารานุกรมศิลป์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนชุมชนห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 24 คน โดยมีจุดมุ่งหมายของการวิจัย คือพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นและแผนการเรียนรู้หลักสูตรท้องถิ่น ประเมินทักษะการฟ้อนทอผ้ากาบบัว ศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนต่อกิจกรรมการเรียนรู้และหาดัชนีประสิทธิผลของแผนการเรียนรู้หลักสูตรท้องถิ่น เรื่องฟ้อนทอผ้ากาบบัว สารานุกรมศิลป์ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่หลักสูตรท้องถิ่นเรื่องฟ้อนทอผ้ากาบบัวแผนการเรียนรู้ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ แบบประเมินทักษะการฟ้อนรำ แบบประเมินพฤติกรรมระหว่างเรียน แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เรียน ผลการวิจัยพบว่าหลักสูตรท้องถิ่นเรื่องฟ้อนทอผ้ากาบบัวเป็นหลักสูตรที่มีคุณค่าสูง ประสิทธิภาพแผนการเรียนรู้เป็นไปตามเกณฑ์การพัฒนาทักษะการฟ้อนรำเป็นไปตามเกณฑ์กำหนด ความคิดเห็นนักเรียนอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งแผนการเรียนรู้มีค่าดัชนีประสิทธิผลเท่ากับ 0.66

เมทินี จำปาแก้ว (2548 : 68 - 74) ได้ทำการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นรายวิชาดนตรีพื้นเมือง เรื่องการคิดเชิง สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนลองวิทยา อำเภอลองจังหวัดแพร่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือเพื่อสร้างและพัฒนา รวมทั้งหาประสิทธิภาพหลักสูตรท้องถิ่นรายวิชาดนตรีพื้นเมือง เรื่องการคิดเชิงสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยใช้กลุ่มทดลองเป็นอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการจำนวน 10 คน เครื่องมือในการวิจัย คือหลักสูตรท้องถิ่นรายวิชาดนตรีพื้นเมือง เรื่องการคิดเชิงและแบบประเมิน โครงร่างหลักสูตรท้องถิ่น รายวิชาดนตรีพื้นเมืองเรื่อง การคิดเชิงสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ใช้วิธีดำเนินการ 5 ขั้นตอน คือศึกษาบริบทและสภาพความต้องการของชุมชน นำข้อมูลที่ได้มาประกอบการออกแบบหลักสูตรออกแบบหลักสูตร กำหนดองค์ประกอบหน่วยการเรียนรู้ดนตรีพื้นเมืองเรื่องการคิดเชิง หากคุณภาพ



ประสาน ประวัตรุ่งเรือง (2548 : 167 - 171) ได้วิจัยการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้บริหารสถานประกอบการการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้บริหารสถานประกอบการ ผลการวิจัยพบว่า สถานประกอบการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยการบริหารงานด้านการตลาด การขาย การบัญชี การเงิน งานบุคลากร โปรแกรมที่ใช้ส่วนใหญ่ ได้แก่ Microsoft Excel, Microsoft word, Microsoft PowerPoint การใช้ Internet การสืบค้นข้อมูล และ Email ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ในภาพรวม 15 หัวข้อของการอบรม ทำให้ผู้บริหารได้รับการฝึกอบรม มีความรู้และทักษะหลังจากฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และเมื่อพิจารณาแยกย่อยความรู้และทักษะพบว่า มี 11 หัวข้อที่ผลสัมฤทธิ์หลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4 หัวข้อมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกษทิพย์ ศิริชัยศิลป์ (2549 : 91-101) ได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย เรื่องวัดพระศรีรัตนมหาธาตุ วรมหาวิหาร มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อยเรื่องวัดพระศรีรัตนมหาธาตุ วรมหาวิหาร สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 เพื่อทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย โดยเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์หลังการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อยเปรียบเทียบกับเจตคติที่มีต่อการเรียนรู้ประวัติศาสตร์และประวัติศาสตร์ศิลปะ ในวัดพระศรีรัตนมหาธาตุ วรมหาวิหาร ก่อนเรียนและหลังเรียน เพื่อประเมินทักษะการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ของนักเรียนที่ได้รับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย โดยมีขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย เรื่อง วัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร เครื่องมือที่สร้างประกอบด้วย หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย เรื่องวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบบวัดเจตคติ แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์น้อยและแบบวัดความพึงพอใจ ขั้นตอนที่ 2 การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย เรื่องวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนจำการบุญ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2548 จำนวน 41 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย เรื่องวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบบวัดเจตคติ และแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์น้อย ขั้นตอนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของนักเรียนกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักเรียนประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนจำการบุญ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2548 จำนวน 41 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนตามหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อยเรื่องวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร ผลการวิจัย พบว่า หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย เรื่องวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหารสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 มีค่าดัชนีความสอดคล้องที่ระดับ 0.60-1.00 นักเรียนที่ได้ใช้หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อยเรื่องวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหารมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลัง



ฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีเจตคติที่มีต่อการเรียนรู้ ประวัติศาสตร์และประวัติศาสตร์ศิลปะในวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร หลังได้รับการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีทักษะการปฏิบัติงาน มัคคุเทศก์อยู่ในระดับดีมากถึงมากที่สุด และนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมตามหลักสูตร ฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย เรื่องวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหารอยู่ในระดับมาก

ดวงจันทร์ ประเสริฐอาษา (2550 : 102-113) ได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่องการเลี้ยงจิ้งหรีด ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยมีความมุ่งหมายเพื่อ (1) พัฒนาหลักสูตรแบบปยุตของค์ (P.M) (2) พัฒนาแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เรื่อง การเลี้ยงจิ้งหรีด ที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80 / 80 (3) เพื่อศึกษาดัชนีประสิทธิผลของหลักสูตร โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ทดลองสอนโดยใช้แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ (4) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนรู้โดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามหลักสูตร โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเรื่องการเลี้ยงจิ้งหรีด (5) ศึกษาผลการใช้หลักสูตรการเรียนรู้จากแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และ (6) ศึกษาเจตคติของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามหลักสูตร โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนบ้านหัวโพทองประชานุกูล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นเขต 1 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2548 จำนวน 32 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หลักสูตรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเรื่องการเลี้ยงจิ้งหรีด แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ จำนวน 14 แผน แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 40 ข้อ แบบวัดความพึงพอใจของนักเรียน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ และแบบวัดเจตคติของนักเรียน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า มีความต้องการหลักสูตรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เรื่องการเลี้ยงจิ้งหรีดร้อยละ 71.09 ซึ่งแสดงว่าหลักสูตรนี้มีความสำคัญต่อท้องถิ่นอย่างสูง และผลการประเมินหลักสูตรแบบปยุตของค์ (Puissance Measure : P.M.) โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเท่ากับ 16.09 แสดงว่า หลักสูตรมีคุณค่าสูง แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ มีประสิทธิภาพเท่ากับ 87.82/85.08 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้ และมีค่าดัชนีประสิทธิผลเท่ากับ 0.7436 ซึ่งหมายความว่านักเรียนมีความก้าวหน้าทางการเรียนเพิ่มขึ้นร้อยละ 74.36 นักเรียนมีความพึงพอใจต่อแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง การเลี้ยงจิ้งหรีด อยู่ในระดับ มากที่สุด นักเรียนมีเจตคติต่อแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามหลักสูตร โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และนักเรียนมีความรู้ในการเลี้ยงจิ้งหรีด สามารถพัฒนาให้ผู้เรียนนำความรู้สู่การปฏิบัติและบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้คือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าร้อยละ 80 รวมทั้ง มีความสามารถในการนำทรัพยากรที่มีในท้องถิ่นมาใช้ประโยชน์



กัณฑ์ธิดา ภูริโรจน์ (2550 : 83 -84) ได้วิจัยการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นแบบบูรณาการ กลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ เรื่องระบำกรมหลวงชุมพรรัถก สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จังหวัดชลบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสิงห์สมุทร 1 ห้องเรียน จำนวน 35 คน ดำเนินการพัฒนาหลักสูตร 4 ขั้นตอน คือ การสร้างหลักสูตรการประเมินหลักสูตร การทดลองใช้หลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้จริง โดยมีผลการวิจัย คือ ด้านหลักสูตรได้หลักสูตรที่มีองค์ประกอบสำคัญ คือ หลักการ จุดหมาย คำอธิบายรายวิชา โครงสร้างเนื้อหาและอัตราเวลา เรียน แนวการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ สื่อ แหล่งเรียนรู้ แนวการวัดผลประเมินผล และแผนการจัดการเรียนรู้ หลักสูตรมีค่า P.M, ทั้งฉบับเท่ากับ 10.07 แปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินแบบ ปุยซองค์ หมายถึงหลักสูตรมีคุณภาพสูง นักเรียนได้คะแนนการทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวัดทักษะปฏิบัติหลังเรียน โดยใช้แบบวัดทักษะที่กำหนดรายการพฤติกรรมบ่งชี้การปฏิบัติได้ มีเกณฑ์การให้คะแนนที่สอดคล้องกับ จุดประสงค์การเรียนรู้ นักเรียนปฏิบัติตามรายการที่กำหนดได้และมีคะแนนทักษะการปฏิบัติในระดับ ดี ผลการวัดเจตคติที่มีต่อการเรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 แสดงว่านักเรียนมีเจตคติที่ดีมากต่อการเรียน ตามหลักสูตรนี้

ฉวีวรรณ เข้มเสมอ, รัตนา สุขาวห และสุรีพร สูดยอด (2551 : 86-106) ได้ศึกษา การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์อาสา “ถ้ำแก้วโกมล” มีจุดมุ่งหมายของการศึกษาดังนี้ 1) เพื่อสร้างและหาคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์อาสา “ถ้ำแก้วโกมล” 2) เพื่อทดลองใช้ หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์อาสา “ถ้ำแก้วโกมล” และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตร ฝึกอบรมมัคคุเทศก์อาสา “ถ้ำแก้วโกมล” วิธีดำเนินการศึกษา เป็นการวิจัยตามกระบวนการวิจัยและ พัฒนา (Research and Development) ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การสร้างและหาคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรม มัคคุเทศก์อาสา “ถ้ำแก้วโกมล” แหล่งข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ หลักสูตรและเอกสารประกอบหลักสูตร ประกอบด้วย คู่มือผู้ให้การฝึกอบรม และคู่มือผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตรวจสอบความเหมาะสมโดยใช้แบบประเมินมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ขั้นตอนที่ 2 การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ “ถ้ำแก้วโกมล” กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนช่วงชั้นที่ 4 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 21 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ อาสาและแบบประเมินคุณลักษณะ”จิตอาสา” แบบ รูบริค (Rubrics) ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาความพึง พพอใจที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์อาสา “ถ้ำแก้วโกมล” แบบประเมินแบบมาตราส่วนประมาณ ค่า 5 ระดับ กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผลการศึกษาพบว่า 1) หลักสูตรฝึกอบรม มัคคุเทศก์อาสา “ถ้ำแก้วโกมล” มีองค์ประกอบ ได้แก่ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ โครงสร้างของหลักสูตร แนวการจัดกิจกรรมฝึกอบรม สื่อการฝึกอบรม และแหล่งเรียนรู้ การวัดและประเมินผล เกณฑ์ผ่าน



หลักสูตร โดยมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 2) คู่มือผู้ให้การฝึกอบรม มืองค์ประกอบ ได้แก่ คำชี้แจง จุดประสงค์ แผนการฝึกอบรม 7 แผน แต่ละแผนประกอบด้วย สารระคำคัญ จุดประสงค์ เนื้อหาสาระ กิจกรรมการฝึกอบรม สื่อการฝึกอบรมและแหล่งเรียนรู้ วิธีการวัดและประเมินผล โดยมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 3) คู่มือผู้เข้ารับการฝึกอบรม มืองค์ประกอบ ได้แก่ คำชี้แจง จุดประสงค์ ใบความรู้ และใบงาน โดยมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์อาสา “ถ้ำแก้วโกมล” มีทักษะการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์อยู่ในระดับคุณภาพดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.58 และมีผลการประเมินคุณลักษณะ “จิตอาสา” อยู่ในระดับคุณภาพดีมาก คิดเป็นร้อยละ 94.88 สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์อาสา “ถ้ำแก้วโกมล” อยู่ในระดับมากที่สุด

ชลีรัตน์ จันทร์เชื้อ (2551 : 247-274) ได้ศึกษาเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาสมรรถนะในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน มีวัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน 2) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาสมรรถนะในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้สอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐาน และ 3) ประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นผู้นำชุมชนที่จัดการท่องเที่ยว ตำบลหนองแม่นา อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 40 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวที่ชุมชนจำเป็นต้องฝึกอบรมเพื่อให้สามารถดำเนินการจัดการท่องเที่ยวได้อย่างต่อเนื่องและประสบผลสำเร็จ มี 3 ด้าน คือ (1) สมรรถนะในการประสานงานและจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (2) สมรรถนะในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวและปฏิบัติตามแผนที่มีผลกระทบด้านลบน้อยที่สุด และ (3) สมรรถนะในการบริการนักท่องเที่ยว 2) โครงร่างหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นได้ดำเนินการพัฒนาโดยนำข้อมูลพื้นฐานคือความรู้ความสามารถสำหรับการปฏิบัติงานจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ได้จากผลการวิจัยในข้อที่ 1 มากำหนดกรอบในการสร้างโครงร่างหลักสูตรประกอบด้วย ปัญหาและความจำเป็น จุดมุ่งหมายของหลักสูตร หน่วยการอบรม และตรวจสอบโครงร่างหลักสูตรที่สร้างขึ้นโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าโครงร่างหลักสูตรมีความสอดคล้องและเหมาะสมในระดับมาก 3) ผลการประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรมพบว่า หลังการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจสูงกว่าก่อนการทดลองใช้หลักสูตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้เข้าอบรมมีเจตคติต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนสูงกว่าก่อนการทดลองใช้หลักสูตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมถึงพฤติกรรมการปฏิบัติงานจัดการท่องเที่ยวของผู้เข้าอบรมหลังการทดลองใช้หลักสูตรสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถผ่านวัตถุประสงค์ทุกหน่วยคิดเป็นร้อยละ 80 ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปกำหนดเป็นโครงการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนที่สอดคล้องกับหลักการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนคิด





เป็นร้อยละ 85 ส่วนผลประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรและการฝึกอบรมในแต่ละองค์ประกอบมีความเหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยจึงได้หลักสูตรที่สมบูรณ์ สามารถนำไปใช้สำหรับฝึกอบรมสมาชิกชุมชนที่จัดการท่องเที่ยวต่อไป

ไท คำล้าน (2551 : 120-133) ได้วิจัยการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำทางสิ่งแวดล้อมศึกษาสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กภาพสินธุ์เขต 1 มีความมุ่งหมายเพื่อวัดและเปรียบเทียบความรู้ก่อนและหลังการอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำทางสิ่งแวดล้อมศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาในห้าด้าน เพื่อวัดเจตคติต่อภาวะผู้นำทางสิ่งแวดล้อมศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมศึกษาในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาทั้งห้าด้าน ตามประสบการณ์ และขนาดของสถานศึกษา และเพื่อศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อมศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีปารมิตี ด้านการคล้อยตาม ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา และด้านการมุ่งความสัมพันธเป็นรายบุคคลประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและรองผู้อำนวยการสถานศึกษาฝ่ายวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กภาพสินธุ์ เขต 1 จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย โปรแกรมฝึกอบรมแบบทดสอบเพื่อวัดความรู้แบบสอบถามเพื่อวัดเจตคติ แบบทดสอบเพื่อวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแบบสอบถาม ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมศึกษา ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

- 1) โปรแกรมการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นโดยใช้รูปแบบการวิจัยและพัฒนา มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด หลังการฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษา มีภาวะผู้นำทางสิ่งแวดล้อมศึกษา คือด้านความรู้ อยู่ในระดับดีมาก ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 80 ขึ้นไป ด้านเจตคติ อยู่ในระดับมากและผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมศึกษาในสถานศึกษา อยู่ในระดับ มาก
- 2) ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ด้านภาวะผู้นำทางสิ่งแวดล้อมศึกษาโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และผู้บริหารสถานศึกษา มีความรู้โดยรวมและรายด้านเพิ่มขึ้นจากก่อนการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- 3) ผู้บริหารสถานศึกษามีเจตคติต่อภาวะผู้นำทางสิ่งแวดล้อมศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4) ผู้บริหารสถานศึกษามีผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมศึกษาในสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์ในการบริหารสถานศึกษาต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมศึกษาในสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันเฉพาะด้านความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อมกับชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมศึกษาในสถานศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในสถานศึกษา ด้านการบริหารงานสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษา และด้านความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อมกับชุมชน แตกต่างกันอย่างมี



นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ผู้บริหารสถานศึกษามีพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อมศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านความมีบารมี ด้านการคล้อยตาม ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญาและด้านการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล อยู่ในระดับมาก

ธวัชชัย ไตรทิพย์ (2551 : 96-101) ได้วิจัยการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผู้นำสิ่งแวดล้อมชุมชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีจุดมุ่งหมาย

- 1) เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผู้นำสิ่งแวดล้อมชุมชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- 2) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติก่อนและหลังการอบรม
- 3) เพื่อเปรียบเทียบความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้นำสิ่งแวดล้อมชุมชนจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา และ
- 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อกระบวนการฝึกอบรมการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงกลุ่มตัวอย่างคือผู้นำสิ่งแวดล้อมชุมชน ตำบลเชิงบาดาล อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบทดสอบความรู้ แบบสอบถามเจตคติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ แบบสอบถามการปฏิบัติเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ และแบบสอบถามระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการฝึกอบรมการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการฝึกอบรมผู้นำสิ่งแวดล้อมชุมชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่พัฒนาขึ้น มีกระบวนการดำเนินการเจ็ดขั้นตอน คือ การวิเคราะห์สภาพการณ์อดีตและปัจจุบัน การพยากรณ์สภาพการณ์ในอนาคต การค้นหาและจัดลำดับ ความสำคัญของปัญหา การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา การเสนอแนวทางแก้ปัญหา การกำหนดข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับบทบาทภารกิจ และการสรุปบทเรียนร่วมกัน ผู้นำสิ่งแวดล้อมชุมชนมีความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงหลังการอบรมอยู่ในระดับดี มีเจตคติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงหลังการอบรมอยู่ในระดับมาก และการปฏิบัติเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงหลังการอบรมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเพิ่มขึ้นจากก่อนการอบรม ( $p < .05$ ) ผู้นำสิ่งแวดล้อมชุมชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความรู้ เจตคติและ การปฏิบัติเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงหลังการอบรมไม่แตกต่างกันและไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ และระดับการศึกษา ผู้นำสิ่งแวดล้อมชุมชนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการฝึกอบรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในระดับมาก

บุบผา อินทนู, ปิยะมาศ ชูนศิริ และพิมพ์ใจ อินทรสูต (2551 : 83-91) ได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น เรื่องน้ำตกชาติตระการเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีจุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าคือ 1) เพื่อสร้างและหาคุณภาพหลักสูตรท้องถิ่น เรื่องน้ำตกชาติตระการเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1



2) เพื่อทดลองใช้หลักสูตรท้องถิ่น เรื่องน้ำตกชาติตระการเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 และ 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้หลักสูตรท้องถิ่น เรื่องน้ำตกชาติตระการเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพหลักสูตรท้องถิ่น เรื่องน้ำตกชาติตระการเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยมีขอบเขตด้านแหล่งข้อมูลคือนักวิชาการในเขตพื้นที่อุทยานแห่งชาติน้ำตกชาติตระการ จำนวน 3 ท่าน โดยการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ นำข้อมูลที่ได้มาสร้างหลักสูตรท้องถิ่น ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติน้ำตกชาติตระการ การจัดทำคู่มือการท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมค่ายพักแรมและการจัดนิทรรศการ โดยการนำเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องมาสร้างเป็นหลักสูตรและตรวจสอบคุณภาพหลักสูตร โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เพื่อหาคุณภาพขององค์ประกอบหลักสูตรและเอกสารประกอบหลักสูตร ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้โดยการหาค่าแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ขั้นตอนที่ 2 การทดลองใช้หลักสูตรท้องถิ่น เรื่องน้ำตกชาติตระการเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 โรงเรียนบ้านท่าสะแก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 3 จำนวน 28 คน ที่ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง โดยมีเกณฑ์คัดเลือกคือ เป็นนักเรียนที่กำลังเรียนอยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนบ้านท่าสะแก ปีการศึกษา 2550 เครื่องมือที่ใช้คือแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและแบบประเมินทักษะการทำงาน ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้หลักสูตรท้องถิ่น เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียน ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า 1. ผลการตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรท้องถิ่น เรื่องน้ำตกชาติตระการ เพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 พบว่าคุณภาพขององค์ประกอบของหลักสูตรมีระดับคุณภาพดี 2. ผลการทดลองใช้หลักสูตรท้องถิ่น เรื่องน้ำตกชาติตระการ เพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 พบว่า 2.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2.2 ผลการประเมินทักษะการทำงาน พบว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับ ดีมาก 3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามหลักสูตรท้องถิ่น เรื่องน้ำตกชาติตระการ เพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ มาก

สุภศักดิ์ เมืองพรหม (2551 : 116-128) ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมการจัดการมูลฝอยในชุมชนชนบทจังหวัดร้อยเอ็ด มีความมุ่งหมาย (1) เพื่อศึกษาสภาพการจัดการมูลฝอยในชุมชน (2) เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมการกำจัดมูลฝอยของประชาชนที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 85/85 (3) เพื่อเปรียบเทียบความรู้-ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการมูลฝอย เจตคติต่อ



การจัดการมูลฝอย และการปฏิบัติในการจัดการมูลฝอยก่อนฝังกอบรมและหลังฝังกอบรมของประชาชน โดยรวมและจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่มีประสพการณ์ในการฝังกอบรม และ (4) เพื่อเปรียบเทียบความรู้-ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการมูลฝอย เจตคติต่อการจัดการมูลฝอย และการปฏิบัติ ในการจัดการมูลฝอยของประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสพการณ์ การฝังกอบรมต่างกันของผู้แทนครัวเรือน หลังคาเรือนละ 1 คน จำนวน 140 คน จาก 2 หมู่บ้าน ของ ตำบลทุ่งหลวง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบทดสอบ ความรู้ แบบวัดเจตคติ แบบวัดการปฏิบัติและแผนการฝังกอบรมการจัดการมูลฝอย ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้ 1. ปริมาณและ อัตราการผลิตมูลฝอยก่อนฝังกอบรม พบว่า มีปริมาณการเกิดมูลฝอย 98.68 กก./วัน และมีอัตราการผลิตมูลฝอย 0.27 กก./คน/วัน มูลฝอยที่พบมากที่สุด คือ มูลฝอยแห้ง เป็นมูลฝอยที่สามารถเผาไหม้ได้ และมีมูลฝอยที่มีสารเคมีทางการเกษตรปะปนมาด้วยรวมทั้ง พบจุลินทรีย์จำพวก เชื้อราที่เกิดจากเศษอาหาร การเก็บรวบรวมมูลฝอย พบว่า ครัวเรือน ส่วนใหญ่มีภาชนะรองรับมูลฝอย เป็นถังพลาสติกมีฝาปิด ส่วนใหญ่ มีถังรองรับมูลฝอยใบเดียว และส่วนใหญ่มีการคัดแยกมูลฝอย ประเภทพลาสติก เพื่อนำไปขาย และการกำจัดมูลฝอย พบว่า ประชาชนทุกครัวเรือนกำจัดมูลฝอยเอง โดยส่วนใหญ่กำจัดด้วยวิธีการเผากลางแจ้ง สัปดาห์ละ 1 ครั้ง 2. องค์ประกอบของรูปแบบการ ฝังกอบรมที่ผ่านการประเมินและปรับปรุงแก้ไขจากการนำไปทดลองใช้มีองค์ประกอบ 7 ขั้นตอน คือ TPCEDTE (1) การศึกษาความต้องการ (2) การกำหนดวัตถุประสงค์ (3) การกำหนดเนื้อหา (4) การสร้างแบบประเมิน (5) การพัฒนา (6) การฝังกอบรม (7) การประเมินผล 3. ผลการวิเคราะห์ ข้อมูล 3.1 ประชาชนโดยรวมและจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่มีประสพการณ์ ในการฝังกอบรม มีความรู้-ความเข้าใจ เจตคติต่อการจัดการมูลฝอย และการปฏิบัติในการจัดการมูล ฝอยโดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน หลังฝังกอบรมเพิ่มขึ้นจากก่อนฝังกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 3.2 ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่มีประสพการณ์ในการฝังกอบรมมี ความรู้-ความเข้าใจ เจตคติต่อการจัดการมูลฝอย และการปฏิบัติในการจัดการมูลฝอยโดยรวมและเป็น รายด้านทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน 3.3 ประชาชนที่มีประสพการณ์ในการฝังกอบรมมีความรู้-ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการมูลฝอย เจตคติต่อการจัดการมูลฝอย และการปฏิบัติ ในการจัดการมูลฝอยโดยรวม และเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้านมากกว่าประชาชนที่ไม่มีประสพการณ์ในการฝังกอบรม 3.4 มีปฏิสัมพันธ์ กันระหว่างเพศ อายุ และระดับการศึกษากับประสพการณ์ในการฝังกอบรม ต่อความรู้-ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการมูลฝอย ทั้ง 3 ด้าน และการปฏิบัติ ในการจัดการมูลฝอยทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ( $p < .017$ ) โดยประชาชนที่มีประสพการณ์ในการฝังกอบรม มีความรู้-ความเข้าใจ และ การปฏิบัติในการจัดการมูลฝอย มากกว่าประชาชน ที่ไม่มีประสพการณ์ในการฝังกอบรม



สิทธิโชค เลิศธีรดา (2551 : 75-92) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษา อาชีพมัคคุเทศก์ มีจุดมุ่งหมายของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และบุคลากรภาครัฐ ที่มีต่อบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ บุคลากรภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ในส่วนความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐเห็นว่า ควรพัฒนาภาษาของมัคคุเทศก์และบุคลากรในส่วนอื่นๆ ควรเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมโดยเฉพาะเรื่องการเงินส่วนตัว ทางด้านของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่าการพัฒนามัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาอาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับควรพัฒนามาก โดยควรพัฒนาในด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนามัคคุเทศก์ ด้านความรู้ มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้ที่จบสาขามัคคุเทศก์โดยตรง มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ระเบียบ ขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละสถานที่ มีความรู้รอบตัว และควรพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยจะต้องสามารถให้ข้อมูลที่ง่ายแก่การเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว และควรมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉิน ด้านทักษะ ควรมีทักษะการสื่อสารที่ดี โดยสามารถสื่อสารได้หลายภาษา สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ การดูแลคณะทัวร์จะต้องให้ความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวชาวไทยโดยไม่ให้แตกต่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ สามารถสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่หมู่คณะ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวแต่ละชนชาติ ด้านทัศนคติ ควรมองโลกในแง่ดี ยิ้มแย้ม มีใจรักในงานบริการ ห่วงเห่นสมบัติของชาติ ภาควุมใจและซื่อสัตย์ในวิชาชีพ ด้านบุคลิกภาพ จะต้องจริงใจต่อบริษัทธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว รักษาความสะอาด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน มีความน่ารักแบบไทยๆ โดนอบน้อม ถ่อมตน มีสัมมาคารวะ สุภาพ เรียบร้อย และแต่งกายอย่างสุภาพ

ทานตะวัน มากิน (2552 : 74-101) ได้ศึกษาการประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอาชีพเสริมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานกระทรวงแรงงาน มีภารกิจในการให้บริการพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยกำหนดแผนการพัฒนาฝีมือแรงงานที่มุ่งเน้นจัดความยากจน มีเป้าหมายให้ประชาชนยากจนได้รับโอกาสในการเข้าสู่ทุนที่ทำกิน และได้รับการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ ให้คนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ เป็นคนดี



มีคุณภาพ มีศักยภาพความสามารถในการแข่งขันและมีจริยธรรมสู่สังคมฐานความรู้ และการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอาชีพเสริมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอาชีพเสริมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 182 คน ที่เข้าฝึกอบรมระหว่างเดือน มีนาคม - เมษายน 2551 ในพื้นที่ 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองมหาสารคาม อำเภอบรบือ อำเภอเชียงยืน อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย อำเภอนาคู และอำเภอกันทรวิชัย เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถาม เพื่อประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอาชีพเสริม จำนวน 1 ชุด ผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏดังนี้ 1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส อายุ 30 - 45 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า เหตุผลของการเข้าฝึกอบรมอยากมีความรู้ในสาขาที่สมัคร เพื่อเป็นประโยชน์กับตนเองและครอบครัว มีความประสงค์จะนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพเสริม 2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอาชีพเสริมของ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการฝึกอบรมและด้านผลการฝึกอบรม 3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุ 30 - 45 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านผลการฝึกอบรม มากกว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้เข้ารับการฝึก ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมโดยรวม และด้านผลการฝึกอบรมมากกว่า ผู้เข้ารับการฝึกที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา ปวช./ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รติมัย โยธาคามี และสุชาดา สุขทอง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อยตามรอยพระศาสดาสู่เวียงฟ้าห้วยด้อม สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตร สร้างและศึกษาคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรมศึกษาผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม และศึกษาความพึงพอใจต่อกิจกรรมการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรม โดยดำเนินการศึกษา 4 ขั้นตอนคือ ขั้นที่ 1 ศึกษาข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ขั้นที่ 2 สร้างและศึกษาคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรม ขั้นที่ 3 ศึกษาผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมกับนักเรียนช่วยขั้นที่ 3 จำนวน 20 คน แล้วทดสอบวัดความรู้ ความเข้าใจ ประเมินความสามารถในการปฏิบัติการเป็นมัคคุเทศก์ แล้ววิเคราะห์ข้อมูล และขั้นที่ 4 ศึกษาความพึงพอใจต่อกิจกรรมการฝึกอบรมตามหลักสูตร ผลการศึกษพบว่า 1. หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย ตามรอยพระศาสดาสู่เวียงฟ้าห้วยด้อม สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 ประกอบด้วยเอกสารหลักสูตรฝึกอบรมและเอกสารประกอบหลักสูตร โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเหมาะสม มีคุณภาพอยู่ในระดับดี 2. ความรู้ความเข้าใจเรื่อง มัคคุเทศก์น้อย ตามรอยพระศาสดาสู่เวียงฟ้าห้วยด้อม ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. ความสามารถ



ในการปฏิบัติการเป็นมัลคฤเทศก์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม อยู่ในระดับดี และ 4. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมมัลคฤเทศก์น้อย ตามรอยพระศาสดาผู้เวียงฟ้าห้วยต้ม ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด

สากล รัตนพันธุ์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยีเรื่อง การปลูกหน่อไม้ฝรั่งอินทรีย์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2551 จำนวน 40 ผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 1 คน ครูผู้สอนสาระการงานอาชีพและเทคโนโลยี จำนวน 9 คน คณะกรรมการสถานศึกษาโรงเรียนศรีสมเด็จพัฒนาวิทยา จำนวน 8 คน และผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 20 คน โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้ามี 5 ประเภท คือแบบสัมภาษณ์ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแบบปรนัยแบบเลือกตอบ และแบบสอบถามความคิดเห็นที่ครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวป้อน (Input) ด้านกระบวนการ (Processes) และด้านผลผลิต (Product) จำนวน 25 ข้อ ผลการศึกษาค้นคว้า ปรากฏดังนี้ 1. ความต้องการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่อง การปลูกหน่อไม้ฝรั่งอินทรีย์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่าชุมชนให้มีการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยีเรื่อง การปลูกหน่อไม้ฝรั่งอินทรีย์ อยู่ในระดับสูง 2. ผลการประเมินร่างหลักสูตรท้องถิ่น กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่อง การปลูกหน่อไม้ฝรั่งอินทรีย์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้การประเมินรูปแบบชิปหรือชิปโมเดล (CIPP Model) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ประเมินครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน พบว่าร่างหลักสูตรท้องถิ่นหลักสูตรท้องถิ่นกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่อง การปลูกหน่อไม้ฝรั่งอินทรีย์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่พัฒนาขึ้นมีคุณค่าและเหมาะสมกับท้องถิ่นมากที่สุด 3. ผลการนำหลักสูตรท้องถิ่นไปใช้ผ่านแผนการจัดการเรียนรู้รูปแบบโครงงานเรื่อง การปลูกหน่อไม้ฝรั่งอินทรีย์ โดยประเมินการจัดการเรียนรู้ของแผนจากผู้เชี่ยวชาญครอบคลุมสาระสำคัญ ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง สาระการเรียนรู้ สื่อ เอกสารประกอบการเรียนรู้การจัดการเรียนรู้และการประเมินผล โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พบว่านักเรียนมีความก้าวหน้าในการเรียนรู้เพิ่มขึ้น 4. ผลการสอบถามความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้ ที่มีต่อการใช้หลักสูตรท้องถิ่นกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่อง การปลูกหน่อไม้ฝรั่งอินทรีย์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าพัฒนาขึ้น โดยสอบถามจากผู้เกี่ยวข้องในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 40 คน และผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 20 คน ครอบคลุมปัจจัย 3 ด้าน คือด้านตัวป้อน (Input) ด้านกระบวนการ (Processes) และด้านผลผลิต (Product) เมื่อรวมทุกด้านมีความเหมาะสมระดับมาก โดยสรุป การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยีเรื่อง การปลูก



หน่วยไม่ฝรั่งเศสอินทรีย์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่พัฒนาขึ้น มีความเหมาะสมกับท้องถิ่นชุมชน ในระดับมาก และควรให้ท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอนกำหนดเนื้อหาสาระ การวัดผล ประเมินผล และการจัดกระบวนการเรียนรู้ในสถานศึกษา เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้ตามความต้องการ ความถนัดและความสนใจ สอดคล้องกับความต้องการ ปัญหาของชุมชน เพื่อนักเรียนจะได้รับความรู้ ทักษะกระบวนการทำงาน ประสบการณ์ไปประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

อุรา พิมพ์เรือง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น กลุ่มสาระ การเรียนรู้การทำงานอาชีพและเทคโนโลยีเรื่อง การประดิษฐ์ดอกไม้จากวัสดุในท้องถิ่น ชั้น ประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5 มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อพัฒนา หลักสูตรท้องถิ่นและหาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพตาม เกณฑ์ 80/80 2) เพื่อหาค่าดัชนีประสิทธิผลของแผนการจัดการเรียนรู้ 3) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน และ 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการเรียน ตัวอย่างที่ใช้ใน การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านหนองนาคำ สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 51 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือก เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ 1) หลักสูตรท้องถิ่น ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น 2) แผนการจัดการเรียนรู้หลักสูตรท้องถิ่น 3) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน 4) แบบวัดความพึงพอใจที่มีต่อการเรียน และ 5) แบบ สสำรวจความต้องการในการพัฒนาหลักสูตร 6) แบบประเมินการปฏิบัติงานกลุ่มและรายบุคคล และ 7) แบบประเมินหลักสูตร โดยใช้เทคนิคปุชองค์ Puissance Measure (P.M.) โดยผู้เชี่ยวชาญ ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรท้องถิ่น เรื่อง การประดิษฐ์ดอกไม้จากวัสดุในท้องถิ่น ชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญด้วยเทคนิคปุชองค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.60 หมายความว่า หลักสูตรท้องถิ่นมีคุณภาพปานกลางหรือใช้ได้ ผลการหาประสิทธิภาพของแผน การจัดการเรียนรู้ มีประสิทธิภาพเท่ากับ 88.05/88.23 (E1/E2) ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ค่าดัชนี ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เท่ากับ 0.7309 หมายความว่า ผู้เรียนมีความก้าวหน้าในการ เรียน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนร้อยละ 73.09 นักเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมี นัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 และมีความพึงพอใจต่อการเรียนด้วยหลักสูตรท้องถิ่น โดยรวมและเป็นรายด้านทุก ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสรุป หลักสูตรท้องถิ่น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหมาะสม สามารถนำไปใช้ในการเรียนการสอนเป็นการช่วยอนุรักษ์คุณค่า ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่การ เรียนรู้ และเป็นการตอบสนองนโยบายหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เกษชรินทร์ ปัญญาคำ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น เรื่อง หนังสือประโมทัย กลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 : การวิจัยแบบผสาน วิธี ในการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นจุดสำคัญ คือต้องสอดคล้องกับความเป็นท้องถิ่น ตอบสนองความ





ต้องการของท้องถิ่น ศิลปะการแสดงหนังประโมทัย เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นที่กำลังจะสูญหายไป คนท้องถิ่นมีความต้องการที่จะให้ถ่ายทอดองค์ความรู้นี้ต่อไปยังลูกหลาน ดังนั้นจึงนำศิลปะการแสดงหนังประโมทัยมาพัฒนาเป็นหลักสูตรท้องถิ่นในลักษณะการปรับเนื้อหาสาระของรายวิชาบางส่วน ของหลักสูตรแม่บทเพื่อใช้ในสถานศึกษาการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นเรื่องหนังประโมทัย กลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อหาประสิทธิภาพของหลักสูตรท้องถิ่นที่ทดลองสอนโดยใช้แผนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ตามเกณฑ์ 80/80 2) เพื่อหาดัชนีประสิทธิผลของหลักสูตรท้องถิ่นที่ทดลองสอน โดยใช้แผนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น 3) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนที่เรียนและได้รับการสอนโดยใช้หลักสูตรท้องถิ่น เรื่องหนังประโมทัย และ 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอนโดยใช้แผนการจัดการเรียนรู้ของหลักสูตรท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1/2 โรงเรียนบ้านโพน (เกาะแก้ววิทยา) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศกนนครเขต 2 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 22 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ใช้ห้องเรียนเป็นหน่วยการสุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง แนวคำถามการสนทนากลุ่มหลักสูตรท้องถิ่น แผนการจัดการเรียนรู้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนชนิด 4 ตัวเลือก 1 ฉบับ จำนวน 30 ข้อ แบบทดสอบย่อยชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 2 ฉบับๆ ละ 10 ข้อ และแบบสอบถามความพึงพอใจชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้ 1. ได้หลักสูตรท้องถิ่น เรื่องหนังประโมทัย กลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 คะแนนประเมินความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 2. ได้แผนการจัดการเรียนรู้ของหลักสูตรท้องถิ่น ที่มีคะแนนประเมินความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 3. เมื่อนำหลักสูตรท้องถิ่น เรื่องหนังประโมทัย กลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างโดยผ่านทางแผนการจัดการเรียนรู้ ผลปรากฏดังนี้ 3.1 หลักสูตรท้องถิ่นที่ทดลองสอนโดยใช้แผนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพ 85.79/84.10 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 3.2 ดัชนีประสิทธิผลของหลักสูตรท้องถิ่นที่ทดลองสอน โดยใช้แผนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีค่าเท่ากับ 0.74 แสดงว่านักเรียนมีความรู้เพิ่มขึ้นจากก่อนเรียนร้อยละ 74 3.3 นักเรียนที่ได้รับการสอนโดยใช้หลักสูตรท้องถิ่น เรื่องหนังประโมทัยมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3.4 นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนโดยใช้แผนการจัดการเรียนรู้ของหลักสูตรท้องถิ่น อยู่ในระดับมากและต้องการให้มีการสอนอย่างต่อเนื่องในโรงเรียน



ชัยรัช จันทร์สมุด (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมสำหรับบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแก้ไขปัญหาผลกระทบสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการพัฒนาโครงการก่อสร้างต่างๆ โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความตระหนักแก่บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในพื้นที่ด้วยวิธีการฝึกอบรมนั้น เป็นกระบวนการที่ใช้ระยะเวลาสั้นๆ ภายใต้งบประมาณจำนวนจำกัด โดยสามารถกำหนดเฉพาะหัวข้อที่ต้องการได้ ซึ่งการวิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมสำหรับบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความมุ่งหมายเพื่อสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมสำหรับบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรที่เป็นตัวแทนส่วนโยธาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 39 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ หลักสูตรฝึกอบรม แบบทดสอบความรู้ และแบบสอบถามความตระหนักในการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1. หลักสูตรฝึกอบรมการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมสำหรับบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีประสิทธิภาพเท่ากับ 84.35/81.11 และมีประสิทธิผลเท่ากับ 0.7144 2. บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวมและจำแนกตามอายุ และตำแหน่งงานมีความรู้และความตระหนักในการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมโดยรวมและเป็นรายด้าน เพิ่มขึ้น จากก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอายุ และตำแหน่งงานต่างกัน มีความรู้และความตระหนักในการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมโดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความรู้ด้านการกำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไข และติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมมากกว่า แต่มีความตระหนักด้านจรรยาบรรณวิชาชีพน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี ( $p < .05$ ) และไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างอายุและตำแหน่งงาน โดยสรุป หลักสูตรฝึกอบรมการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่พัฒนาขึ้น สามารถพัฒนาความรู้และความตระหนักในการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงสมควรสนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องนำหลักสูตรการฝึกอบรมการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมนี้ไปใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

Wagenet (1997 : Web Sites) ได้วิจัยผลกระทบของหลักสูตรสิ่งแวดล้อมที่มีต่อผู้ใหญ่ โดยศึกษาเกี่ยวกับความรู้ เจตคติและพฤติกรรมในเขตสันปันน้ำของนครนิวยอร์กซึ่งตีพิมพ์ในวารสารวิจัยสิ่งแวดล้อมเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษผู้ใหญ่กับปัญหาสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะในบริบทของความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อม หลักสูตรการศึกษาเกี่ยวกับมลพิษสิ่งแวดล้อมสำคัญมีการนำมาใช้ฝึกอบรมกลุ่มผู้ใหญ่ที่คัดเลือกมาจากผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สันปันน้ำของนครนิวยอร์กซึ่งตีพิมพ์โดย



การวิเคราะห์ว่า มีข้อแตกต่างในความรู้ เจตคติ และพฤติกรรมระหว่างกลุ่มผู้อ่านที่ใช้เอกสารศึกษาทั้งหมด กลุ่มผู้ไม่อ่านซึ่งได้รับเอกสารแต่ไม่ใช้เอกสารทั้งหมดและผู้ไม่ได้รับเอกสารการศึกษาเลย ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่า ผู้อ่านมีการระลึกข้อเท็จจริง และความเชื่อมั่นในความรู้สิ่งแวดล้อมสูงกว่าผู้ไม่อ่านและผู้ไม่ได้รับเอกสารการศึกษา อย่างไรก็ตาม การประเมินผลความรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทั้งสามกลุ่ม และยังพบว่า ผู้ไม่อ่านยังมีเจตคติค่อนข้างไม่ดีต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม

Legault (1999 : Web Site) ได้วิจัยผลกระทบสิ่งแวดล้อมศึกษาที่มีต่อความรู้ เจตคติ แรงจูงใจ และพฤติกรรมของนักเรียน และผู้ปกครอง โดยมีแนวคิดว่าการพัฒนาของระบบการศึกษาในคิวเบค ช่วยให้สามารถประเมินผลกระทบของโครงการสิ่งแวดล้อมศึกษาใหม่ต่อเด็กที่เรียนเป็นครั้งแรก (กลุ่มทดลอง) หลักสูตรนี้ประกอบด้วยหลักสูตรในระบบและกิจกรรมสิ่งแวดล้อมผนวกไว้ในวิชาวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ คือประการแรก เพื่อประเมินผลกระทบของโครงการที่มีต่อ ความรู้ เจตคติ แรงจูงใจ และพฤติกรรมของนักเรียนและผู้ปกครอง ประการที่สอง เพื่อศึกษาว่ารูปแบบแรงจูงใจของพฤติกรรมเชิงนิเวศที่สังเกตเห็นในประชากรผู้ใหญ่ สามารถสะท้อนในเด็กหรือไม่ ซึ่งส่วนหนึ่งของวัตถุประสงค์ประการที่สองนี้ยังเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์เส้นทางตามเงื่อนไขของการทดลอง ซึ่งเป็นอิสระจากกันสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ ประการที่สาม เพื่อศึกษาว่าคุณลักษณะของเด็กอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อเจตคติและแรงจูงใจ ด้านสิ่งแวดล้อมของผู้ปกครอง ในวัตถุประสงค์ข้อที่สามนี้ ยังมีการศึกษาข้อแตกต่างที่อาจเป็นไปได้เกี่ยวกับความเข้มของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิเคราะห์เส้นทาง ซึ่งกระทำในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมของผู้ปกครอง ผลของการวิจัยเสนอแนะว่า เด็กในกลุ่มทดลองที่มักขอข้อมูลทางระบบนิเวศจากครูและผู้ปกครอง และแสดงให้เห็นแรงจูงใจที่ตนตัดสินใจเองมากกว่าเด็กในกลุ่มควบคุม

Wither (2000 : Web Site) ได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นและการศึกษาเฉพาะที่ โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาโครงการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น “การริเริ่มการศึกษาที่สืบทอดกันบริเวณหุบเขาแอมป์” ครอบคลุม 5 อำเภอ ในการสร้างหลักสูตรท้องถิ่นและการศึกษาเฉพาะที่เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน สร้างความรู้สึกร่วมกันด้านความรับผิดชอบของนักเรียนในเรื่องสภาพแวดล้อมและการเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ทำประโยชน์เพื่อชุมชนของตน ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์การสังเกตและการวิเคราะห์เอกสาร ผลการศึกษาพบว่า โครงการพัฒนาหลักสูตรได้ทำให้ครูสมาชิกชุมชนและนักเรียนในเขตข้างต้น สร้างโอกาสการเรียนรู้ร่วมกันที่สำคัญหลักสูตรได้รับการพัฒนาโดยใช้ความรู้ความสามารถของคนในท้องถิ่นและตอบสนองความคิดของคนในท้องถิ่นทั้งนี้สมาชิกในชุมชนได้นำมาตรฐานของเนื้อหาสาระของหลักสูตรไปใช้ในการสร้างกิจกรรมการเรียนการสอนในโรงเรียน จึงช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนให้มั่นคงยิ่งขึ้น



Schmidt (2004 : Web Site) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจจากการฝึกอบรมเพื่อพัฒนางานกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจจากการได้รับการฝึกอบรมในที่ทำงาน กับความพึงพอใจในงานโดยรวม นอกจากนี้ตัวแปรอื่นๆ เช่น ระยะเวลาในการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม และรูปแบบการฝึกอบรม แสดงความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการฝึกอบรมเพื่อพัฒนางาน

Jones (2004 : 1222-A) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลจากการเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์และการเรียนรู้ในชั้นเรียนของผู้บริหารภาคธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารภาคธุรกิจสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงปริมาณและคุณภาพที่มีประโยชน์แก่นักกลยุทธ์ด้านการฝึกอบรมเพื่อให้นักกลยุทธ์ด้านการฝึกอบรมสามารถนำข้อมูลย้อนกลับไปพัฒนางานฝึกอบรมได้นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังได้ชี้ให้เห็นอีกว่าวิธีการฝึกอบรมรูปแบบใหม่สามารถสนองต่อการเสริมสร้างศักยภาพของผู้บริหารภาคธุรกิจให้สามารถแข่งขันทางธุรกิจได้ดีกว่าการเรียนรู้ด้วยวิธีเดิม ๆ จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ทักษะความชำนาญ เจตคติ และความเข้าใจ มีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มพูนความรู้ แนวคิดใหม่ ๆ ทักษะการทำงานและประสบการณ์ในการทำงาน สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม เปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร และจงใจให้บุคคลได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น และจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นผู้นำ พบว่า การพัฒนาความเป็นผู้นำ สามารถพัฒนาด้วยการฝึกอบรมได้

Kittel (2004 : Web Site) ได้ศึกษาการสร้างหลักเกณฑ์การประเมินและการประเมินหลักสูตร โดยใช้แนวทางการศึกษาภาคบังคับ เพื่อทดสอบว่า แนวทางแต่ละแนวทางนั้นจำแนกเอกลักษณ์ของตัวเองจากแนวทางการจัดการศึกษาอื่น ๆ อีก 7 แนวทางหรือไม่โดยเฉพาะด้านกระบวนการรับรู้ อารมณ์ พฤติกรรม การพัฒนาธรรมชาติทั่วไป โดยรับข้อมูลเพิ่มเติมจากการสำรวจทั้งหมดเกี่ยวกับการเน้นเฉพาะเรื่อง แนวทางที่เป็นศูนย์กลางของสังคมเฉพาะจากงานวิจัยที่ผ่านมาจะเน้นการวิเคราะห์หลักเกณฑ์และความสำคัญของแนวทางแต่ละแนว แต่การวิจัยในครั้งนี้จะเน้นมากที่การนำมาใช้ในรูปแบบ “มาตรฐานที่คาดหวัง” โดยใช้แนวทางของรัฐสองครั้งครั้งแรก เมื่ออภิปรายข้อบังคับของนักเรียนทั้งหมดในโรงเรียน ครั้งที่สอง เมื่ออภิปรายเกี่ยวกับเพศสัมพันธ์ของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ ความศรัทธาในชีวิตการสมรสแบบผัวเดียวเมียเดียวนำไปสู่การแต่งงานในที่สุด บทสรุปพบว่า มีข้อเด่น ๆ อยู่ 37 จุดด้วยกัน ซึ่งควรนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาภาคบังคับ และจัดทำตำราเรียนที่นำมาใช้ในโครงการเรียนนี้ เพื่อหากองทุนเพื่อสนับสนุน

Mendoza (2004 : Web Site) ได้ศึกษาพัฒนาหลักสูตรเชิงปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลือครูประถมศึกษาในการดูแลเด็กและป้องกันความก้าวร้าวและความรุนแรงในชั้นเรียนการศึกษาในสวนนี้มี 2 ส่วน ส่วนแรก นักวิจัยศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่ 2 ได้พัฒนาการสอนเชิงปฏิบัติการ และทดลองหลักสูตรในเบื้องต้นในโรงเรียนประถมศึกษาในเขตเบย์เอเรียในรัฐซานฟรานซิสโก



ในการวิจัยครั้งนี้มีครู 8 คน จากโรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง ที่แตกต่างกันเข้าร่วมวิจัย การมีส่วนร่วมของโครงการประกอบด้วยการร่วมปฏิบัติการ 5 ชั่วโมง ในการทดลองหลักสูตรการควบคุมตามแฟ้ม (IRP-15) ส่วนที่ 2 เพื่อหาข้อสรุปของการสอน แฟ้ม (IRP-15) มีคำตอบ 15 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนของ ลิเคิร์ท 5 ระดับ หมายถึง อัตราความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนรวม 90 คะแนน ผู้เข้าร่วมวิจัยตอบแบบประเมินมีคะแนนเฉลี่ย 70.55 แสดงว่า หลักสูตรได้รับการยอมรับอย่างดีจากครูผู้เข้าร่วมวิจัย ครูผู้เข้าร่วมวิจัยมีความพอใจในหลักสูตรและเสนอให้นำหลักสูตร ไปใช้กับนักเรียนที่สร้างปัญหา อีกทั้งหลักสูตรที่สร้างสังคมในทางบวกแก่ผู้เรียนต่อไป

Russell (2004 : Web Site) ได้ศึกษาข้อมูลและนโยบายการศึกษาการศึกษาการศึกษารายกรณีของหลักสูตร โรงเรียนรัฐออนตารีโอ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลการเรียนรู้และนโยบายเกี่ยวกับการจัดทำหลักสูตรสำหรับนักเรียนโรงเรียนอนุบาลจนถึงเกรด 12 ประเด็นหลักที่ศึกษา คือ การพัฒนานโยบายข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ตามที่อธิบายโดยคณะบริหารให้นำรายละเอียดที่จะนำไปใช้ได้กับนโยบายนี้ ระเบียบวิธีการวิจัย ใช้การวิเคราะห์พรรณนาวิเคราะห์ของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย และการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินการจัดทำนโยบาย 12 คนงานวิจัยนี้พบว่า ครูบรรณารักษ์มีส่วนร่วมสำคัญและการจัดหาทุนภาครัฐนั้นก็สำคัญมาก และนั่นเรื่องของการสร้างทดสอบความรู้มาตรฐานซึ่งมีนัยสำคัญต่อการพัฒนานโยบาย ข้อมูลการเรียนรู้หนังสือของนักเรียนเช่นเดียวกับบรรณารักษ์ที่ได้รับการสนับสนุนจากชุมชน จะมีวิธีการฝึกฝนบรรณารักษ์อย่างไร จะมีวิธีการใดที่ครูบรรณารักษ์จะสามารถไปให้ถึงเป้าหมายของตนเองไปพร้อมกับแนวนโยบายของผู้บริหารงานวิธีนี้เผยให้เห็นว่า นโยบายเกี่ยวกับข้อมูลการเรียนรู้ในรัฐออนตารีโอนั้น เป็นตัวสนับสนุนว่า สิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้เกี่ยวกับความไม่เสมอภาคของการประเมินทักษะการให้ความรู้

Litzenberg (2005 : Web Site) ได้ศึกษาประเมินทักษะของครูในสิ่งแวดล้อมท้องถิ่นศึกษาและผลกระทบต่อหลักสูตรและวิธีการสอนในโรงเรียนประถมศึกษารัฐแมริแลนด์ โดยมีจุดมุ่งหมายของการวิจัยทางการศึกษาเพื่อต้องการรับรู้ของครูประถมศึกษาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมท้องถิ่นศึกษาที่ส่งผลต่อหลักสูตรในชั้นเรียนและกระบวนการจัดชั้นเรียนการสอนทางวิทยาศาสตร์ การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่มแบบ Focus Group ผลการวิจัยพบว่า ไม่มี การกำจัดความสำคัญของสิ่งแวดล้อมท้องถิ่นศึกษาและระดับของการบูรณาการหลักสูตรในระดับอนุบาลถึงเกรด 3 มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การสอนสิ่งแวดล้อมศึกษาเพิ่มขึ้นในระดับเกรด 4-5 และควรปรับปรุงพฤติกรรม ความสนใจของนักเรียนขณะทำการศึกษสิ่งแวดล้อมนอกห้อง ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสร้างโรงเรียนชนบทเป็น โรงเรียนสีเขียว เรียบเรียงเรื่องสิ่งแวดล้อมท้องถิ่นของโรงเรียนเข้าสู่บทเรียนวิทยาศาสตร์ต่อไป



Flamm (2006 : Web Site) ได้วิจัยความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม เจตคติต่อสิ่งแวดล้อม และเจ้าของกับการใช้ยานพาหนะ การวิจัยวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกครั้งนี้ ต้องการศึกษความขัดแย้งที่ปรากฏ โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม เจตคติต่อสิ่งแวดล้อม และการเป็นเจ้าของและการใช้ยานพาหนะ เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ จากผู้อาศัยอยู่ในเมืองบาครามเมน โกมลรัฐแคลิฟอร์เนีย จำนวน 1,506 คน ที่ตอบแบบสำรวจเกี่ยวกับความรู้ เจตคติและพฤติกรรม จำนวน 37 ข้อคำถาม (อัตราตอบร้อยละ 39.6) สมมติฐานที่นำมาทดสอบผลสองทาง (Bi-dimensional Effects) ของความรู้กับเจตคติต่อสิ่งแวดล้อม และถามจำนวนพาหนะของครอบครัว ระยะทางการขับขี่ภายในรอบปีโดยประมาณ และปริมาณการใช้เชื้อเพลิงในรอบปีโดยประมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย สมการถดถอยพหุคูณ และสมการโครงสร้าง ผลการศึกษา พบว่า (1) ผู้ตอบที่มีเจตคติต่อสิ่งแวดล้อมมีความรู้เกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การเป็นเจ้าของยานพาหนะและการใช้ (2) ครีวเรือนของผู้ตอบที่มีการศึกษา เป็นเจ้าของยานพาหนะที่มีประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิงมากกว่า และใช้เชื้อเพลิงน้อยกว่า (3) ครีวเรือนของผู้ตอบที่มีความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม เป็นเจ้าของยานพาหนะน้อยกว่าและใช้เชื้อเพลิงน้อยกว่า (4) การเป็นเจ้าของและการใช้ยานพาหนะมีผลกระทบตรงข้ามกับเจตคติต่อสิ่งแวดล้อม และ (5) ผู้ตอบหลายคนมองเห็นอุปสรรคต่อการทำให้การเป็นเจ้าของและการใช้ยานพาหนะสะท้อนความรู้และเจตคติ

Cornell (2007 : Web Site) ได้วิจัยเกี่ยวกับการสร้างภาวะการณ์เป็นผู้ให้บริการ จากโครงการศึกษาผู้ใหญ่โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลกระทบของโครงการหลักสูตรประสบการณ์สิ่งแวดล้อมศึกษาสำหรับผู้ใหญ่ หลักสูตรฝึกอบรมภาวะผู้นำบริการเชิงนิเวศ (Neighborhood Ecological Stewardship Training : NEST) เกี่ยวกับความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม เจตคติ และพฤติกรรมเกี่ยวกับการรายงานตนเอง คำถามวิจัยหลักคือ การประชุมเชิงปฏิบัติการหลายครั้งจะสามารถเปลี่ยนแปลงเจตคติ ความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับภาวะผู้นำการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมได้หรือไม่ ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า หลักสูตรฝึกอบรมภาวะผู้นำการให้บริการเชิงนิเวศในชุมชน สามารถมีผลกระทบต่อความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมเจตคติและพฤติกรรม ของผู้ใหญ่ได้อย่างมีนัยสำคัญ ผู้มีส่วนร่วมในโครงการนี้และกลุ่มควบคุมเข้าสู่การศึกษาโดยมีความรู้ เจตคติและพฤติกรรมเท่าเทียมกัน แต่ผลปรากฏว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนหลังการฝึกอบรม ความรู้ เจตคติและพฤติกรรมสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญ

Mao (2008 : 585 - 595) ได้ทำวิจัยเรื่อง การปฏิรูปหลักสูตรตามสมัยนิยมเพื่อเป็นเอกลักษณ์ของไต้หวัน ในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษใหม่ โดยเอกสารนี้เป็นการสำรวจพื้นเมืองและรอบโลก การออกหลักสูตรการศึกษาและเอกลักษณ์ เป็นการขัดแย้งที่อธิบายด้วยเหตุผลนั้นเป็นอุปนิสัยที่มีอารมณ์รักและซังของคนไต้หวัน คนไต้หวันถูกปฏิบัติในสังคมการเมืองและวัฒนธรรมค่อนข้างจะต้องมีการสร้างเสริมสร้างความรู้สึที่ตีความจำเป็นหลักสูตรการเรียน เป็น



วัฒนธรรมที่มีคุณภาพของการสร้างเอกลักษณ์และจะต้องสร้างอะไร เพราะฉะนั้นเมื่อมีการปฏิรูปหลักสูตรเพื่อใช้งานมันเป็นเวลาที่จะต้องเปลี่ยนสิ่งหนึ่งเป็นอีกสิ่งหนึ่ง โดยมีการเขียนขึ้นมาใหม่ไม่ว่าจะเป็นสังคมการเมืองและการมีขอบเขตของวัฒนธรรมเพื่อแยกส่วนประกอบภาพในสังคมที่ขัดแย้งและเอกลักษณ์ที่ไม่ลงตัวการปฏิรูปหลักสูตร ในเอกสารที่เป็นการวิเคราะห์ไม่เพียงแต่คำถามของการเปลี่ยนแปลงความคิดที่ชัดเจนของการฝึกใช้การศึกษาแนวใหม่แต่ไม่รวมเอาคำถามของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างในส่วนของพลังความสัมพันธ์เป็นการแสดงความหมายเอกลักษณ์ทางการเมือง คำอธิบายความหมายของประวัติศาสตร์ได้นำคำถามเกี่ยวกับเอกลักษณ์ในได้หวนมาแนะนำเป็นที่สองเป็นส่วนที่ต้องอภิปรายว่าการที่เป็นอันดับแรกหลักสูตรปรากฏขึ้นเกี่ยวกับการเมือง สังคม และวัฒนธรรมมีความหมายเป็นนับในกรรมวิธีการสร้างเอกลักษณ์ที่เป็นกลางของได้หวนและในที่สุดเอกสารนี้จะเป็นการอภิปรายผลกระทบกับทั่วโลกในการฝึกนำหลักสูตรใหม่มาใช้และชี้ให้เห็นอารมณ์คนของการสร้างเอกลักษณ์ท้องถิ่นทั่วไปโลกและความขัดแย้งทางการศึกษา โดยเฉพาะหลักสูตรการศึกษาในอารมณ์ของเรา

Clarke (2009 : 293 -302) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความเข้าใจในประสบการณ์ การตีความหัวข้อวิจัยแบบผสมผสาน ความว่าการใช้ยุทธศาสตร์แห่งปริมาณและคุณลักษณะเพื่อตรวจสอบคำถามวิจัยได้ใช้เป็นหัวข้อสำคัญในการโต้แย้ง และยังเป็นแบบฝึกหัดที่แปลมากมายในสังคมวิทยาที่เกี่ยวกับสุขภาพและการเจ็บป่วยเมื่อค้นหาและเข้าใจความหมายข้อกำหนดที่ทำให้ไร้ความสามารถเป็นเวลานานในชีวิต ต่อมาจากสัดส่วนของสังคมจิตวิทยาที่ถูกต้องวิธีที่ผสมผสานกันเข้าใจเกี่ยวกับรูปภาพที่เห็นมากที่สุด หัวข้อนี้จะอธิบายแบบสั้นเกี่ยวกับประโยชน์และความเหมาะสมของการผสมผสานที่เข้าใกล้กับการตีความความเข้าใจประสบการณ์ นั้นมีความคิดเห็นบทวิธีรัฐของการค้นคว้าบนประสบการณ์อีกขั้นหนึ่ง รวมถึงปรัชญาว่าด้วยสมมติฐานลักษณะและขอบเขตของความรู้และปรัชญาความจริงให้เข้ากันได้ โดยใช้ข้อมูลความจริงที่เป็นตัวอย่างที่ใช้อยู่เป็นแบบอย่างข้อสันนิษฐานวิธีรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ดีพอๆ กับความท้าทายและหลุมพรางในวิธีรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทิศทางการพิจารณาอนาคตในขอบเขตของการวิจัยลักษณะนี้

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ และการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมในประเทศและต่างประเทศ เป็นการพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ซึ่งผู้ให้การฝึกอบรมต้องการที่จะถ่ายทอดความรู้เฉพาะเรื่อง ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะและความสามารถในเรื่องต่าง ๆ เพื่อจะนำผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตให้เกิดประโยชน์สูงสุดในอนาคต งานวิจัยสรุปได้ว่าการจัดกระบวนการฝึกอบรมจะช่วยสนับสนุนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับการนำเที่ยวในรูปแบบของมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกล้าคิด กล้าแสดงออก ในรูปแบบของการนำเที่ยว จัดกิจกรรม



การเรียนรู้ที่หลากหลาย กระตุ้นความสนใจให้กับผู้เข้ารับการศึกษา มีเจตคติที่ดีรักและภูมิใจต่อ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และชุมชน ซึ่งเมื่อผู้เข้ารับการศึกษาได้เรียนรู้ตามความต้องการของตนเอง จะ มีผลทำให้ผู้เข้ารับการศึกษาสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ เก่งในการทำงาน มีทักษะใน การปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ ได้อย่างมีคุณภาพ





## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลักษณะของกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ซึ่งมีลำดับขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. แบบแผนการทดลอง
2. ขั้นที่ 1 การสำรวจความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน
3. ขั้นที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะและหาคุณภาพของหลักสูตร
4. ขั้นที่ 3 การศึกษาการนำหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนไปใช้

4.1 หาประสิทธิภาพของแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ตามเกณฑ์ 80/80

4.2 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

4.3 ศึกษาทักษะการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมต่อหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

4.4 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติ และจรรยาบรรณเกี่ยวกับเรื่องมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีเพศและอายุต่างกัน

5. ขั้นที่ 4 การประเมินผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรม
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล



### แบบแผนการทดลอง

แบบแผนการวิจัยหลักสูตรมัลติเทสต์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัลติเทสต์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน วิธีการดำเนินการวิจัยนั้น เป็นไปตามแบบแผนการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-experimental Research) โดยมีลักษณะแบบแผนเป็นแบบกลุ่มเดียว (One Group Pretest –Posttest Design) ทดสอบก่อนและทดสอบหลังเท่านั้น ดังตาราง 2

ตาราง 2 แบบแผนการทดลองแบบกึ่งทดลอง (Quasi-experimental)

กลุ่ม	Pre - test	Treatment	Post - test
ทดลอง	O <sub>1</sub>	X	O <sub>2</sub>

O <sub>1</sub>	แทน	การทดสอบความรู้ความเข้าใจเนื้อหาเกี่ยวกับมัลติเทสต์ในพื้นที่เฉพาะก่อนการฝึกอบรม
X	แทน	การฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมมัลติเทสต์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัลติเทสต์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน
O <sub>2</sub>	แทน	การทดสอบความรู้ความเข้าใจเนื้อหาเกี่ยวกับมัลติเทสต์ในพื้นที่เฉพาะหลังการฝึกอบรม

**ขั้นที่ 1 การศึกษาความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัลติเทสต์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัลติเทสต์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน**

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัลติเทสต์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัลติเทสต์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ในขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. จุดประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัลติเทสต์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัลติเทสต์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน



## 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ เป็นชุมชนท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในเขตภาคเหนือเข้าร่วมเสนอชื่อ ได้แก่ กลุ่มท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ บ้านแม่กำปอง และชุมชนศูนย์การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์แม่กลางหลวง ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้มีการประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ในปี พ.ศ. 2550 -2551

2.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับสำรวจความต้องการ ได้แก่ ผู้แทนชุมชนบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 389 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถาม จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของประชากรทั้งหมด

## 3. เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เกี่ยวกับความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

### วิธีการสร้างแบบสอบถามในการสำรวจความต้องการ

แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถามและเนื้อหาเกี่ยวกับหลักการมัคคุเทศก์ กรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ชุมชนบ้านแม่กำปอง และแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน
2. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการในการพัฒนาหลักสูตรจากเอกสารจิตวิทยาการศึกษาของประสาธ อิศรปริดา (2547 : 54-68)
3. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 14 รายการ
  - ตอนที่ 2 ความต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 10 ข้อ
  - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้สำนวนภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์แนะนำ



5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุม วิทยานิพนธ์ แล้วนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ด้านวัดผลประเมินผล พิจารณาหา ความตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับนิยามศัพท์ เฉพาะว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ โดยพิจารณาค่าความสอดคล้องของค่า IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาการฝึกอบรม และด้านการวัดผลประเมินผล จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย

5.1 รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา ประธานหลักสูตร ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการบิน มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว

5.2 อาจารย์ ดร.วศิน ปัญญาวุฒตระกูล อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์

5.3 อาจารย์ ดร.เกษวดี พุทธภูมิพิทักษ์ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการ จัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว

5.4 อาจารย์ ดร.วรัชต์ มัชฌมบุรุษ อาจารย์ประจำสำนักวิทยาการจัดการ และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว การพัฒนาหลักสูตร และการจัดอบรมมัคคุเทศก์

5.5 อาจารย์ ดร.ประกอบศิริ ภักดีพินิจ อาจารย์ประจำสำนักวิทยาการ จัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและวัฒนธรรม

6. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบและวิเคราะห์หาคุณภาพ ซึ่งได้ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.80 -1.00 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์

## 2. แบบสัมภาษณ์

2.1 ศึกษาความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสัมภาษณ์ ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการ พัฒนาโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

2.2 นำความรู้ที่ได้มาสร้างแนวคำถาม ระบุประเด็นในการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่เพียงพอและตรงตามต้องการ ตามกรอบแนวคิด

2.3 จากนั้นนำประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ที่ได้ให้คณะกรรมการควบคุม วิทยานิพนธ์พิจารณาถึงความตรง (Validity) ความครอบคลุมของประเด็นและข้อคำถาม

2.4 ปรับปรุงตามคำแนะนำและนำแนวคำถามไปสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง

2.5 นำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์จากประเด็นการสัมภาษณ์เป็นสำรวจความ ต้องการการพัฒนาโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม



#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความต้องการด้วยแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์ 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ข้อมูลเกี่ยวกับวัน เวลา สถานที่ และความต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรม ตอนที่ 2 วิเคราะห์และเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นที่แสดงถึงความต้องการความรู้ในการฝึกอบรม มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้แทนชุมชนบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 196 คน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนดำเนินการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐาน มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ในลักษณะของ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลดังนี้

##### เกณฑ์การให้คะแนนความต้องการความรู้ในการพัฒนาหลักสูตร

ให้	5	แปลว่า มีความต้องการมากที่สุด
ให้	4	แปลว่า มีความต้องการมาก
ให้	3	แปลว่า มีความต้องการปานกลาง
ให้	2	แปลว่า มีความต้องการน้อย
ให้	1	แปลว่า มีความต้องการน้อยที่สุด

##### เกณฑ์การแปลผลคะแนนความต้องการความรู้ในการพัฒนาหลักสูตร

ค่าเฉลี่ย	4.51–5.00	แปลว่า มีความต้องการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51–4.50	แปลว่า มีความต้องการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51–3.50	แปลว่า มีความต้องการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51–2.50	แปลว่า มีความต้องการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00–1.50	แปลว่า มีความต้องการน้อยที่สุด

#### ขั้นที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะและหาคุณภาพของหลักสูตร

##### 1. จุดประสงค์

เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะและหาคุณภาพของหลักสูตร ฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน



## 2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้เชี่ยวชาญประเมินหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ จำนวน 5 ท่าน

## 3. เครื่องมือ

### 3.1 หลักสูตรฝึกอบรม

### 3.2 แบบประเมินคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ

วิธีการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์และพัฒนาคุณภาพของเครื่องมือ

1. กำหนดโครงสร้างหลักสูตร ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสำรวจความต้องการของชุมชนและการศึกษาเอกสาร งานวิจัย มาเขียนหลักการและเหตุผล เพื่อให้เห็นว่าหลักสูตรควรมีเป็นอย่างไร มีคุณภาพเท่าไร ควรมุ่งเน้นจัดการเรียนรู้กับกลุ่มเป้าหมายใด หลักการแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการทำหลักสูตร แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรของทาบา (Taba. 1962 : 12) และโอลิวา (Oliva. 1992 : 171-175) แนวคิดการฝึกอบรมของสมคิด บางโม (2551 : 13) ดำรงเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม มาดำเนินการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน และศึกษาริบทท้องถิ่นบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดรายละเอียดตามโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม เป็น 2 ส่วน ได้แก่

1.1 เนื้อหาสาระในการฝึกอบรมภาคทฤษฎี ประกอบด้วยเนื้อหาสาระสำคัญ ดังนี้

1.1.1 หลักการมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ

1.1.2 หมู่บ้านแม่กำปอง

1.1.3 แหล่งท่องเที่ยวในบ้านแม่กำปอง

1.1.4 กรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน 3 ด้าน คือ มาตรฐานด้านความรู้ มาตรฐานด้านทักษะการปฏิบัติงาน มาตรฐานด้านจรรยาบรรณ

1.2 เนื้อหาสาระในการฝึกอบรมภาคปฏิบัติ ประกอบด้วยเนื้อหาสาระสำคัญ ดังนี้

1.2.1 การทดลองปฏิบัติการบรรยายนำชมแหล่งท่องเที่ยวในหมู่บ้านแม่กำปอง ในสถานที่จัดฝึกอบรม

1.2.2 การทดลองปฏิบัติการบรรยายนำชมแหล่งท่องเที่ยวในหมู่บ้านแม่กำปอง ในสถานที่จริงกับกลุ่มผู้เข้าร่วมฝึกอบรมและคณะวิทยากร



1.2.3 การปฏิบัติการบรรยายนำชมแหล่งท่องเที่ยวในหมู่บ้านแม่กำปองในสถานที่จริงกับกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยใช้การวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสารสรุปและเขียนบรรยายหลักสูตรที่ได้

2. การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ผู้วิจัยได้สร้างหลักสูตรฝึกอบรมและคู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรม ดังนี้

2.1 หลักสูตรฝึกอบรม มีองค์ประกอบ ดังนี้

2.1.1 ชื่อหลักสูตร

2.1.2 ผู้รับผิดชอบ

2.1.3 หลักการและเหตุผล

2.1.4 วัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม

2.1.5 กำหนดการฝึกอบรม

2.1.6 คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2.1.7 การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2.1.8 ระบบการฝึกอบรม

2.1.9 การลงทะเบียนเข้ารับการฝึกอบรม

2.1.10 การวัดผลและการสำเร็จการฝึกอบรม

2.1.11 การประกันคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม

2.1.12 โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

2.1.13 กิจกรรมการฝึกอบรม

2.1.14 สื่อประกอบการฝึกอบรม

2.2 คู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรม มีองค์ประกอบ ดังนี้

2.2.1 คำแนะนำสำหรับวิทยากร

2.2.2 คำอธิบายรายวิชา

2.2.3 กำหนดการฝึกอบรมและสถานที่ดำเนินงาน

2.2.4 การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม

2.2.5 แผนการฝึกอบรม

2.2.6 การวัดผลประเมินผล

2.2.7 บรรณานุกรม

2.3 นำหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนที่พัฒนาขึ้น



ประกอบด้วยหลักสูตรฝึกอบรม และคู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรม เสนอคณะกรรมการควบคุม  
วิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาปรับปรุง

#### 2.4 ปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมตามที่คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

เสนอแนะ

### 3. แบบประเมินคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรมมีคุณค่าในพื้นที่เฉพาะ

แบบประเมินคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรมที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อนำมา  
ตรวจสอบความสอดคล้องขององค์ประกอบหลักสูตร การสร้างและพัฒนาคุณภาพของเครื่องมือ  
ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตร วิธีการสร้างแบบประเมิน  
หลักสูตรแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จากหนังสือของกาญจนา คุณารักษ์ (2535 : 47)  
และสงัด อุทรานันท์ (2532 : 65)

3.2 ศึกษาสูตรการวิเคราะห์ความสอดคล้องความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
ต่อองค์ประกอบของหลักสูตรจากหนังสือระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ของ  
สมบัติ ท้ายเรือคำ (2552 : 107)

3.3 สร้างแบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรมตามโครงสร้าง จากนั้นนำแบบ  
ประเมินไปเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์พิจารณาถึงความเหมาะสม และครอบคลุมของ  
องค์ประกอบ เนื้อหา และภาษา แล้วแก้ไขตามคำแนะนำ

3.4 นำแบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรมมีคุณค่าในพื้นที่เฉพาะที่ปรับปรุง  
แล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

3.4.1 รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา ประธานหลักสูตร  
ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการบิน มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว

3.4.2 อาจารย์ ดร.วสิน ปัญญาอุษตระกุล อาจารย์ประจำคณะ  
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์

3.4.3 อาจารย์ ดร.เกษวิดี พุทธภูมิพิทักษ์ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการ  
จัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว

3.4.4 อาจารย์ ดร.วรัชต์ มัชฌมบุรุษ อาจารย์ประจำสำนักวิทยาการ  
จัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว การพัฒนา  
หลักสูตรและการจัดอบรมมีคุณค่า

3.4.5 อาจารย์ ดร.ประกอบศิริ ภัคคีพิณีจ อาจารย์ประจำสำนัก  
วิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและ  
วัฒนธรรม





3.5 นำแบบประเมินหลักสูตรไปปรับปรุงตามคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์แล้วจึงจัดพิมพ์แบบประเมินคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรมฉบับจริง เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบของหลักสูตร แล้วนำคะแนนการประเมินคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 คน มาหาค่าเฉลี่ยแล้วเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 100)

มีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
มีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
มีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
มีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
มีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

นำคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายความเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 101)

คะแนน	ความหมาย
4.51 – 5.00	มีคุณภาพอยู่ในระดับความเหมาะสมมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีคุณภาพอยู่ในระดับความเหมาะสมมาก
2.51 – 3.50	มีคุณภาพอยู่ในระดับความเหมาะสมปานกลาง
1.51 – 2.50	มีคุณภาพอยู่ในระดับความเหมาะสมน้อย
1.00 – 1.50	มีคุณภาพอยู่ในระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด

**ขั้นที่ 3 การศึกษาการนำหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนไปใช้**

#### 1. จุดประสงค์

1.1 เพื่อหาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ตามเกณฑ์ 80/80



1.2 เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม

1.3 เพื่อศึกษาทักษะการปฏิบัติงานเป็นมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

1.4 เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ที่มีเพศและอายุต่างกัน

## 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้แทนชุมชนบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอ แม่อน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 389 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถาม จำนวน 196 ชุด คิดเป็นร้อยละ 50 ของประชากรทั้งหมด

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สนใจในชุมชนบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอ แม่อน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 20 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) ที่สนใจและสมัครใจเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในชุมชน

## 3. เครื่องมือ ได้แก่

3.1 แผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ จำนวน 4 แผน

3.2 แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องมัคคุเทศก์

3.3 แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์

3.4 แบบสัมภาษณ์การปฏิบัติงาน

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ จำนวน 4 แผน มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1.1 ศึกษาหลักการมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน เพื่อให้ทราบผลการเรียนรู้ที่คาดหวังและมาตรฐานการเรียนรู้

1.2 ศึกษาวิธีการจัดทำแผนการเรียนรู้ของวิมลรัตน์ สุนทรโรจน์ (2551 : 284), รุจิรี ภูสาระ (2546 : 11-170) แล้วจัดทำแผนการเรียนรู้ที่มีองค์ประกอบ ดังนี้

1.2.1 หัวเรื่อง

1.2.2 วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1.2.3 สาระการเรียนรู้



#### 1.2.4 กิจกรรมการเรียนรู้

#### 1.2.5 การประเมินผล

### 1.3 เขียนแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ตามวิธีเขียนแผนการจัดการเรียนรู้

(วิมลรัตน์ สุนทรโรจน์. 2551 : 284-300) จำนวน 4 แผน จำนวน 56 ชั่วโมง ประกอบด้วย

1.3.1 แผนการฝึกอบรมที่ 1 การท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ

1.3.2 แผนการฝึกอบรมที่ 2 การจัดการทรัพยากรทางการท่องเที่ยว อัตลักษณ์ท้องถิ่น วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

1.3.4 แผนการฝึกอบรมที่ 3 จิตวิทยาการบริการ มนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพและการพูดในที่ชุมชน

1.3.4 แผนการฝึกอบรมที่ 4 การให้บริการและการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

1.4 นำแผนการฝึกอบรม เสนอต่อประธานและคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมในด้านจุดประสงค์ เนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ และการวัดผลประเมินผลในแต่ละแผนการจัดการเรียนรู้และให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสม

1.5 นำแผนการฝึกอบรมที่ได้รับการปรับปรุง เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านเพื่อตรวจสอบและประเมินคุณภาพด้านความถูกต้อง ความเหมาะสม ความสอดคล้อง และความครอบคลุมแต่ละองค์ประกอบกับหลักสูตรฝึกอบรม กระบวนการจัดการเรียนรู้สื่อ และการวัดผลประเมินผลโดยประเมินผลตามหลักเกณฑ์ของการประเมิน ของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย 5 ท่าน ดังนี้

1.5.1 รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา ประธานหลักสูตรศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการบิน มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว

1.5.2 อาจารย์ ดร.วสิน ปัญญาวุธตระกูล อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์

1.5.3 อาจารย์ ดร.เกษวลี พุทธภูมิพิทักษ์ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว

1.5.4 อาจารย์ ดร.วารัชต์ มีธมมบุรุษ อาจารย์ประจำสำนักวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว การพัฒนาหลักสูตรและการจัดอบรมมัคคุเทศก์



1.5.5 อาจารย์ ดร.ประกอบศิริ ภักดีพิณี อาจารย์ประจำสำนักวิทยาการจัดการ และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและวัฒนธรรม

1.6 นำคะแนนประเมินแผนการฝึกอบรมที่ผู้เชี่ยวชาญประเมินแล้ววิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่มีลักษณะการประเมินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดเกณฑ์การประเมิน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 101)

4.51-5.00 หมายถึง มีคุณภาพและความเหมาะสมมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง มีคุณภาพและความเหมาะสมมาก

2.51-3.50 หมายถึง มีคุณภาพและความเหมาะสมปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง มีคุณภาพและความเหมาะสมน้อย

1.00-1.50 หมายถึง มีคุณภาพและความเหมาะสมน้อยที่สุด

1.7 นำแบบประเมินแผนการฝึกอบรมที่ผู้เชี่ยวชาญประเมินมาหาค่าเฉลี่ย โดยยึด เกณฑ์ตัดสิน ต้องได้ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 ถึง 5.00 เป็นเกณฑ์ตัดสินระดับเหมาะสมและถือว่าเป็นแผนการฝึกอบรมนำไปใช้ได้ พบว่า ผลการประเมินคุณภาพของแผนการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด แล้วนำแผนการฝึกอบรมมาปรับปรุงแก้ไข เพิ่มเติมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

1.8 นำแผนการฝึกอบรมที่ปรับปรุงแล้ว เสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความถูกต้องอีกครั้งหนึ่งแล้วนำไปพิมพ์เป็นฉบับร่าง เพื่อนำไปทดลองใช้กับ ผู้สนใจ ในชุมชนบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ที่ไม่ใช่มัคคุเทศก์ จำนวน 30 คน

1.9 นำแผนการฝึกอบรมที่ได้ทดลองใช้แล้วไปปรับปรุงแล้วเสนอต่อประธานและ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วจัดพิมพ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย ฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับผู้สนใจในชุมชนบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 20 คน ต่อไป

2. แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องมัคคุเทศก์ ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบ มาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน มีการดำเนินการสร้างตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม

2.2 ศึกษาเนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรม

2.3 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบทดสอบชนิดเลือกตอบ

และวิธีการเขียนข้อสอบชนิดเลือกตอบถูกหรือผิด



2.4 กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาในการฝึกอบรมเรื่องมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

2.5 สร้างแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนชนิดเลือกตอบผิดหรือถูก จำนวน 30 ข้อ

2.6 นำแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม แล้วนำมาปรับปรุงภาษาและคำถาม

2.7 นำแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนเสนอผู้เชี่ยวชาญชุดเดิม เพื่อประเมินค่าความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามกับจุดประสงค์การฝึกอบรม โดยพิจารณาความสอดคล้องของค่า IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้น

2.8 นำแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเรื่องมัคคุเทศก์ มาวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งผลการประเมิน พบว่า แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruence : IOC) ตั้งแต่ 0.80 ถึง 1.00 แล้วตัดข้อที่เข้าเกณฑ์ไว้ทุกข้อ และปรับปรุงบางส่วนตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2.9 นำแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเรื่องมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ไปทดลองใช้ (Tryout) กับผู้เข้าอบรม ซึ่งเป็นผู้แทนชุมชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เป็นเวลา 1 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2554 ถึง 4 มีนาคม 2554 โดยทำการทดสอบวัดความรู้ก่อนการอบรมแล้วดำเนินการอบรม ทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ แล้วทดสอบวัดความรู้หลังการอบรม โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนเป็นตอบถูกให้ 1 คะแนน ตอบผิด หรือไม่ตอบให้ 0 คะแนน

2.10 นำผลการทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจมาตรวจให้คะแนนแล้วนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความยาก ค่าอำนาจจำแนกแบบอิงกลุ่ม และคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าความยากตั้งแต่ 0.20 ถึง 0.80 ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.20 ถึง 1.00 ไว้ใช้ ซึ่งพบว่าแบบทดสอบวัดความรู้ มีค่าความยากตั้งแต่ 0.32 ถึง 0.75 ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.34 ถึง 0.82 และมีความเชื่อมั่น (Reliability) โดยคำนวณจากสูตร KR-20 (Kuder-Richardson - 20) เท่ากับ 0.86

2.11 ปรับปรุงแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเรื่องมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะในประเด็นที่บกพร่อง แล้วจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อเตรียมนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป



3. แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ การสร้างและหาคุณภาพแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน มีขั้นตอนดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์

3.2 ศึกษาเนื้อหาการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

3.3 กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

3.4 สร้างแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีความอธิบายเกณฑ์ (Rubric Score) โดยกำหนดข้อความที่เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพและมารยาท ด้านความสามารถในการบรรยาย และจรรยาบรรณ จำนวน 20 ข้อ

3.5 นำแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน เสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม เนื้อหา กิจกรรมการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ แล้วปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

3.6 นำแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน เสนอผู้เชี่ยวชาญชุดเดิม เพื่อประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruence : IOC) ของข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ

3.7 นำผลการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง พบว่าแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.60 ถึง 1.00 แล้วคัดข้อที่เข้าเกณฑ์ไว้ทุกข้อ และปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3.8 นำแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ไปทดลองใช้กับผู้เข้าอบรม ซึ่งเป็นผู้สนใจในชุมชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งเคย



ฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะมาแล้ว เป็นเวลา 1 สัปดาห์ระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2554 ถึง 4 มีนาคม 2554 โดยเก็บข้อมูลแบบประเมินทักษะการปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรมหลังการอบรม

3.9 นำผลคะแนนที่ได้จากการประเมินทักษะการปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรมมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น พบว่า แบบประเมินประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ มีค่าอำนาจจำแนกโดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ตั้งแต่ 0.35 ถึง 0.84 และมีความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

3.10 ปรับปรุงแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะในประเด็นที่บกพร่อง ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพและมารยาท ด้านความสามารถในการบรรยายและจรรยาบรรณ ให้มีความเหมาะสม แล้วจัดพิมพ์เพื่อเตรียมนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

#### 4. แบบสัมภาษณ์

4.1 ศึกษาความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสัมภาษณ์ ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

4.2 นำความรู้ที่ได้มาสร้างแนวคำถาม ระบุประเด็นในการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพียงพอและตรงตามต้องการ ตามกรอบแนวคิด

4.3 จากนั้นนำประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ที่ได้ให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์พิจารณาถึงความตรง (Validity) ความครอบคลุมของประเด็นและข้อคำถาม

4.4 ปรับปรุงตามคำแนะนำและนำแนวคำถามไปสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง

4.5 นำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์จากประเด็นการสัมภาษณ์เป็นการพัฒนาโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

#### ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

ผู้วิจัยนำหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ปีการศึกษา 2554 ใช้เวลาทดลอง 56 ชั่วโมง จำนวน 20 คน โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ทดสอบก่อนฝึกอบรม (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยทดสอบในชั่วโมงแรกด้วย



แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นชนิดเลือกตอบ แบบตอบถูก ตอบผิด จำนวน 30 ข้อ

2. ดำเนินการทดลอง โดยผู้วิจัยและคณะวิทยากร ซึ่งเกี่ยวข้องกับกาท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์ เป็นผู้จัดกิจกรรมฝึกอบรม กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ภาคเรียนที่ 2 ปี การศึกษา 2554 จำนวน 7 วัน วันละ 8 ชั่วโมง รวม 56 ชั่วโมง

3. ประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ โดยใช้แบบ ประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

4. ทำการทดสอบฝึกอบรม (Posttest) เมื่อผู้เข้ารับการอบรมได้รับการฝึกอบรม ตามหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน เสร็จสิ้นทุกแผนการกิจกรรมฝึกอบรมแล้ว และดำเนินการทดสอบวัดความรู้ด้วยแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องมัคคุเทศก์ใน พื้นที่เฉพาะ โดยใช้แบบทดสอบฉบับเดียวกับที่ใช้ทดสอบก่อนการฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่าง กำหนดการทดลอง ดังตาราง 3





ตาราง 3 กำหนดการฝึกอบรม ณ ศูนย์การเรียนรู้หมู่บ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน  
จังหวัดเชียงใหม่

วัน/ เดือน/ปี	เวลา	กิจกรรม	เครื่องมือ	วิทยากร
15 มี.ค. 2554	09:00-9:30 น.	พิธีเปิดการอบรม		นายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลห้วยแก้ว
	09:30-10:30น.	ความรู้เกี่ยวกับนโยบาย ส่งเสริมการท่องเที่ยว ภาครัฐและกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	แบบทดสอบ วัดความรู้	อ.กิริติ ตระการศิริวานิช มหาวิทยาลัยแม่โจ้
	10:30-10:45น.	พักรับประทานอาหารว่าง (ต่อ)ความรู้เกี่ยวกับ		อ.กิริติ ตระการศิริวานิช มหาวิทยาลัยแม่โจ้
	10:45-12:00 น.	นโยบายส่งเสริมการ ท่องเที่ยวภาครัฐและ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง		อ.สุริยา สัมจันทร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
	12:00-13:00 น.	พักรับประทานอาหาร กลางวัน		
	13:00-14:30 น.	ความรู้เกี่ยวกับประวัติบ้าน แม่กำปอง - ทรัพยากรการท่องเที่ยว ในหมู่บ้านแม่กำปอง		
	14:30-14:45 น. 14:45-16:30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง ความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญา วัฒนธรรม วิถีชีวิต การปกครองในหมู่บ้านแม่ กำปอง - อาชีพทำสวนเหมียงและ การแปรรูป		อ.สุริยา สัมจันทร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี



ตาราง 3 (ต่อ)

วัน/ เดือน/ปี	เวลา	กิจกรรม	เครื่องมือ	วิทยากร
		- อาชีพทำสวนกาแฟและ การแปรรูปกาแฟ - อาชีพทำหมอนใบชา		
16 มี.ค. 2554	09:00-10:30 น.  10:30-10:45 น. 10:45-12:00 น.  12:00-13:00 น.  13:00-14:30 น.  14:30-14:45 น. 14:45-16:30 น.	ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยา การบริการ มนุษยสัมพันธ์ และการพูดในที่ชุมชน  พักรับประทานอาหารว่าง  ความรู้เกี่ยวกับความ ปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว  พักรับประทานอาหาร กลางวัน  ความรู้เกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ ของมัคคุเทศก์  พักรับประทานอาหารว่าง  ความรู้เกี่ยวกับ ภาษาอังกฤษเพื่อ การท่องเที่ยว		อ.พรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  อ.สมัญญา บัวศรี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ รักไทย  อ.หทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ นักวิชาการอิสระและ มัคคุเทศก์  อ.หทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ นักวิชาการอิสระและ มัคคุเทศก์
17 มี.ค. 2554	09:00-10:30 น.  10:30-10:45 น. 10:45-12:00 น.	ฝึกพูดอธิบาย(ภาษาไทย) โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม  พักรับประทานอาหารว่าง  ฝึกพูดอธิบาย(ภาษาไทย) โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม	แบบ ประเมิน การพูด  แบบ ประเมิน ทักษะ การปฏิบัติ	อ.สุริยา สัมจันทร์ อ.หทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ อ.พรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ อ.เกียรติ ตระการสิริวานิช



ตาราง 3 (ต่อ)

วัน/ เดือน/ปี	เวลา	กิจกรรม	เครื่องมือ	วิทยากร
	12:00-13:00 น. 13:00-4:30 น. 14:30-14:45 น. 14:45-16:30 น.	พักรับประทานอาหาร กลางวัน ฝึกพูดอธิบาย(ภาษาไทย) โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม พักรับประทานอาหารว่าง ฝึกพูดอธิบาย(ภาษาไทย) โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม	แบบ ประเมินการ พูด แบบ ประเมิน ทักษะ การปฏิบัติ	อ.สุริยา สัมจันทร์ อ.หทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ อ.พรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ อ.เกิรติ ตระการศิริวานิช
18 มี.ค. 2554	09:00-10:30 น. 10:30-10:45 น. 10:45-12:00 น. 12:00-13:00 น. 13:00-4:30 น. 14:30-14:45 น. 14:45-16:30 น.	ออกฝึกอธิบายภาคสนาม โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม พักรับประทานอาหารว่าง ออกฝึกอธิบายภาคสนาม โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม พักรับประทานอาหาร กลางวัน ออกฝึกอธิบายภาคสนาม โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม พักรับประทานอาหารว่าง ออกฝึกอธิบายภาคสนาม โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม	แบบ ประเมิน การพูด แบบ ประเมิน ทักษะ การปฏิบัติ	อ.สุริยา สัมจันทร์ อ.หทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ อ.พรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ อ.เกิรติ ตระการศิริวานิช



ตาราง 3 (ต่อ)

วัน/ เดือน/ปี	เวลา	กิจกรรม	เครื่องมือ	วิทยากร
19 มี.ค. 2554	09:00-10:30 น.  10:30-10:45 น. 10:45-12:00 น.  12:00-13:00 น.  13:00-14:30น.  14:30-14:45 น. 14:45-16:30 น.	ฝึกพูดอธิบาย (ภาษาอังกฤษ) โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม  พักรับประทานอาหารว่าง  ฝึกพูดอธิบาย (ภาษาอังกฤษ) โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม  พักรับประทานอาหาร กลางวัน  ฝึกพูดอธิบาย (ภาษาอังกฤษ) โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม  พักรับประทานอาหารว่าง  ฝึกพูดอธิบาย (ภาษาอังกฤษ) โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม	แบบ ประเมิน การพูด แบบ ประเมิน ทักษะ การปฏิบัติ	อ.สุริยา สัมจันทร์ อ.หทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ อ.พรชัย สักดิ์ศิริโสภณ อ.เกียรติ ตระการศิริวานิช
20 มี.ค. 2554	09:00-10:30 น.	ฝึกพูดอธิบาย (ภาษาอังกฤษ) โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม	ประเมิน ทักษะ การปฏิบัติ	อ.สุริยา สัมจันทร์ อ.หทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ อ.พรชัย สักดิ์ศิริโสภณ อ.เกียรติ ตระการศิริวานิช



ตาราง 3 (ต่อ)

วัน/ เดือน/ปี	เวลา	กิจกรรม	เครื่องมือ	วิทยากร
	10:30-10:45 น. 10:45-12:00 น.	พักรับประทานอาหารว่าง ฝึกพูดอธิบาย (ภาษาอังกฤษ) โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม	ประเมิน ทักษะ การปฏิบัติ	
	12:00-13:00 น.	พักรับประทานอาหาร กลางวัน		
	13:00-14:30น.	ฝึกพูดอธิบาย(ภาษาอังกฤษ) โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม		
	14:30-14:45 น. 14:45-16:30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง ฝึกพูดอธิบาย (ภาษาอังกฤษ) โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม		
21 มี.ค. 2554	09:00-10:30 น.  10:30-10:45 น. 10:45-12:00 น.	ออกฝึกอธิบายภาคสนาม (ภาษาอังกฤษ) โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม  พักรับประทานอาหารว่าง ออกฝึกอธิบายภาคสนาม (ภาษาอังกฤษ) โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม	ประเมิน ทักษะ การปฏิบัติ	อ.สุริยา สัมจันทร์ อ.หทัยรัตน์ วิวรรษ์ธรรณกิจ อ.พรชัย สักดิ์ศิริโสภณ อ.เกียรติ ตระการศิริวานิช



ตาราง 3 (ต่อ)

วัน/ เดือน/ปี	เวลา	กิจกรรม	เครื่องมือ	วิทยากร
	12:00-13:00 น. 13:00-14:30น. 14:30-14:45 น. 14:45-16:30 น.	พักรับประทานอาหาร กลางวัน ออกฝึกอธิบายภาคสนาม (ภาษาอังกฤษ) โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม พักรับประทานอาหารว่าง ออกฝึกอธิบายภาคสนาม (ภาษาอังกฤษ) โดยคณะวิทยากร ภาคสนาม		
		ประเมินผลการใช้ หลักสูตร	แบบทดสอบ วัดความรู้ แบบ ประเมิน ความพึง พอใจ	

5. เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้หลังจากการฝึกอบรม ผลการทดสอบก่อนฝึกอบรม หลังฝึกอบรม และผลการประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลตามประเด็น

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หากคุณภาพของแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐาน มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน จำนวน 4 แผน ทำการประเมินคุณภาพความเหมาะสมของเนื้อหา กิจกรรม เวลา กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน



2. นำแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมัลคฤเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ดำเนินการ ดังนี้

2.1 นำกระดาษคำตอบของผู้เข้าอบรมมาตรวจให้คะแนน โดยให้คะแนน 1 คะแนน สำหรับข้อที่ตอบถูก และ 0 คะแนนสำหรับข้อที่ตอบผิด หรือไม่ตอบ

2.2 นำคะแนนของผู้เข้าอบรมทั้งหมดมาหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ประสิทธิภาพของแผนการฝึกอบรมมัลคฤเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัลคฤเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ตามเกณฑ์ 80/80 โดยใช้สูตรของเพชฌัญญู กิจระการ (2544 : 49)

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องมัลคฤเทศก์ หลังและคะแนนความรู้ก่อนฝึกอบรม โดยใช้สถิติทดสอบ t-test (Dependent Samples) โดยกำหนดเกณฑ์คะแนนดังนี้

คะแนน	ความหมาย
16-20	มีความรู้อยู่ในระดับดีมาก
11-15	มีความรู้อยู่ในระดับดี
6-10	มีความรู้อยู่ในระดับพอใช้
1-5	มีคะแนนความรู้อยู่ในระดับปรับปรุง

5. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติ และจรรยาบรรณเกี่ยวกับเรื่องมัลคฤเทศก์ของผู้เข้าอบรมที่มีเพศ และอายุต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ t-test

5. วิเคราะห์ทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัลคฤเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัลคฤเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัลคฤเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัลคฤเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน มาตรวจให้คะแนน โดยมีการให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 101)

ระดับทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัลคฤเทศก์มากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ระดับทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัลคฤเทศก์มาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ระดับทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัลคฤเทศก์ปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ระดับทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัลคฤเทศก์น้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ระดับทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัลคฤเทศก์น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน



เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกำหนดเกณฑ์การประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 101)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีทักษะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีทักษะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีทักษะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีทักษะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีทักษะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

#### 6. นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ การหาประสิทธิภาพของแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในชุมชน

2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์หาคุณภาพของแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

2.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจ ใช้สูตรดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Object Congruence)

2.2 ค่าความยาก (Difficulty) ของแบบทดสอบจากสูตร

2.3 การหาค่าอำนาจจำแนกโดยวิธีของ Brennan

2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวัดความรู้จากการฝึกอบรม (Reliability) โดยคำนวณจากสูตร KR-20 (Kuder-Richardson -Method)

3. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน

3.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทุกข้อ (Item-total Correlation)

3.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

4. สถิติพื้นฐาน

4.1 ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 104)

4.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณจากสูตร ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี. 2546 : 237)

4.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี. 2546 : 250)





## 5. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

5.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่อง มัคคุเทศก์หลังและคะแนนความรู้ก่อนฝึกอบรมสถิติที่ใช้ ได้แก่ t-test (Dependent)

5.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติ และจรรยาบรรณเกี่ยวกับเรื่องมัคคุเทศก์หลังฝึกอบรมสถิติที่ใช้ ได้แก่ t-test (Independent Samples)

## ขั้นที่ 4 การประเมินผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรม

### 1. จุดประสงค์

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ

### 2. กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ประกอบด้วย

2.1 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 20 คน

2.2 นักท่องเที่ยว จำนวน 20 คน

### 3. เครื่องมือ

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว  
วิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรของทาบา (Taba. 1962 : 12) และโอลิวา (Oliva. 1992 : 171-175) แนวคิดการฝึกอบรมของสมคิด บางโม (2551 : 13) แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2553 : เว็บไซต์)

2. ศึกษารูปแบบข้อความที่แสดงถึงความพึงพอใจและสร้างแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 20 ข้อ ต้องการใช้จริง 15 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ การกำหนดข้อความในแบบประเมินความพึงพอใจควรคำนึงถึงข้อความควรเขียนให้ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

3. สร้างแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะที่ผ่านการอบรมตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของ



กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน มี 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน และด้านจรรยาบรรณ จำนวน 20 ข้อ

4. นำข้อคำถามแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวเสนอต่อกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ พิจารณาถึงความเหมาะสมของข้อคำถาม ความตรง (Validity) ความสอดคล้องของข้อคำถาม ซึ่งพบว่ามีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruence : IOC) ตั้งแต่ 0.80 ถึง 1.00 แล้วคัดข้อที่เข้าเกณฑ์ไว้ทุกข้อ แล้วจัดสร้างเป็น ประเมินความพึงพอใจ ซึ่งได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับความถูกต้องเหมาะสมการใช้ภาษาในการสื่อความ ให้ตรงประเด็น

5. นำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นทั้งหมดเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญชุดเดิม จำนวน 5 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบ ความถูกต้อง ความสอดคล้องเชิงเนื้อหาทำการปรับปรุง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะข้อคำถามให้ กระชับ เน้นความรู้สึก และสอดคล้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้

6. ปรับปรุงแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและ นักท่องเที่ยวตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ แล้วนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับผู้ประกอบการธุรกิจ นำเที่ยวและนักท่องเที่ยว ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำผลการทดลองใช้แบบวัดมา วิเคราะห์หาคุณภาพ

7. หาคุณภาพของแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยว โดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่าง คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2552 : 117) แล้ว คัดเลือกแบบประเมินความพึงพอใจที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.20 ถึง 1.00 ไว้ใช้ พบว่าแบบ ประเมินความพึงพอใจ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ( $r_{xy}$ ) ตั้งแต่ 0.46 ถึง 0.85 คัดเลือกไว้จำนวน 15 ข้อ ที่ต้องการใช้จริง

8. นำแบบประเมินความพึงพอใจที่คัดเลือกไว้ จำนวน 15 ข้อ มาหาค่า ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2552 : 118) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

9. จัดพิมพ์แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและ นักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ฉบับจริงกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินความพึงพอใจและตรวจให้คะแนนแบบ ประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์ที่ได้รับ การฝึกอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามเกณฑ์คะแนนที่กำหนดไว้



4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและคะแนนการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์ที่ได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อมัคคุเทศก์ที่ได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ มาตราวจให้คะแนน โดยมีการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้ (สมบัติ พ้ายเรือคำ.

2552 : 98)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

4.3 นำคะแนนความรู้ ทักษะการปฏิบัติ และจรรยาบรรณของกลุ่มตัวอย่างไปทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณทางเดียว (One-way MANOVA) ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม Homogeneity of Variance-Covariance Matrices และ Homogeneity of Variances ซึ่งพบว่าข้อมูลสอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้น ดังกล่าว (ตาราง 23-25 ภาคผนวก ฉ)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 สถิติที่ใช้วิเคราะห์หาประสิทธิภาพของแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ใช้สูตรดังนี้ (เพชฌัญญู กิจระการ. 2544 : 44-45)



$$E_1 = \frac{\frac{\sum X}{N}}{A} \times 100$$

- เมื่อ  $E_1$  แทน ประสิทธิภาพของกระบวนการ  
 $\sum X$  แทน คะแนนรวมของแบบประเมินพฤติกรรมการเรียนและ  
 ประเมินทักษะการปฏิบัติทุกแผนรวมกัน  
 A แทน คะแนนเต็มของแบบประเมินพฤติกรรมการเรียนและ  
 ประเมินทักษะการปฏิบัติทุกแผนรวมกัน  
 N แทน จำนวนผู้เรียนทั้งหมด

$$E_2 = \frac{\frac{\sum Y}{N}}{B} \times 100$$

- เมื่อ  $E_2$  แทน ประสิทธิภาพของผลลัพธ์  
 $\sum Y$  แทน คะแนนรวมของแบบทดสอบวัดความรู้หลังฝึกอบรม  
 B แทน คะแนนเต็มของแบบทดสอบวัดความรู้หลังฝึกอบรม  
 N แทน จำนวนผู้เรียนทั้งหมด

1.2 การหาดัชนีประสิทธิภาพแผนการฝึกอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรม  
 มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อ  
 ส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยใช้วิธีของกูดแมน (Goodman) และชไนเดอร์ (Schanider)  
 ดังนี้

$$E.I. = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยการทดสอบหลังอบรม} - \text{คะแนนเฉลี่ยการทดสอบก่อนอบรม}}{(\text{จำนวนคน} \times \text{คะแนนเต็ม}) - \text{คะแนนเฉลี่ยการทดสอบก่อนอบรม}}$$



2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์หาคุณภาพของแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

2.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจ และแบบประเมินความพึงพอใจ โดยใช้สูตรดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Object Congruence) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 115)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

$\sum R$  แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 ค่าความยาก (Difficulty) ของแบบทดสอบจากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 155)

$$P = \frac{R}{N}$$

เมื่อ P แทน ระดับความยาก

R แทน จำนวนผู้ตอบถูก

N แทน จำนวนนักเรียนที่ทำข้อสอบนั้นทั้งหมด

2.3 การหาค่าอำนาจจำแนกโดยวิธีของ Brennan ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 90)

$$B = \frac{U}{n_1} - \frac{L}{n_2}$$

เมื่อ B แทน ค่าอำนาจจำแนก

U แทน จำนวนผู้รอบรู้หรือสอบผ่านเกณฑ์ที่ตอบถูก

L แทน จำนวนผู้ไม่รอบรู้หรือสอบไม่ผ่านเกณฑ์ที่ตอบถูก

$n_1$  แทน จำนวนผู้รอบรู้หรือสอบผ่านเกณฑ์

$n_2$  แทน จำนวนผู้ไม่รอบรู้หรือสอบไม่ผ่านเกณฑ์



2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวัดความรู้จากการฝึกอบรม (Reliability)  
โดยคำนวณจากสูตร KR-20 (Kuder-Richardson -Method) (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. 2551 : 118)

$$r_u = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right]$$

เมื่อ $r_u$	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
P	แทน	ค่าความยากของข้อสอบแต่ละข้อ
q	แทน	สัดส่วนค่าความยากแต่ละข้อ ( $q=1-p$ )
k	แทน	จำนวนข้อคำถามทั้งหมดของแบบทดสอบวัดความรู้
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้งฉบับ
$S^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนการตอบของกลุ่ม

### 3. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบประเมิน

3.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์  
ในพื้นที่เฉพาะ และแบบประเมินความพึงพอใจ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของคะแนนราย  
ข้อกับคะแนนรวมทุกข้อ (Item-total Correlation) จากสูตรดังนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2552 : 147)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X\sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ $r_{xy}$	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง X กับ Y
$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนชุด X
$\sum Y$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนชุด Y
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนชุด X
$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนชุด Y
$\sum XY$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่าง X กับ Y
N	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่ม



1.4.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน และแบบประเมินความพึงพอใจ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สูตรดังนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2552 : 114)

$$a = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือทั้งหมด
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	$S_t^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

### 3. สถิติพื้นฐาน

3.1 ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 104)

3.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณจากสูตร ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี. 2546 : 237)

3.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี.

2546 : 250)

### 4. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

4.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องมีคุณเทศก์หลังและคะแนนความรู้ก่อนฝึกอบรม สถิติที่ใช้ ได้แก่ t-test (Dependent) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 104)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่า t-test
	D	แทน	ผลต่างระหว่างคะแนนแต่ละคู่
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน



4.2 การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องมักคุเทศก์หลังและคะแนนความรู้ก่อนฝึกอบรม ระหว่างกลุ่มทดลองที่ 1 กับกลุ่มทดลองที่ 2 ใช้สถิติ t-test (Independent Samples) (สมนึก ภัททิยธรณี และคณะ. 2548 : 64-65) กรณี  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$  ใช้สูตร ดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left[ \frac{(N_1 - 1)S_1^2 + (N_2 - 1)S_2^2}{(N_1 - 1) + (N_2 - 1)} \right] \left[ \frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right]}}$$

$$df = N_1 + N_2 - 2$$

เมื่อ  $\bar{X}_1, \bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ  
 $S_1^2, S_2^2$  แทน ความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ  
 $N_1, N_2$  แทน จำนวนคนในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

4.3 ทดสอบสมมุติฐานใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test ชนิด One Way Analysis of Variance : One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffe')





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของ  
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลวิเคราะห์  
ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของข้อมูล เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้  
กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$E_1$	แทน	ประสิทธิภาพด้านกระบวนการแผนการจัดการเรียนรู้
$E_2$	แทน	ประสิทธิภาพด้านผลลัพธ์ของแผนการจัดการเรียนรู้
E.I.	แทน	ดัชนีประสิทธิผลของแผนการจัดการเรียนรู้
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ระดับของความเป็นอิสระ
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



### ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นที่ 1 การสำรวจความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

ขั้นที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะและหาคุณภาพของหลักสูตร

ขั้นที่ 3 การศึกษาการนำหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนฯ ใช้ไป ดังนี้

3.1 หาประสิทธิภาพของแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ตามเกณฑ์ 80/80

3.2 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

3.3 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณ เกี่ยวกับเรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีเพศและอายุต่างกัน

3.4 ศึกษาทักษะการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมต่อหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

ขั้นที่ 4 การประเมินผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรม

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นที่ 1 การสำรวจความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

การสำรวจความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 196 คน ประกอบด้วย ผู้แทนชุมชนบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ผลปรากฏดังตาราง 4-6



ตาราง 4 ข้อมูลพื้นฐานของของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะต่าง ๆ

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=196)	ร้อยละ
1.	เพศ		
	ชาย	101	51.50
	หญิง	95	48.50
	<b>รวม</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>
2.	อายุ		
	20 - 30 ปี	40	20.41
	31 - 35 ปี	24	12.24
	36 - 40 ปี	18	9.18
	41 - 45 ปี	23	11.73
	46 - 50 ปี	29	14.80
	สูงกว่า 50 ปี	62	31.63
	<b>รวม</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>
3.	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	186	94.9
	ปริญญาตรี	10	5.10
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
	<b>รวม</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>
4.	อาชีพปัจจุบัน		
	นักการเมืองท้องถิ่น/ผู้นำท้องถิ่น	2	1.02
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	2.04
	เกษตรกร	169	86.2
	ค้าขาย	9	4.6
	รับจ้าง	12	6.12
	<b>รวม</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>



ตาราง 4 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=196)	ร้อยละ
5.	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	น้อยกว่า 5,000 บาท/เดือน	176	90.3
	5,000 - 15,000 บาท/เดือน	15	7.7
	15,001 - 25,000 บาท/เดือน	4	2.00
	มากกว่า 25,000 บาท/เดือน	-	-
	<b>รวม</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของชุมชนหมู่บ้านแม่กำปอง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 51.50) อายุสูงกว่า 50 ปี (ร้อยละ 31.60) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 94.90) ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร (ร้อยละ 86.20) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการเข้าร่วมฝึกอบรม  
มัลติเทสท์

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=196)	ร้อยละ
ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมมัลติเทสท์ในพื้นที่เฉพาะหรือไม่			
1.	เคย	37	18.88
2.	ไม่เคย	159	81.12
	<b>รวม</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>
ท่านยินดีเข้ารับการฝึกอบรมมัลติเทสท์ในพื้นที่เฉพาะหรือไม่			
1.	ยินดี	190	96.94
2.	ไม่ยินดี	6	3.06
	<b>รวม</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>
ท่านคิดว่าช่วงเดือนที่เหมาะสมกับการฝึกอบรมมัลติเทสท์ในพื้นที่เฉพาะคือข้อใด			
1.	มกราคม - กุมภาพันธ์	20	10.20
2.	มีนาคม - เมษายน	166	84.69



ตาราง 5 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=196)	ร้อยละ
3.	พฤษภาคม – มิถุนายน	3	1.53
4.	กรกฎาคม - สิงหาคม	1	0.51
5.	กันยายน - ตุลาคม	2	1.02
6.	พฤศจิกายน - ธันวาคม	4	2.04
	<b>รวม</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>
ท่านคิดว่าระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะคือข้อใด			
1.	1 - 3 วัน	188	95.92
2.	4 - 6 วัน	5	2.55
3.	7 วัน	2	1.02
4.	อื่น ๆ	1	0.51
	<b>รวม</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>
ท่านคิดว่าช่วงเวลาที่ใช้ฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะที่เหมาะสมควรเป็นช่วงเวลาใด			
1.	08.00 - 17.00 น.	176	89.80
2.	08.30 - 17.30 น.	9	4.59
3.	09.00 - 18.00 น.	8	4.08
4.	อื่น ๆ	3	1.53
	<b>รวม</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>
ท่านคิดว่าวันที่ใช้ฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะที่เหมาะสมควรเป็นวันใด			
1.	จันทร์ - ศุกร์	6	3.06
2.	เสาร์ - อาทิตย์	126	64.29
3.	ศุกร์ - อาทิตย์	61	31.12
4.	เสาร์ - จันทร์	2	1.02
5.	อื่น ๆ	1	0.51
	<b>รวม</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>



ตาราง 5 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=196)	ร้อยละ
ท่านคิดว่าสถานที่ที่ใช้ในการจัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะควรเป็นที่ไหน			
1.	ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านบ้านแม่กำปอง	3	1.53
2.	กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่กำปอง	191	97.45
3.	มหาวิทยาลัยแม่โจ้	2	1.02
	<b>รวม</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>
ท่านคิดว่าจะสามารถเข้าร่วมฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะในกรณีที่มีการศึกษาคุณานอกสถานที่ได้หรือไม่			
1.	ได้	195	99.49
2.	ไม่ได้	1	0.51
	<b>รวม</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>
ท่านต้องการเข้าร่วมฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะหรือไม่			
1.	ต้องการ	189	96.43
2.	ไม่ต้องการ	7	3.57
	<b>รวม</b>	<b>196</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของชุมชนหมู่บ้านแม่กำปอง ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ (ร้อยละ 81.10) ยินดีเข้ารับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ (ร้อยละ 96.90) โดยช่วงเดือนมีนาคม – เมษายน เป็นช่วงเดือนที่เหมาะสมกับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ (ร้อยละ 84.69) ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะคือข้อใด 1 - 3 วัน (ร้อยละ 95.92) เวลาที่ใช้ฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะที่เหมาะสมควรเป็นช่วงเวลา 08.00-17.00 น. (ร้อยละ 89.80) วันที่ใช้ฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะที่เหมาะสมควรเป็นวันเสาร์ – อาทิตย์ (ร้อยละ 64.29) สถานที่ที่ใช้ในการจัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะควรเป็นที่กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่กำปอง (ร้อยละ 97.45) โดยส่วนมากคิดว่าจะสามารถเข้าร่วมฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะในกรณีที่มีการศึกษาคุณานอกสถานที่ได้ (ร้อยละ 99.49) และส่วนใหญ่มีความต้องการเข้าร่วมฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ (ร้อยละ 96.43)



ตาราง 6 ความต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์

	ความต้องการความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความต้องการ
1.	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ	4.57	0.63	มากที่สุด
2.	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ	4.54	0.64	มากที่สุด
3.	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	4.74	0.48	มากที่สุด
4.	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการมนุษยสัมพันธ์	4.86	0.39	มากที่สุด
5.	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการฝึกพูดในที่ชุมชน	4.66	0.49	มากที่สุด
6.	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการท่องเที่ยว	4.46	0.55	มาก
7.	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมธรรมชาติ	4.29	0.56	มาก
8.	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของไทยและการอนุรักษ์	4.83	0.42	มากที่สุด
9.	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น	4.68	0.55	มากที่สุด
10.	ฝึกปฏิบัติ	3.99	0.97	มาก
	โดยรวม	4.56	0.293	มากที่สุด



จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของชุมชนหมู่บ้านแม่กำปอง โดยรวมมีความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการและมนุษยสัมพันธ์ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของไทยและการอนุรักษ์ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับฝึกพูดในที่ชุมชน มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการท่องเที่ยว มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ) การฝึกปฏิบัติงาน มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.99$ ) ตามลำดับ

จากการสำรวจความต้องการของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยยังได้ทำการสัมภาษณ์ความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากหลาย ๆ แหล่งข้อมูลมาวิเคราะห์วางแผนการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...หากมีการฝึกอบรมมัคคุเทศก์จริง ๆ ก็ดีเพราะจะได้รู้วิธีการแนะนำการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว...”

(ผู้แทนชุมชนคนที่ 1. 1 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)

“...ถ้ามีหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการมัคคุเทศก์แก่นักท่องเที่ยวคงจะเป็นการดี ทุกคนจะได้มีความรู้เกี่ยวกับการเป็นมัคคุเทศก์...”

(ผู้แทนชุมชนคนที่ 2. 1 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)





“...อยากให้มีการฝึกอบรมเป็นมัลคูเทศก์ เพราะจะได้มีความรู้เกี่ยวกับการแนะนำ การท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว...”

(ผู้แทนชุมชนคนที่ 5. 1 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)

“...อยากให้มีการฝึกอบรมเป็นมัลคูเทศก์ เพราะจะได้มีความรู้ในการเป็นมัลคูเทศก์ และจะได้พูดคุยกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมั่นใจ...”

(ผู้แทนชุมชนคนที่ 10. 1 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)

จากการสอบถามและการสัมภาษณ์ ความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัลคูเทศก์ในพื้นที่ เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัลคูเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในชุมชนของหมู่บ้านแม่กำปอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมอยู่ในระดับ มากที่สุด ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ประกอบการกำหนดหลักการและเหตุผล ความจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัลคูเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัลคูเทศก์ ของ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยนำไปกำหนดเป็น หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม โครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม กิจกรรม การอบรมสื่อประกอบการอบรม การวัดและประเมินผล และศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการ พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมแล้วกำหนดเป็นกรอบเนื้อหาสาระและขั้นการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ต่อไป

ขั้นที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัลคูเทศก์ในพื้นที่เฉพาะและหาคุณภาพของหลักสูตร

1. ผลการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมัลคูเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐาน มัลคูเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ยกร่างหลักสูตร ซึ่งทำให้ได้หลักสูตรฝึกอบรมและคู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรม ดังนี้

1.1 การยกร่างหลักสูตรฝึกอบรมมัลคูเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ได้ศึกษาแนวคิดของการพัฒนา หลักสูตรของของทาบา (Taba) มี 7 ขั้นตอน และโอลิวา (Oliva) มี 12 ขั้นตอน ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์ ได้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอน 1 สำรวจความต้องการของชุมชน เพื่อนำผลที่ได้มาประกอบการ พิจารณาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ขั้นตอน 2 ศึกษาแนวคิดของการพัฒนาหลักสูตรของของทาบา (Taba) และโอลิวา (Oliva) โดยมีองค์ประกอบของหลักสูตร 6 องค์ประกอบ (สมคิด บางโม.



2551 : 13) ประกอบด้วย หลักการและเหตุผลของหลักสูตรฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ฝึกอบรม โครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม กิจกรรมการฝึกอบรม สื่อประกอบการฝึกอบรม การวัดผลและประเมินผลการฝึกอบรม ขั้นตอน 3 ยกร่างหลักสูตรฝึกอบรมและหาคุณภาพของ หลักสูตรฝึกอบรม โดยนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ ขั้นตอน 4 นำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้เพื่อหาประสิทธิภาพและหาดัชนีประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรม นำผลเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ และขั้นตอน 5 การประเมินผล การใช้หลักสูตร จากผลประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยว ผลการจัดฝึกอบรมตามกำหนดการฝึกอบรมดังนี้

วันที่ 1 การเรียนรู้การท่องเที่ยวและนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ และแผนการเรียนรู้ที่ 2 การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ภูมิปัญญาท้องถิ่น อัตลักษณ์ท้องถิ่น วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม (ส่วนที่ 1-2) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการอบรม พบว่าในวันแรกผู้เข้ารับการอบรมมีสีหน้าเคร่งเครียด การเข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกเงินอายุไม่กล้าแสดงออก การตอบคำถามและการแสดงความคิดเห็นมีความประหม่า การนำเสนอมีอาการเกร็ง ลักษณะการพูดยังไม่เป็นธรรมชาติ พูดติดๆ ขัดๆ ดังรายการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...การเข้าร่วมอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เกี่ยวกับนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของ ภาครัฐ การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว และภูมิปัญญาท้องถิ่นในครั้งนี้ทำให้ดิฉันมีความเข้าใจ เกี่ยวกับนโยบายการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก แม้ในช่วงแรกจะรู้สึกตื่นเต้นอยู่บ้าง แต่เมื่อได้รับกำลังใจ และคำแนะนำจากวิทยา และเพื่อนที่เข้าร่วมฝึกอบรมทำให้มีความมั่นใจและกล้าแสดงความคิดเห็น มากขึ้น...”

(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 1. 15 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)

“...ดิฉันสามารถนำเอาความรู้เกี่ยวกับนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัด การทรัพยากรการท่องเที่ยว และภูมิปัญญาท้องถิ่น ไปใช้ในการดำเนินกิจการ โฮมสเตย์ให้มีมาตรฐาน ตามที่รัฐกำหนดมากขึ้น...”

(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 5. 15 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)



“...ในช่วงแรกที่เข้าร่วมอบรมดิฉันรู้สึกเครียดมากเพราะไม่เคยเข้าร่วมการอบรมมาก่อน ไม่เคยทำกิจกรรมร่วมกับบุคคลอื่น ทำให้ไม่กล้าแสดงออก เมื่อได้รับกำลังใจจากวิทยากร และเพื่อนสมาชิก ทำให้กล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็น จนทำให้มีความเข้าใจในนโยบายการท่องเที่ยวของรัฐที่กำหนดให้เป็นมาตรฐานในการนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินกิจการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ได้...”  
(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 10. 15 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)

วันที่ 2 การเรียนรู้จิตวิทยาการบริการ มนุษยสัมพันธ์ และการพูดในที่ชุมชน และแผนการเรียนรู้ที่ 4 การให้บริการและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (ส่วนที่ 1) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้รับการอบรมในวันที่สอง พบว่าในผู้รับการอบรมมีสี่หน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสไม่เคร่งเครียดเหมือนวันแรก การเข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกเงินอายน้อยลง กล้าแสดงออกมากขึ้น การตอบคำถามและการแสดงความคิดเห็นมีความประหม่าน้อยลง การนำเสนอมีลักษณะการพูดเป็นธรรมชาติมากขึ้น ดังรายการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...การเข้าร่วมอบรมทำให้ผมได้รับความรู้เกี่ยวกับการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยว...”

(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 2. 16 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)

“...การเข้าร่วมอบรมทำให้ดิฉันกล้าพูด กล้าคิด กล้าแสดงออกในที่สาธารณะมากขึ้น สามารถให้ข้อมูลของหมู่บ้านแม่กำปองแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง และคล่องแคล่ว...”

(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 8. 16 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)

“...ดิฉันรู้สึกภูมิใจมากค่ะที่สามารถให้ข้อมูลของหมู่บ้านแม่กำปองแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง และคล่องแคล่ว และรู้จักเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการของตนเองได้...”

(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 18. 16 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)



วันที่ 3 การเรียนรู้การให้บริการและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (ส่วนที่ 2) และการฝึกพูดภาษาอังกฤษในชั้นเรียน) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมอบรมในวันที่สาม พบว่าในผู้เข้าร่วมอบรมมีสี่หน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสมากกว่าวันสอง การเข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกเงินอายเล็กน้อย กล้าแสดงออกมากขึ้น การตอบคำถามและการแสดงความคิดเห็นมีความคล่องแคล่ว การนำเสนอมีลักษณะการพูดเป็นธรรมชาติมากขึ้น ดังรายการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...การเข้าอบรมทำให้ดิฉันมีความรู้เกี่ยวกับการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีมากขึ้น เข้าใจบทบาทและจรรยาบรรณของการเป็นมัคคุเทศก์ ...”

(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 11. 17 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)

“...การเข้าอบรมทำให้ดิฉันมีความรู้เกี่ยวกับการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีมากขึ้น เข้าใจบทบาทและจรรยาบรรณของการเป็นมัคคุเทศก์ และมีความรู้ มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี...”

(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 14. 17 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)

“...ดิฉันสนุกกับการเข้าอบรมในครั้งนี้นี้มาก เพราะได้ฝึกพูดภาษาอังกฤษแบบง่าย ๆ สำหรับพูดกับนักท่องเที่ยว ได้เรียนรู้เกี่ยวกับการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในที่ประสบเหตุ...”

(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 19. 17 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)

วันที่ 4 การฝึกพูดภาษาไทยและภาษาอังกฤษในชั้นเรียน ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมอบรมในวันที่สี่ พบว่า ผู้เข้าร่วมอบรมมีสี่หน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสมากกว่าวันสาม การเข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกเงินอายบ้างเล็กน้อย กล้าแสดงออกมากขึ้น การตอบคำถามและการแสดงความคิดเห็นมีความคล่องแคล่วมาก การนำเสนอมีลักษณะการพูดเป็นธรรมชาติมากขึ้นดังรายการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...การเข้าอบรมทำให้ดิฉันพูดภาษาอังกฤษได้คล่องมากขึ้น กล้าพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารได้มากขึ้น เพราะมีวิทยากรและเพื่อน ๆ คอยให้ความช่วยเหลือ...”

(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 3. 18 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)



“...ดิฉันสามารถอธิบายเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในบ้านแม่กำปองเป็นภาษาอังกฤษด้วย  
ประโยคง่าย ๆ ได้มากขึ้น และมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวได้ดีขึ้น...”

(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 13. 18 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)

วันที่ 5 การฝึกพูดภาคภาษาไทยและภาษาอังกฤษในชั้นเรียน ผู้วิจัยได้ดำเนินการ  
สัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมอบรมในวันที่ห้า พบว่าในผู้เข้าร่วมอบรมมีสีหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสมากกว่าวันสี่  
การเข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกเงินสบาย กล้าแสดงออกมากขึ้น การตอบคำถามและการแสดง  
ความคิดเห็นมีความคล่องแคล่วมาก รวดเร็ว การนำเสนอมีลักษณะการพูดเป็นธรรมชาติมากขึ้น มี  
พัฒนาการดี ดังรายการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...ตอนนี้ดิฉันสามารถทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อน ๆ ได้อย่างเป็นกันเอง ซึ่งมันช่วยสร้าง  
ความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษให้เป็นธรรมชาติได้เป็นอย่างดี และการพูดภาษาไทยก็ทำให้อย่าง  
มั่นใจ...”

(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 14. 19 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)

“...ดิฉันมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมั่นใจ และยังสามารถ  
พูดภาษาไทยในการถ่ายทอดความรู้ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้...”

(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 18. 19 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)

วันที่ 6 การฝึกภาคสนามภาคภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ  
สัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมอบรมในวันที่หก พบว่าในผู้เข้าร่วมอบรมมีสีหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสมากกว่า  
วันที่ห้า การเข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกเงินสบาย กล้าแสดงออกมากขึ้น การตอบคำถามและการ  
แสดงความคิดเห็นมีความคล่องแคล่วมาก รวดเร็ว การนำเสนอมีลักษณะการพูดเป็นธรรมชาติมากขึ้น  
มีพัฒนาการดีมาก ดังรายการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...ดิฉันมีความภาคภูมิใจที่ได้ฝึกพูดภาษาอังกฤษและได้ใช้ภาษาอังกฤษในการแนะนำ  
นักท่องเที่ยวได้อย่างมั่นใจ...”

(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 18. 20 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)



“...รู้สึกมั่นใจ ภูมิใจ ในการพูดภาษาไทยในการอธิบายแหล่งท่องเที่ยวในบ้านแม่กำปอง ให้แก่นักท่องเที่ยวได้...”

(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 19. 20 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)

วันที่ 7 การฝึกภาคสนามภาคภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ สัมภาษณ์ผู้รับการอบรมในวันที่เจ็ด พบว่าในผู้รับการอบรมมีสื่อนำยิ้มแย้ม แจ่มใสมากกว่า วันที่หก การเข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกเงินอายนิดหน่อย กล้าแสดงออกมากขึ้น การตอบคำถามและการ แสดงความคิดเห็นมีความคล่องแคล่วมาก รวดเร็ว การนำเสนอมีลักษณะการพูดเป็นธรรมชาติมากขึ้น มีพัฒนาการดีมาก ดังรายการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...การได้เข้าร่วมฝึกภาคสนามในการพูดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทำให้ดิฉันมีความ มั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี และสามารถพูดได้อย่างคล่องแคล่ว...”

(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 13. 21 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)

“...ตอนอยู่ในห้องอบรมดิฉันมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษและพูดภาษาไทยเป็น อย่างมาก พอได้ฝึกภาคสนามยิ่งทำให้ดิฉันมีความมั่นใจมากขึ้น...”

(ผู้เข้าร่วมอบรมคนที่ 20. 21 มีนาคม 2554 : สัมภาษณ์)

สรุป ผลการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐาน มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ทำให้ได้หลักสูตร ฝึกอบรมและคู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรม ดังนี้

1. หลักสูตรฝึกอบรม มีองค์ประกอบ ดังนี้
  - 1.1 ชื่อหลักสูตร
  - 1.2 ผู้รับผิดชอบ
  - 1.3 หลักการและเหตุผล
  - 1.4 วัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม
  - 1.5 กำหนดการฝึกอบรม
  - 1.6 คุณสมบัติของผู้รับการฝึกอบรม



- 1.7 การคัดเลือกผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรม
- 1.8 ระบบการศึกษาฝึกอบรม
- 1.9 การลงทะเบียนเข้ารับการศึกษาฝึกอบรม
- 1.10 การวัดผลและการสำเร็จการศึกษาฝึกอบรม
- 1.11 การประกันคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม
- 1.12 โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม
- 1.13 กิจกรรมการศึกษาฝึกอบรม
- 1.14 สื่อประกอบการศึกษาฝึกอบรม
2. คู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรม มีองค์ประกอบ ดังนี้
  - 2.1 คำแนะนำสำหรับวิทยากร
  - 2.2 คำอธิบายรายวิชา
  - 2.3 กำหนดการศึกษาฝึกอบรมและสถานที่ดำเนินงาน
  - 2.4 การวัดและประเมินผลการศึกษาฝึกอบรม
  - 2.5 แผนการศึกษาฝึกอบรม
  - 2.6 การวัดผลประเมินผล
  - 2.7 บรรณานุกรม

2. ผลการประเมินคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรมมีคฤเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐาน  
มีคฤเทศก์ของกระทรวงการทอองเทียวมและกีฬาเพื่อส่งเสริมการทอองเทียวมในชุมชน

ผู้วิจัยได้จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมและคู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรม แล้วนำโครงร่าง  
หลักสูตรไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ทำการประเมินความเหมาะสม ผลดังตาราง 7



ตาราง 7 การประเมินความเหมาะสมหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบ  
มาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน  
ของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน

หลักสูตรฝึกอบรม	คะแนนการประเมินผู้เชี่ยวชาญคนที่					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เหมาะสม
	1	2	3	4	5			
1. ด้านวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ฝึกอบรม								
1.1 สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานของ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	5	5	4	5	5	4.80	0.45	มากที่สุด
1.2 สอดคล้องกับหลักการและเหตุผล ของหลักสูตรฝึกอบรม	4	4	5	5	5	4.60	0.55	มากที่สุด
1.3 สอดคล้องกับความต้องการของ ชุมชนทางการท่องเที่ยว	5	5	5	4	4	4.60	0.55	มากที่สุด
1.4 สามารถนำไปกำหนดเนื้อหา สาระของหลักสูตรฝึกอบรมได้	3	4	5	5	5	4.40	0.89	มาก
1.5 เหมาะสมกับผู้เข้ารับการศึกษา	5	5	5	4	5	4.80	0.45	มากที่สุด
รวม						4.64	0.58	มากที่สุด
2. ด้านโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม								
2.1 เนื้อหาสอดคล้องกับหลักการ และวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ฝึกอบรม	5	5	4	5	5	4.80	0.45	มากที่สุด
2.2 สอดคล้องกับกิจกรรม การฝึกอบรม	4	5	5	4	5	4.60	0.55	มากที่สุด





ตาราง 7 (ต่อ)

หลักสูตรฝึกอบรม	คะแนนการประเมินผู้เชี่ยวชาญคนที่					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
	1	2	3	4	5			
2.3 มีหน่วยการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างแท้จริง	5	5	4	5	5	4.80	0.45	มากที่สุด
2.4 ภาษาที่ใช้มีความชัดเจนเหมาะสม	5	5	5	4	5	4.80	0.45	มากที่สุด
2.5 การจัดเรียงลำดับความสำคัญของเนื้อหามีความเหมาะสม	5	5	4	5	5	4.80	0.45	มากที่สุด
2.6 เหมาะสมกับวัยและวุฒิภาวะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4	5	5	4	5	4.60	0.55	มากที่สุด
รวม						4.73	0.48	มากที่สุด
3. ด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม								
3.1 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม	5	5	4	5	4	4.60	0.55	มากที่สุด
3.2 สอดคล้องกับโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม	5	5	5	4	5	4.80	0.45	มากที่สุด
3.3 มีการจัดสรรเวลาที่เหมาะสมกับหน่วยการฝึกอบรม	4	5	5	4	5	4.60	0.55	มากที่สุด
รวม						4.67	0.52	มากที่สุด
4. ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม								
4.1 สอดคล้องและตอบสนองต่อหลักการและเหตุผล	5	4	5	4	5	4.60	0.55	มากที่สุด
4.2 สอดคล้องกับโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม	5	5	5	5	4	4.80	0.45	มากที่สุด



ตาราง 7 (ต่อ)

หลักสูตรฝึกอบรม	คะแนนการประเมินผู้เชี่ยวชาญคนที่					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
	1	2	3	4	5			
4.3 เหมาะสมกับวัยและความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4	5	5	4	5	4.60	0.55	มากที่สุด
4.4 เหมาะสมกับชุมชนและการนำไปใช้	5	5	5	4	5	4.80	0.45	มากที่สุด
4.5 สอดคล้องและเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	5	4	5	5	5	4.80	0.45	มากที่สุด
4.6 มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและยึดผู้เข้ารับฝึกอบรมเป็นสำคัญ	5	5	5	4	5	4.80	0.45	มากที่สุด
4.7 เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก และการกระทำ	4	5	4	5	5	4.60	0.55	มากที่สุด
4.8 มุ่งเน้นการฝึกภาคปฏิบัติในสถานที่จริง	5	5	5	4	5	4.80	0.45	มากที่สุด
รวม						4.73	0.49	มากที่สุด
5. ด้านสื่อการฝึกอบรม								
5.1 สอดคล้องและตอบสนองต่อหลักการและเหตุผล	5	5	4	4	5	4.60	0.55	มากที่สุด
5.2 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม	5	5	4	5	4	4.60	0.55	มากที่สุด
5.3 สอดคล้องกับโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม	5	5	5	4	5	4.80	0.45	มากที่สุด
5.4 จัดสื่อการฝึกอบรมได้เหมาะสมกับวัยของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	5	4	5	5	5	4.80	0.45	มากที่สุด



ตาราง 7 (ต่อ)

หลักสูตรฝึกอบรม	คะแนนการประเมินผู้เชี่ยวชาญคนที่					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
	1	2	3	4	5			
5.5 สื่อการฝึกอบรมมีรูปแบบที่หลากหลาย	4	5	4	4	4	4.20	0.45	มาก
รวม						4.60	0.49	มากที่สุด
6. ด้านการวัดและประเมินผล การฝึกอบรม								
6.1 สอดคล้องกับหลักการและเหตุผล	5	5	5	5	4	4.80	0.45	มากที่สุด
6.2 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม	4	5	5	5	4	4.60	0.55	มากที่สุด
6.3 สอดคล้องกับโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม	5	5	5	4	4	4.60	0.55	มากที่สุด
6.4 เป็นการวัดและประเมินผลตามสภาพจริง	5	4	5	4	5	4.60	0.55	มากที่สุด
รวม						4.65	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	4.68	4.81	4.71	4.45	4.74	4.68	0.51	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้ทำการประเมินคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน พบว่า โดยรวมหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม ด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา ด้านวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม และด้านสื่อการฝึกอบรม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด 30 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานของกระทรวง



การท่องเที่ยวและกีฬาเหมาะสมกับผู้เข้ารับการศึกษา การฝึกอบรม เนื้อหาสอดคล้องกับหลักการและวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม เนื้อหา มีหน่วยการเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เข้ารับ การฝึกอบรมอย่างแท้จริง และภาษาที่ใช้มีความชัดเจน เหมาะสม ส่วนอีก 2 ข้อ มีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมมาก

ขั้นที่ 3 การนำหลักสูตรฝึกอบรมมัลติเทสท์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัลติเทสท์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนไปใช้ ดังนี้

ผู้วิจัยได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัลติเทสท์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัลติเทสท์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน และได้ผ่านการพิจารณาจากผู้เกี่ยวข้องและผ่านการประเมินความเหมาะสมด้านกระบวนการจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้นำหลักสูตรมาทดลองใช้กับผู้สมัครใจเข้าร่วมอบรม จำนวน 20 คน โดยดำเนินการในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2554 ดำเนินการศึกษากำหนดหลักสูตรไปใช้ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์หาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนการฝึกอบรมมัลติเทสท์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัลติเทสท์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ตามเกณฑ์ 80/80 ผลปรากฏดังตาราง 8-10



ตาราง 8 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละจากการวัดพฤติกรรมระหว่างการอบรม การประเมินการพูด การเป็นมัคคุเทศก์ภาคสนาม และการทดสอบวัดความรู้ก่อนและ หลังการอบรมของหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐาน มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

เลข ที่	คะแนนจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ระหว่างอบรม										ทดสอบ วัด ความ รู้ หลัง อบรม
	ทดสอบ วัดความรู้ ก่อน อบรม	แผนที่ 1		แผนที่ 2		แผนที่ 3		แผนที่ 4		รวม	
		พฤติกรรมระหว่าง การอบรม	ทักษะการพูด	พฤติกรรมระหว่าง การอบรม	ทักษะการพูด	พฤติกรรมระหว่าง การอบรม	ทักษะการพูด	พฤติกรรมระหว่าง การอบรม	ทักษะการพูด		
	20	15	15	15	15	15	15	15	15	120	20
1	9	14	13	14	13	15	15	14	13	111	18
2	9	13	12	14	13	13	13	13	14	105	17
3	8	15	13	13	13	14	14	13	12	107	17
4	10	14	14	14	14	13	15	14	13	111	18
5	8	13	13	13	12	15	14	13	13	106	17
6	9	12	13	14	13	15	13	15	14	109	17
7	12	14	14	13	14	13	15	13	13	109	20
8	9	13	13	14	14	14	14	15	13	110	19
9	8	14	14	14	13	14	13	13	14	109	17
10	10	14	13	15	12	15	15	13	14	111	18
11	9	13	12	14	13	14	14	14	13	107	18
12	8	14	13	14	14	13	14	15	14	111	19
13	8	14	13	13	14	13	15	14	13	109	18
14	7	15	11	14	13	15	13	13	14	108	19
15	9	13	13	14	15	14	14	13	13	109	17
16	11	14	12	13	14	13	14	13	14	107	18
17	10	13	14	14	13	14	15	14	15	112	20



ตาราง 8 (ต่อ)

เลข ที่	คะแนนจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ระหว่างอบรม										ทดสอบ วัด ความรู้ หลัง อบรม
	ทดสอบ วัดความรู้ ก่อน อบรม	แผนที่ 1		แผนที่ 2		แผนที่ 3		แผนที่ 4		รวม	
		พฤติกรรมระหว่าง การอบรม	ทักษะการพูด	พฤติกรรมระหว่าง การอบรม	ทักษะการพูด	พฤติกรรมระหว่าง การอบรม	ทักษะการพูด	พฤติกรรมระหว่าง การอบรม	ทักษะการพูด		
	20	15	15	15	15	15	15	15	15	120	20
18	9	14	13	15	14	14	14	13	14	111	17
19	8	12	12	13	13	13	13	14	14	104	17
20	9	13	13	14	13	15	14	14	13	109	18
รวม	180	271	258	276	267	279	281	273	270	2175	359
$\bar{X}$	9.00	13.55	12.90	13.80	13.35	13.95	14.05	13.65	13.50	108.75	17.95
S.D	1.17	0.83	0.79	0.62	0.75	0.83	0.76	0.75	0.69	2.20	1.00
ร้อยละ	45.00	90.33	86.00	92.00	89.00	93.00	93.67	91.00	90.00	90.63	89.75

จากตาราง 8 พบว่า กลุ่มผู้เข้าร่วมอบรมจำนวน 20 คน มีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมระหว่าง  
การอบรม และทักษะการปฏิบัติการพูด ทั้ง 4 แผน เท่ากับ 108.75 จากคะแนนเต็ม 120 คะแนน  
คิดเป็นร้อยละ 90.63 และคะแนนเฉลี่ยการทดสอบวัดความรู้หลังการอบรม เท่ากับ 17.95 จาก  
คะแนนเต็ม 20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.75 ดังนั้น แผนการฝึกอบรมมีคุณเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ  
ตามกรอบมาตรฐานกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน มี  
ประสิทธิภาพเท่ากับ 90.63/89.75



ตาราง 9 ประสิทธิภาพของแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐาน มัคคุเทศก์  
ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

แผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์	จำนวน ผู้เข้าอบรม	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ
ประสิทธิภาพของกระบวนการ ( $E_1$ )	20	520	471.30	6.43	90.63
ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ ( $E_2$ )	20	20	17.95	1.00	89.75
ประสิทธิภาพของแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ( $E_1/ E_2$ ) เท่ากับ 90.63/89.75					

จากตาราง 9 พบว่า แผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐาน  
มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน มีประสิทธิภาพ  
เท่ากับ 90.63/89.75 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้

ตาราง 10 ดัชนีประสิทธิผลของแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐาน  
มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

ผลรวมคะแนนทดสอบวัด ความรู้ก่อนฝึกอบรม	ผลรวมคะแนนทดสอบวัด ความรู้หลังฝึกอบรม	จำนวน ผู้เข้าอบรม	คะแนนเต็ม	ค่าดัชนี ประสิทธิผล (E.I.)
180	359	20	20	0.8136

จากตาราง 10 พบว่า ดัชนีประสิทธิผล (E.I.) ของแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ  
ตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน มีค่า  
เท่ากับ 0.8136 หมายความว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความก้าวหน้าในการมีความรู้ร้อยละ 81.36



ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าอบรมเกี่ยวกับเรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

การทดสอบ	N	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ก่อนเรียน	20	20	9.00	1.17	-33.607	<.001*
หลังเรียน	20	20	17.95	1.00		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 3 การศึกษาทักษะการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน จากการประเมินโดยวิทยากร





ตาราง 12 ทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการอบรมตามหลักสูตร  
มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยว  
และกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

ทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม
1. ด้านบุคลิกภาพและมารยาท			
1.1 สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	4.20	0.77	มาก
1.2 กิริยาท่าทางสุภาพ นอบน้อม	4.35	0.67	มาก
1.3 ความเชื่อมั่นในตนเอง	4.45	0.60	มาก
1.4 ความจริงใจ	4.30	0.80	มาก
1.5 มีมนุษยสัมพันธ์	4.25	0.79	มาก
1.6 ความรับผิดชอบต่อน้ำที่	3.95	0.94	มาก
1.7 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.45	0.60	มาก
รวม	4.28	0.26	มาก
2. ด้านความสามารถในการบรรยาย			
2.1 การใช้ภาษา	4.35	0.67	มาก
2.2 การใช้น้ำเสียง	4.35	0.67	มาก
2.3 การพูดบรรยาย	4.25	0.79	มาก
2.4 การใช้วาทศิลป์	4.30	0.66	มาก
2.5 การพูดให้ข้อมูล	4.25	0.72	มาก
2.6 การพูดให้คำแนะนำ	4.30	0.73	มาก
2.7 การพูดสอดแทรกความรู้	4.40	0.68	มาก
รวม	4.31	0.26	มาก
โดยรวม	4.30	0.72	มาก



จากตาราง 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์หลังเข้าอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพและมารยาท และด้านความสามารถในการบรรยาย มีความเหมาะสมของทักษะการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทักษะเป็นรายข้อพบว่า มีทักษะการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับทักษะการปฏิบัติงานสูงสุด และรองลงมา 3 อันดับ คือ ความเชื่อมั่นในตนเอง การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และการพูดสอดแทรกความรู้

ตาราง 13 จรรยาบรรณการเป็นมัคคุเทศก์ของกลุ่มตัวอย่างจากการเข้าอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

จรรยาบรรณการเป็นมัคคุเทศก์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม
1. การทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมและตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ	4.40	0.68	มาก
2. เข้าใจเพื่อนมนุษย์ ปรารถนาให้คนอื่นมีความสุข รัก และศรัทธาในอาชีพนี้	4.30	0.80	มาก
3. ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ มีกิริยา และการแต่งกายเหมาะสม	4.25	0.79	มาก
4. รู้จักประมาณตน	4.20	0.77	มาก
5. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ ยึดมั่นใน พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และไม่มุ่งหวังผลตอบแทน	4.25	0.72	มาก
6. ความซื่อสัตย์ สุจริต	4.20	0.77	มาก
รวม	4.27	0.24	มาก



จากตาราง 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนมีจรรยาบรรณการเป็นมัคคุเทศก์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมา คือ การทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมและตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ เข้าใจเพื่อนมนุษย์ ปรารถนาให้คนอื่นมีความสุข รัก และศรัทธาในอาชีพนี้ และความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ มีกิริยา และการแต่งกายเหมาะสม

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณเกี่ยวกับเรื่องมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีเพศ และอายุต่างกัน

### 3.1 เพศ

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณ โดยรวมหลังฝึกอบรม เรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าอบรมที่มีเพศต่างกัน

สถิติทดสอบ	Hypothesis df	Error df	F	p
Pillai's Trace	3.00	16.000	.273	.844
Wilks' Lambda	3.00	16.000	.273	.844
Hotelling's Trace	3.00	16.000	.273	.844
Roy's Largest Root	3.00	16.000	.273	.844

จากตาราง 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณเกี่ยวกับเรื่องมัคคุเทศก์หลังอบรมหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนไม่แตกต่างกัน ( $p > .05$ )



## 3.2 อายุ

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณ โดยรวม หลังฝึกอบรม เรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของกลุ่มตัวอย่าง ผู้เข้าอบรมที่มีอายุต่างกัน

สถิติทดสอบ	Hypothesis df	Error df	F	p
Pillai's Trace	3.00	16.000	.782	.521
Wilks' Lambda	3.00	16.000	.782	.521
Hotelling's Trace	3.00	16.000	.782	.521
Roy's Largest Root	3.00	16.000	.782	.521

จากตาราง 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณเกี่ยวกับเรื่องมัคคุเทศก์หลังอบรมหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ไม่แตกต่างกัน ( $p > .05$ )

3.3 เปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าอบรมหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน จำแนกเป็นรายด้านของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศและอายุต่างกัน



ตาราง 16 การเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติงานหลังฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์  
ในพื้นที่เฉพาะของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าอบรมที่มีเพศต่างกัน จำแนกตามรายด้าน

ทักษะการปฏิบัติงาน	ชาย (n=9)		หญิง (n=11)		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านบุคลิกภาพและมารยาท	4.33	0.23	4.23	0.29	.832	.416
ด้านความสามารถในการบรรยาย	4.24	0.29	4.38	0.23	-1.196	.247

จากตาราง 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิง หลังฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะมีทักษะการปฏิบัติงานด้านบุคลิกภาพและมารยาท และด้านความสามารถในการบรรยาย ไม่แตกต่างกัน ( $p>.05$ )

ตาราง 17 การเปรียบเทียบทักษะการปฏิบัติงานหลังฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์  
ในพื้นที่เฉพาะของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าอบรมที่มีอายุต่างกัน จำแนกตามรายด้าน

ทักษะการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 35 ปี (n=8)		35 ปีขึ้นไป (n=12)		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านบุคลิกภาพและมารยาท	4.30	.22	4.26	0.30	.337	.740
ด้านความสามารถในการบรรยาย	4.20	0.26	4.39	0.24	-1.737	.099

จากตาราง 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี และอายุ 35 ปีขึ้นไป หลังฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะมีทักษะการปฏิบัติงานด้านบุคลิกภาพและมารยาท และด้านความสามารถในการบรรยาย ไม่แตกต่างกัน ( $p>.05$ )



#### ขั้นที่ 4 การประเมินผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรม

หลังจากผู้วิจัยทำการสำรวจความต้องการหลักสูตร การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม และการนำหลักสูตรฝึกอบรมไปทดลองใช้ ทำให้กลุ่มผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ สามารถแนะนำแหล่งท่องเที่ยวในหมู่บ้านแม่กำปองได้อย่างมีประสิทธิภาพหลังได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ผู้วิจัยจึงดำเนินการประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม ดังตาราง 18

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

การให้บริการของมัคคุเทศก์	ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว			นักท่องเที่ยว			t	p
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ		
1. ด้านความรู้ความสามารถ								
1.1 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความรู้ความสามารถสอดคล้องตามมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	4.27	0.69	มาก	4.20	0.71	มาก	.367	.715
1.2 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	4.20	0.81	มาก	4.30	0.75	มาก	-.498	.620



ตาราง 18 (ต่อ)

การให้บริการของมัคคุเทศก์	ผู้ประกอบการธุรกิจ นำเที่ยว			นักท่องเที่ยว			t	p
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ		
1.3 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความรู้ ในการบรรยายทรัพยากรการ ท่องเที่ยวของชุมชน	4.10	0.71	มาก	4.47	0.63	มาก	-2.114	.039*
1.4 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความรู้ ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	4.43	0.63	มาก	4.20	0.71	มาก	1.345	.184
1.5 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความรู้ ในการให้ความปลอดภัยแก่นัก ท่องเที่ยว	4.47	0.63	มาก	4.37	0.72	มาก	.574	.568
รวม	4.29	0.26	มาก	4.31	0.25	มาก	-2.202	.841
2. ด้านทักษะการปฏิบัติงาน								
2.1 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความ ชำนาญสอดคล้องตามมาตรฐาน ของกระทรวงการท่องเที่ยวและ กีฬา	4.50	0.63	มาก	4.43	0.68	มาก	.394	.695
2.2 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความ ชำนาญสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจ นำเที่ยว	4.47	0.63	มาก	4.43	0.73	มาก	.190	.850
2.3 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความ ชำนาญในการนำชมสถานที่ ท่องเที่ยวของชุมชน	4.43	0.68	มาก	4.53	0.63	มากที่สุด	-5.92	.556



ตาราง 18 (ต่อ)

การให้บริการของมัคคุเทศก์	ผู้ประกอบการธุรกิจ นำเที่ยว			นักท่องเที่ยว			t	p
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ		
2.4 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความ ชำนาญในการให้บริการแก่ นักท่องเที่ยว	4.37	0.67	มาก	4.17	0.79	มาก	1.057	.295
2.5 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความ ชำนาญในการให้ความปลอดภัย แก่นักท่องเที่ยว	4.30	0.70	มาก	4.50	0.73	มาก	-1.081	.284
รวม	4.41	0.23	มาก	4.41	0.31	มาก	.000	1.00
3. ด้านจรรยาบรรณ			มาก					
3.1 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความ ซื่อสัตย์ต่ออาชีพ	4.23	0.82	มาก	4.33	0.71	มาก	-5.06	.615
3.2 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจต่อ นักท่องเที่ยว	4.17	0.79	มาก	4.37	0.67	มาก	-1.057	.295
3.3 มัคคุเทศก์ชุมชนไม่ เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น	4.33	0.71	มาก	4.47	0.63	มาก	-7.69	.445
3.4 มัคคุเทศก์ชุมชนไม่มุ่งหวัง ผลตอบแทน	4.20	0.76	มาก	4.30	0.70	มาก	-5.29	.599
3.5 มัคคุเทศก์ชุมชนสร้าง ความสุขให้ผู้อื่นได้	4.30	0.65	มาก	4.23	0.82	มาก	.349	.728
รวม	4.25	0.33	มาก	4.34	0.34	มาก	-1.089	.281
โดยรวม	4.32	0.15	มาก	4.35	0.18	มาก	-8.27	.412





จากตาราง 18 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจเป็นรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มัคคุเทศก์ชุมชนมีความชำนาญในการนำชมสถานที่ท่องเที่ยวของชุมชน (ข้อ 2.3) โดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจรายด้านและรายข้อ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่มัคคุเทศก์ชุมชนมีความรู้ในการบรรยายทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชนมากกว่าผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะที่ผ่านการอบรมแล้วทุกคนต่างมีความพอใจต่อการให้บริการที่สุภาพ นอบน้อม การแต่งกายสะอาด น่าเชื่อถือ และเรียบร้อย การพูดจาชัดเจน ฉะฉาน ดังข้อมูลการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ดิฉันมีความพึงพอใจต่อมัคคุเทศก์เกี่ยวกับการบรรยายให้ข้อมูลความรู้ของหมู่บ้านแม่กำปองเป็นอย่างมาก...”

(ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว. 10 กุมภาพันธ์ 2554 : การสัมภาษณ์)

“...กระผมรู้สึกประทับใจต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ต่อการบริการและการอำนวยความสะดวกในพื้นที่...”

(นักท่องเที่ยว. 10 กุมภาพันธ์ 2554 : การสัมภาษณ์)

“...ดิฉันรู้สึกประทับใจต่อความมีน้ำใจและรอยยิ้มของมัคคุเทศก์และชาวบ้านทุกคนในหมู่บ้านแม่กำปอง...”

(นักท่องเที่ยว. 10 กุมภาพันธ์ 2554 : การสัมภาษณ์)

“...ดิฉันรู้สึกดีใจที่ได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในหมู่บ้านแม่กำปองเพราะรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเองและปลอดภัย...”

(นักท่องเที่ยว. 10 กุมภาพันธ์ 2554 : การสัมภาษณ์)



“...ดิฉันรู้สึกประทับใจต่อขั้นตอนการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เกี่ยวกับการให้ความรู้  
มารยาท และจรรยาบรรณเป็นอย่างยิ่ง...”

(ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว. 10 กุมภาพันธ์ 2554 : การสัมภาษณ์)



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยใช้กระบวนการวิจัยรูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของหมู่บ้านแม่กำปอง
2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะและหาคุณภาพของหลักสูตร
3. เพื่อศึกษาการนำหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนไปใช้ ดังนี้
  - 3.1 หาประสิทธิภาพของแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ตามเกณฑ์ 80/80
  - 3.2 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของผู้รับการฝึกอบรม ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม
  - 3.3 ศึกษาทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ของผู้เข้ารับการอบรมหลังฝึกอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน



3.4 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติ และจรรยาบรรณเกี่ยวกับเรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อ ส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีเพศและอายุต่างกัน

#### 4. เพื่อประเมินผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรม

### สรุปผล

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ผู้วิจัยได้

1. ผลการสำรวจความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความต้องการหลักสูตร ฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะอยู่ในระดับมากที่สุด จึงทำการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม
2. 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 ได้ผ่านการประเมินความเหมาะสมของ หลักสูตรฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญประเมินมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ผลการนำหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะไปใช้ พบว่า แผนการ ฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะมีประสิทธิภาพเท่ากับ 90.63/89.75 ดัชนีประสิทธิผลเท่ากับ 0.8136 ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเรื่องมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อน การฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์และทักษะ การปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพและมารยาท และด้านความสามารถในการบรรยาย อยู่ในระดับมาก และผู้เข้าอบรมที่มีเพศ และอายุต่างกัน มี ความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณหลังการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกัน
4. ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ โดยรวมและเป็นรายด้าน คือ ทักษะการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถ และจรรยาบรรณ อยู่ในระดับมากและ ไม่แตกต่างกัน ( $p>.05$ )



## อภิปรายผล

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน อภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการสำรวจความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงจันทร์ ประเสริฐอาษา (2550 : 102-113) พบว่า มีความต้องการหลักสูตร โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่อง การเลี้ยงจิ้งหรีด ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ร้อยละ 71.09 ซึ่งแสดงว่าหลักสูตรนี้มีความสำคัญต่อท้องถิ่นอย่างสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของสากลรัตน์พันธุ์ (2552 : 65-83) พบว่า ความต้องการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่อง การปลูกหน่อไม้ฝรั่งอินทรีย์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ เนื่องจากหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนที่พัฒนาขึ้นในครั้งนี้ มีกระบวนการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของชุมชนแม่กำปอง ข้อมูลความต้องการหลักสูตรจากตัวแทนชุมชนแม่กำปอง กลุ่มท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่กำปอง และชุมชนศูนย์การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ แม่กลางหลวง ซึ่งเห็นว่าเป็นข้อมูลสำคัญที่มีประโยชน์ต่อการวิเคราะห์เงื่อนไข และปัจจัยที่นำไปสู่การออกแบบหลักสูตรที่ครอบคลุมองค์ประกอบของหลักสูตรอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งยังได้ออกแบบกิจกรรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกพูดในที่ชุมชน ฝึกปฏิบัติการเป็นมัคคุเทศก์ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ทั้งในสถานการณ์จำลอง และในสถานการณ์จริง การจัดกิจกรรมมีการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการและมนุษยสัมพันธ์ให้กับผู้เข้าอบรมได้นำไปใช้ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ โดยปลูกฝังให้ผู้เข้าอบรมรู้จักห่วงใยทรัพยากรทางการท่องเที่ยว และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่สมบูรณ์ รวมทั้งหลักสูตรฝึกอบรมยังให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น ความรู้เกี่ยวกับ การท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ ความรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ จึงทำให้ตัวแทนชุมชนแม่กำปองมีความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์เป็นอย่างมาก สอดคล้องกับแนวคิดของทาบ่า (Taba. 1962) และโอลิวา (Oliva. 1992 : 108) ที่กล่าวว่า การสร้างหลักสูตรนั้นจำเป็นต้องสำรวจความต้องการของผู้เรียน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปใช้ในการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรรวมทั้งการเลือกและรวบรวมเนื้อหาสาระของหลักสูตรให้เป็นไปตามลักษณะธรรมชาติของความรู้นั้นๆ



2. หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะและหาคุณภาพของหลักสูตร มีองค์ประกอบของหลักสูตร ได้แก่ 1) ชื่อหลักสูตร 2) ผู้รับผิดชอบ 3) หลักการและเหตุผล 4) วัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม 5) กำหนดการฝึกอบรม 6) คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 7) การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม 8) ระบบการฝึกอบรม 9) การลงทะเบียนเข้ารับการฝึกอบรม 10) การวัดผลและการสำเร็จการฝึกอบรม 11) การประกันคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม 12) โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม 13) กิจกรรมการฝึกอบรม 14) สื่อประกอบการฝึกอบรม และคู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรม โดยผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ และคู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรม มีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของกัณฑ์ธิดา ฐิริโรจน์ (2550 : 83 - 84) พบว่า หลักสูตรท้องถิ่นแบบบูรณาการ กลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ เรื่องระบำกรมหลวงชุมพรรัลึก สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จังหวัดชลบุรี ที่มีองค์ประกอบสำคัญ คือ หลักการ จุดหมาย คำอธิบายรายวิชา โครงสร้าง เนื้อหาและอัตราเวลาเรียน แนวการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ สื่อ แหล่งเรียนรู้ แนวการวัดผลประเมินผล และแผนการจัดการเรียนรู้ หลักสูตรมีค่า P.M. ทั้งฉบับเท่ากับ 10.07 แปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินแบบปยุซองค์ หมายถึงหลักสูตรมีคุณภาพสูง สอดคล้องกับการวิจัยของฉวีวรรณ เข้มเสมอ, รัตนา สุขาวท และสุรีพร สูดยอด (2551 : 86-106) พบว่า หลักสูตรฝึกอบรม มัคคุเทศก์อาสา “ถ้าแก้วโกมล” มีองค์ประกอบ ได้แก่ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ โครงสร้างของหลักสูตร แนวการจัดกิจกรรมฝึกอบรม สื่อการฝึกอบรม และแหล่งเรียนรู้ การวัดและประเมินผล เกณฑ์ผ่านหลักสูตร โดยมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากคู่มือผู้ให้การฝึกอบรม มีองค์ประกอบได้แก่ คำชี้แจง จุดประสงค์ แผนการฝึกอบรม 7 แผน แต่ละแผนประกอบด้วย สารสำคัญ จุดประสงค์ เนื้อหาสาระ กิจกรรมการฝึกอบรม สื่อการฝึกอบรมและแหล่งเรียนรู้ วิธีการวัดและประเมินผล โดยมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และคู่มือผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีองค์ประกอบได้แก่ คำชี้แจง จุดประสงค์ ใบความรู้ และใบงาน โดยมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการวิจัยของชุลีรัตน์ จันทรเชื้อ (2551 : 247-274) พบว่า โครงร่างหลักสูตรฝึกอบรม ประกอบด้วย ปัญหาและความจำเป็น จุดมุ่งหมายของหลักสูตร หน่วยการอบรม และตรวจสอบโครงร่างหลักสูตรที่สร้างขึ้นโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าโครงร่างหลักสูตรมีความสอดคล้องและเหมาะสมในระดับมาก สอดคล้องกับการวิจัยของรติมัย โยธาคามี และสุชาดา สุขทอง (2552 : 46-90) พบว่า หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย ตามรอยพระศาสดาสุเวียงฟ้าห้วยด้อม สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 ประกอบด้วยเอกสารหลักสูตรฝึกอบรมและเอกสารประกอบหลักสูตร โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเหมาะสม มีคุณภาพอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับการวิจัยของสากล รัตนพันธุ์ (2552 : 65-83) พบว่า ร่างหลักสูตรท้องถิ่นหลักสูตรท้องถิ่นกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี



เรื่อง การปลูกหน่อไม้ฝรั่งอินทรีย์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่พัฒนาขึ้นมีคุณค่าและเหมาะสมกับท้องถิ่นมากที่สุด

ทั้งนี้เพราะกระบวนการสร้างหลักสูตรครั้งนี้ เริ่มจากการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน และความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตัวแทนชุมชนแม่กำปอง กลุ่มท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ บ้านแม่กำปอง และชุมชนศูนย์การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ แม่กลางหลวง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับนำไปกำหนดเป็นวัตถุประสงค์และเนื้อหาสาระของหลักสูตรที่สร้างขึ้น การสร้างหลักสูตรนี้เป็นไปอย่างมีขั้นตอน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างอย่างมีระบบประกอบด้วย การสำรวจความต้องการของชุมชน ศึกษาแนวคิดกระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม โดยศึกษาแนวคิดของทาบา (Taba) และโอลิวา (Oliva) เพื่อประยุกต์แนวคิดการพัฒนาหลักสูตร ขอร่างหลักสูตรฝึกอบรมและหาคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม โดยกำหนดรายละเอียดของโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม กิจกรรมการฝึกอบรม สื่อประกอบการอบรม วัสดุและประเมินผล ตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงตามคำแนะนำ นำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้ จึงทำให้หลักสูตรฝึกอบรมมีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด และเมื่อนำหลักสูตรไปทดลองใช้ทำให้สามารถพัฒนาความรู้ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เป็นอย่างดี ซึ่งการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมีคุณภาพอยู่ในพื้นที่เฉพาะสอดคล้องกับแนวคิดของทาบา (Taba, 1962) และโอลิวา (Oliva, 1992 : 108) ที่กล่าวว่า การสร้างหลักสูตรนั้นจำเป็นต้องสำรวจความต้องการของผู้เรียน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปใช้ในการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรรวมทั้งการเลือกและรวบรวมเนื้อหาสาระของหลักสูตรให้เป็นไปตามลักษณะธรรมชาติของความรู้ต่างๆ และขั้นตอนที่สำคัญของการสร้างและพัฒนาหลักสูตร คือ การนำหลักสูตรไปทดลองใช้อีก ทั้งควรมีการประเมินผลหลักสูตร เพื่อบอกความก้าวหน้าของผู้เรียนรวมทั้งเป็นการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรว่าบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ จึงทำให้ได้หลักสูตรฝึกอบรมที่มีองค์ประกอบที่ชัดเจน สอดคล้องกับธำรง บัวศรี (2542 : 8-9) ที่ได้กำหนดองค์ประกอบที่สำคัญของหลักสูตรไว้ว่าประกอบด้วยเป้าประสงค์และนโยบายการศึกษา จุดหมายของหลักสูตร รูปแบบและโครงสร้างหลักสูตรจุดประสงค์ของวิชา เนื้อหา จุดประสงค์ของการเรียนรู้ ยุทธศาสตร์การเรียนการสอน การประเมินผล และวัสดุหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน



2. แผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน มีประสิทธิภาพเท่ากับ 90.63/89.75 และดัชนีประสิทธิผลเท่ากับ 0.8136 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของดวงจันทร์ ประเสริฐอาษา (2550 : 102-113) พบว่า แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ตามหลักสูตรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่องการเลี้ยงจิ้งหรีด ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีประสิทธิภาพเท่ากับ 87.82/85.08 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้ และมีค่าดัชนีประสิทธิผลเท่ากับ 0.7436 สอดคล้องกับการวิจัยของอรุา พิมพ์เรือง (2552 : 76-95) พบว่า ผลการหาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ ตามหลักสูตรท้องถิ่น กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยีเรื่อง การประดิษฐ์ดอกไม้จากวัสดุในท้องถิ่น ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีประสิทธิภาพเท่ากับ 88.05/88.23 (E1/E2) ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของเกษรินทร์ ปัญญาคำ (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า หลักสูตรท้องถิ่นที่ทดลองสอนโดยใช้แผนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพ 85.79/84.10 มีดัชนีประสิทธิผลของหลักสูตรท้องถิ่นที่ทดลองสอนโดยใช้แผนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีค่าเท่ากับ 0.7400 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะที่พัฒนาขึ้นเปิดโอกาสให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ฝึกทักษะการปฏิบัติการเป็นมัคคุเทศก์ทั้งในสถานการณ์จำลอง และในสถานการณ์จริง ได้ฝึกทักษะการพูด สร้างความมั่นใจในการให้บริการ การเรียนรู้มารยาทในการให้บริการด้านมัคคุเทศก์ การฝึกบุคลิกภาพที่ดี ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน จรรยาบรรณการให้บริการ การความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น ความรู้เกี่ยวกับ การท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ ความรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ

3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่อง มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของประสาน ประวัตินรงค์ (2548 : 167 - 171) พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในภาพรวม 15 หัวข้อของการอบรม ทำให้ผู้บริหารได้รับการฝึกอบรมมีความรู้และทักษะหลังจากฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับการวิจัยของเกษทิพย์ สิริชัยศิลป์ (2549 : 91-101) พบว่า นักเรียนที่ได้ใช้หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อยเรื่องวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหารมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการวิจัยของ





กัณฑ์ธัมมา ฐิติโรจน์ (2550 : 83 - 84) พบว่า นักเรียนได้คะแนนการทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หลังเรียนด้วยหลักสูตรท้องถิ่นแบบบูรณาการ กลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ เรื่องระบำกรมหลวงชุมพร รำลึก สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จังหวัดชลบุรี สูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 สอดคล้องกับการวิจัยของชวลิตรัตน์ จันทร์เชื้อ (2551 : 247-274) พบว่า หลังการฝึกอบรมผู้ เชาว์รับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจสูงกว่าก่อนการทดลองใช้หลักสูตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการวิจัยของรติมัย โยธาคามี และสุชาดา สุขทอง (2552 : 46-90) พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเรื่อง มัคคุเทศก์น้อย ตามรอยพระศาสดาสู่เวียงฟ้าห้วยด้อม ของผู้เข้ารับ การฝึกอบรมหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแผนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เปิดโอกาสให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ฝึกทักษะการปฏิบัติการเป็นมัคคุเทศก์ทั้งในสถานการณ์จำลอง และใน สถานการณ์จริง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน จรรยาบรรณการให้บริการ การ ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญา และ วัฒนธรรมท้องถิ่น ความรู้เกี่ยวกับ การท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ ความรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ การจัดการกรรมการเรียนรู้เป็นระบบ มีขั้นตอนผู้ การปฏิบัติจริงตามลำดับโดยเน้นผู้เข้าอบรมเป็นสำคัญ มุ่งให้ผู้เข้าอบรมเป็นผู้แสวงหาความรู้และ คำตอบด้วยตนเอง และการจัดฝึกอบรมผู้เข้าอบรมได้รับฟังการบรรยายจากวิทยากรที่มีประสบการณ์ ได้เรียนรู้ร่วมกัน มีการโต้ตอบซักถามในประเด็นที่ไม่เข้าใจ รวมถึงการได้ฝึกปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยความกระตือรือร้น ให้ความสนใจ และตั้งใจเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญที่เรียนรู้ให้ได้ด้วย ตนเอง เพื่อให้ตนเองสามารถผ่านการอบรมและนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประกอบอาชีพในการเป็น มัคคุเทศก์ ดังทฤษฎีของมาสโลว์ (ประสาธ อิศรปริดา, 2546 : 310-312) เห็นว่า มนุษย์มี ความต้องการจากระดับพื้นฐานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น โดยมีความต้องการจะรู้และเข้าใจ (Need to Know and Understand) อันเป็นความปรารถนาที่จะรู้ หรืออยากรู้ และเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ด้วยความสนใจอย่าง แท้จริงของตนเอง จนเกิดการเรียนรู้จนสัมฤทธิ์ผล อย่างถ่องแท้ และต้องการที่จะคิดหรือกระทำให้ สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของตนเองอย่างสร้างสรรค์และต้องการพัฒนาสูงสุดตามศักยภาพของตน จึงทำให้หลังการฝึกอบรมมีคะแนนความรู้สูงกว่าก่อนการฝึกอบรม

4. ผู้เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐาน มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน มีทักษะ การปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ การวิจัยของเกษทิพย์ ศิริชัยศิลป์ (2549 : 91-101) พบว่า นักเรียนที่ได้ใช้หลักสูตรฝึกอบรม



มัลลเทศก์น้อยเรื่องวัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหารมีทักษะการปฏิบัติงานมัลลเทศก์อยู่ในระดับดีมากถึงมากที่สุด สอดคล้องกับการวิจัยของภักดิ์ธิดา ภูริโรจน์ (2550 : 83 - 84) พบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยหลักสูตรท้องถิ่นแบบบูรณาการ กลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ เรื่องระบำกรมหลวงชุมพรรัลึก สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีผลการวัดทักษะปฏิบัติในระดับดี สอดคล้องกับการวิจัยของฉวีวรรณ เข้มเสมอ รัตนา สุขาวท และสุรีพร สุธยอด (2551 : 86-106) พบว่า ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรบหลักสูตรฝึกอบรบมัลลเทศก์อาสา “ถั่วแก้วโกมล” มีทักษะการปฏิบัติงานมัลลเทศก์อยู่ในระดับคุณภาพดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.58 สอดคล้องกับการวิจัยของบุบผา อินทนู ปิยะมาส ชุนศิริ และพิมพ์ใจ อินทรสุด (2551 : 83-91) พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีทักษะการทำงานเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ พบว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับ ดีมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหลักสูตรฝึกอบรบมัลลเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ เป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นกระบวนการเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดความสามารถความชำนาญในการปฏิบัติงาน และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานมัลลเทศก์ เป็นสิ่งที่ผู้เข้ารับฝึกอบรมมีความต้องการ สนใจ ตรงกับวุฒิภาวะ จึงทำให้สามารถค้นพบและพัฒนาศักยภาพของตนเองได้เป็นอย่างดี โดยการประเมินตามสภาพจริงที่ผู้ประเมินสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมิน โดยตรง เป็นสิ่งที่แสดงถึงทักษะในการปฏิบัติงานมัลลเทศก์ของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมอย่างแท้จริง และยังมีมุ่งส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมมีจิตให้บริการปลูกฝังจิตสำนึก รักและหวงแหนแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติของชุมชน จึงทำให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัลลเทศก์ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

5. ผู้เข้าอบรมที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมัลลเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัลลเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณเกี่ยวกับเรื่อง มัลลเทศก์ในพื้นที่เฉพาะหลังการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของธวัชชัย ไตรทิพย์ (2551 : 96-101) พบว่า รูปแบบการฝึกอบรมผู้นำสิ่งแวดลอมชุมชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ที่ผู้นำสิ่งแวดลอมชุมชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความรู้ เจตคติและ การปฏิบัติเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หลังการอบรมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของชัยรัช จันทรสมุทร (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอายุ และตำแหน่งงานต่างกัน มีความรู้และความตระหนักในการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากหลักสูตรฝึกอบรมและเอกสารประกอบการฝึกอบรมมัลลเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ เป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นกระบวนการเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดความสามารถความชำนาญในการ



ปฏิบัติงานและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ มีกิจกรรมฝึกปฏิบัติจากวิทยากรที่มีความรู้ความชำนาญ ได้ฝึกปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ในสถานการณ์จริง ได้ฝึกการแก้ปัญหาระหว่างการปฏิบัติกรเป็นมัคคุเทศก์ การเรียนรู้จรรยาบรรณของการเป็นมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความต้องการ สนใจ ที่จะปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายของตนเองให้สำเร็จ จึงทำให้สามารถค้นพบและพัฒนาศักยภาพของตนเองได้เป็นอย่างดี โดยการประเมินผลตามสภาพจริงที่ผู้ประเมินสะท้อนให้เห็นถึง การปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมิน โดยตรงไม่ว่าผู้เข้าอบรมจะเป็นหญิง หรือชาย หรือมีอายุต่างกันต่างให้ความสนใจ กระตือรือร้นในการฝึกอบรม แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ของผู้เข้าอบรมอย่างแท้จริง นอกจากนี้หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะยังมุ่งส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีจิตใจให้บริการที่ดี ปลูกจิตสำนึกรักและห่วงหาอาทรต่อนักท่องเที่ยวในชุมชน แหล่งวัฒนธรรมท้องถิ่น การอนุรักษ์ประเพณีดั้งเดิมของชุมชนไว้ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม จึงทำให้ผู้เข้าอบรมที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความรู้ มีทักษะการปฏิบัติ และจรรยาบรรณไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจในการเรียนรู้และการทำงานของแอลเดอร์เฟอร์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2537 : 139 – 144 ; อ้างอิงมาจาก Alderfer. 1875) กล่าวว่าความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต เป็นความต้องการทางร่างกายและปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการด้านความสัมพันธ์ เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ เช่น สมาชิกในครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน และคนที่ต้องการจะมีความสัมพันธ์ด้วย ความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองตามศักยภาพสูงสุดและแมคคลีแลนด์ (McClelland) ที่เชื่อว่า ความต้องการเป็นการเรียนรู้จากการมีประสบการณ์ และมีอิทธิพลต่อการรับรู้สถานการณ์ และมีอิทธิพลต่อการรับรู้สถานการณ์และแรงจูงใจสู่เป้าหมาย คือความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Needs for Achievement) เป็นพฤติกรรมที่จะกระทำการใด ๆ ให้เป็นผลสำเร็จ เป็นแรงขับที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ ความต้องการสัมพันธ์ (Needs for Affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะสร้างมิตรภาพและมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น และความ ต้องการอำนาจ (Needs for Power) เป็นความต้องการควบคุมผู้อื่น มีอิทธิพลต่อผู้อื่น และต้องการควบคุมผู้อื่น

6. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยรวมและเป็นรายด้าน คือ ทักษะการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถ และจรรยาบรรณ อยู่ในระดับมากและไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของฉวีวรรณ เข้มเสมอ, รัตนา สุขาวห และสุรีพร สุดยอด (2551 : 86-



106) พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์อาสา “ถ้าแก้วโกมล” มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์อาสา “ถ้าแก้วโกมล” อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับการวิจัยของ Mendoza (2004 : 5793-B) พบว่า ครู มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรเชิงปฏิบัติการ เพื่อช่วยเหลือครูประถมศึกษาในการดูแลเด็กและป้องกันความก้าวร้าวและความรุนแรงในชั้นเรียนมากที่สุด

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเป็นหลักสูตรที่สนองความต้องการของผู้เข้าอบรม เป็นกิจกรรมที่ปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในการทำกิจกรรมเป็นประโยชน์ต่อชุมชนในลักษณะต่าง ๆ ส่งเสริมการทำงาน และการให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม มุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการพูด การพัฒนาบุคลิกภาพ การคิดวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดทักษะประสบการณ์ นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมการฝึกอบรมที่หลากหลาย ส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมกล้าแสดงออก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีความเสียสละ ผู้เข้าฝึกอบรมได้ฝึกปฏิบัติจริงทั้งในสถานที่จำลองและสถานการณ์จริง ได้ฝึกการทำงานบริการเพื่อช่วยเหลือชุมชน เป็นการปลูกจิตสำนึกรักและห่วงหาอาทรแห่งท้องถิ่นในชุมชน จนเกิดความกระตือรือร้น เกิดความรู้ เกิดทักษะในการปฏิบัติงาน มีจรรยาบรรณ และมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และมุ่งมั่นพัฒนาตนเองให้เป็นมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะที่มีความชำนาญในการให้บริการตลอดแล้ว สร้างมิตรภาพที่ดีให้เกิดความประทับใจให้ผู้มาเยือน เพราะสามารถให้บริการแนะนำการท่องเที่ยวได้อย่างสุภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี น่าเชื่อถือ มีทักษะในการพูดที่ดี แนะนำแหล่งท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างชัดเจน เมื่อต้องปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ในสถานประกอบการจริง รวมทั้งให้การบริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งจะนำมาซึ่งความสำเร็จในการเป็นมัคคุเทศก์อย่างมืออาชีพ ที่สร้างรายได้ สร้างความภูมิใจให้กับตนเอง จึงสร้างความพึงพอใจต่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างมาก

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อจำกัดสำหรับหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์

1.1 หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ เป็นหลักสูตรเฉพาะในพื้นที่ชุมชนแม่กำปอง ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยว หรือข้อมูลพื้นฐานเฉพาะของหมู่บ้านแม่กำปองเท่านั้น หากมีการนำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้ในพื้นที่ยื่น ๆ ควรศึกษารายละเอียดข้อมูลเฉพาะพื้นที่ให้สอดคล้องกับหลักสูตรฝึกอบรมในพื้นที่นั้น ๆ



1.2 มัคคุเทศก์ที่ผ่านการฝึกอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ เป็นมัคคุเทศก์ที่ให้บริการแนะนำนักท่องเที่ยวเฉพาะในชุมชนแม่กำปองเท่านั้น ซึ่งเป็นมัคคุเทศก์ที่ได้รับการยกเว้นคุณสมบัติตามมาตรา 12(4) ประกอบกับ มาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 การทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในเขตพื้นที่ในท้องถิ่นหรือชุมชน

## 2. ข้อเสนอแนะในการนำหลักสูตรไปใช้

2.1 การจัดอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะควรมีการมุ่งเน้นอบรมจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกในวิชาชีพ มารยาทในการวางตัว การแสดงสีหน้าท่าทางการแต่งกายให้มีความเหมาะสม การใช้น้ำเสียงเพื่อสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการ และการให้บริการควรมีความยิ้มแย้มแจ่มใส

2.2 การจัดฝึกอบรมแต่ละแผนการฝึกอบรมควรมีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวข้องสื่อประกอบการฝึกอบรม อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม และการคัดสรรวิทยากรที่มีความรู้ โดยจัดส่งคู่มือการฝึกอบรมให้วิทยากรได้ศึกษาและทำความเข้าใจล่วงหน้า เพื่อให้การเรียนการสอนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

2.3 การนำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้ ควรประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับสภาพบริบทของแต่ละท้องถิ่น เพื่อทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและการเรียนรู้ และปรับรายละเอียดของเนื้อหาให้มีความสอดคล้องกับท้องถิ่น รวมถึงวิทยากรผู้บรรยายควรมีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเป็นอย่างดี

2.4 การดำเนินการฝึกอบรม ควรมีการกระตุ้นความสนใจ และมีกิจกรรมเพื่อผ่อนคลาย เพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายระหว่างการเข้าอบรม

## 3. ข้อเสนอแนะในการทำหลักสูตรครั้งต่อไป

3.1 ควรจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นภาคปฏิบัติ เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมมีประสบการณ์ และเกิดการพัฒนาตนเองในการให้บริการ

3.2 ควรมีการจัดอบรมหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่ทางการท่องเที่ยวที่ยังไม่มีมัคคุเทศก์

3.3 ควรพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ภาษาจีน ภาษาเกาหลี เป็นต้น ให้มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างทักษะและศักยภาพของบุคลากรในพื้นที่ทางการท่องเที่ยว



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กนิษฐา สุวัตรกุล. การประเมินผลโครงการฝึกอบรม : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์สงเคราะห์และฝึกอบรมสตรีภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. กฎหมายพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พุทธศักราช 2551. 2553. <www.mots.go.th> 9 มกราคม 2553.
- กาญจนา คุณารักษ์. หลักสูตรและการพัฒนาหลักสูตร. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2535.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : กองวิชาการ, 2545.
- . ชุมชนที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยว 77 แห่งทั่วประเทศ. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551.
- . อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2537.
- . เอกสารการฝึกอบรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา. สงขลา : ม.ป.พ., 2536.
- . นโยบายและการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ., 2540.
- กิตติ พันธ์วิชัย. เอกสารการสอนชุดวิชาการเรียนรู้และเทคนิคการฝึกอบรมหน่วยที่ 10 การฝึกอบรมการศึกษาอกระบบ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2528.
- กุลชน ธนาพงศธร และ ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยการฝึกอบรม. หน่วยที่ 8 - 9. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2531.
- เกษรินทร์ ปัญญาคำ. การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น เรื่อง หนึ่งประโมทัย กลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 : การวิจัยแบบผสมวิธี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.
- เกษทิพย์ สิริชัยศิลป์. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อยเรื่องวัดพระศรีรัตนมหาธาตุ วรมหาวิหาร สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2549.
- เครือวัลย์ ลีเมอภิชาติ. เรียนรู้และฝึกปฏิบัติการวิจัยในชั้นเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 4. ชลบุรี : งามช่าง, 2544.
- . หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและพัฒนา : แนวทางการวางแผนการเขียนโครงการ และการบริหารโครงการ. กรุงเทพฯ : สยามศิลป์, 2531.



- จงกลณี ชูติมาเทวินทร์. การฝึกอบรมเชิงพัฒนา (Training and Development). กรุงเทพฯ :  
พี เอ ลีฟวิ่ง, 2542.
- จงกลณี ชูติมาเทวินทร์. จิตวิทยาผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2544.
- ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์. การพัฒนาหลักสูตร : หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ :  
อัสตินเพรส, 2539.
- ฉวีวรรณ เข้มเสมอ, รัตนา สุขาวห และสุริพร สูดยอด. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์  
“ถ้าแก้วโกมล”. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร  
พิษณุโลก, 2551.
- ชมพันธ์ กุญชร ณ อยุธยา. การพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ข่าวทหารอากาศ, 2540.
- ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. มัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ : อรุณรัตน์, 2525.
- ชัยชัช จันท์สมุด. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมสำหรับ  
บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. หลักและเทคนิคการจัดฝึกอบรมและพัฒนา : แนวทางการวางแผนการเขียน  
โครงการและการบริหารโครงการ. กรุงเทพฯ : ชัคเซสมิเดีย, 2538.
- ชาติชาย เทพแปง. “มัคคุเทศก์อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย,” กระแสวัฒนธรรม. 8(13) : 53-56 ;  
มกราคม-มิถุนายน, 2550.
- ชวลีรัตน์ จันท์เชื้อ. การวิจัยเพื่อสมรรถนะในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน.  
วิทยานิพนธ์ ปร.ด. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2551.
- ชูชัย สมितिไกร. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์, 2542.
- ฉัตติเทพ พิทักษ์นุรัตน์. เทคนิคการอบรมและพัฒนา. อุตรธานี : คณะวิทยาการจัดการ  
สถาบันราชภัฏอุตรธานี, 2542.
- ดวงจันทร์ ประเสริฐอาษา. การพัฒนาหลักสูตรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น กลุ่มสาระการเรียนรู้  
การงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่องการเลี้ยงจิ้งหรีด ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์  
กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3.  
มหาสารคาม :  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- ทวีป อภิลิทธิ. เทคนิคการเป็นวิทยากรและนักฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : พับลิคิสิเนสพริ้นส์,  
2536.
- ทองฟู ชินะโชติ. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,





2531.  
 ทานตะวัน มาคิน. การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมอาชีพเสริมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน  
 จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
 มหาสารคาม, 2552.
- ไท คำล้าน. การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำทางสิ่งแวดล้อมศึกษาสำหรับ  
 ผู้บริหารสถานศึกษา. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,  
 2551.
- ชเนศ ต่วนชะเอม. การสุ่มตัวอย่าง. กรุงเทพฯ : สร้างสรรค์การพิมพ์, 2534.
- รัชชชัย ไตรทิพย์. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผู้นำสิ่งแวดล้อมชุมชนในการอนุรักษ์  
 ทรัพยากรป่าไม้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. มหาสารคาม :  
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- นวนาดา เขาวนากรณ์. แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนในแห่งท่องเที่ยวโบราณสถานบ้าน  
 ปราสาทจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
 มหาสารคาม, 2552.
- น้อย สิริโชติ. เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2524.
- นิธิดา ประยงค์. อุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : เมืองโบราณ, 2527.
- บุญคง หันจางสิทธิ์. เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์, 2540.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. เชียงใหม่ : คณะมนุษยศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- บุบผา อินทนู, ปิยะมาศ ชุ่นศิริ และพิมพ์ใจ อิศรสุต. การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นเรื่องน้ำตกชาติ  
 ตระการ เพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1.  
 วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวรพิษณุโลก, 2551.
- บุปผา กุมาภานนท์. หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู, 2541.
- ประวัตติ สมเป็น. หลักการและวิธีการฝึกอบรมเกษตรกร. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาศาสตร์และ  
 เทคโนโลยี สถาบันราชภัฏสุรินทร์, 2542.
- ประเวศร์ มหารัตน์กุล. การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ., 2543.
- ประสาธ อิศรปริดา. สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา. มหาสารคาม : โครงการตำรา คณะศึกษาศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.



- ประสาน ประวัตินรงค์. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้บริหารสถานประกอบการ. วิทยานิพนธ์ คอ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548.
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต, 2535.
- เผชิญ กิจระการ. “การวิเคราะห์ประสิทธิภาพสื่อ และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ( $E_1/E_2$ )” การวัดผลการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 7 : 44-51 ; กรกฎาคม, 2544.
- พัฒนา สุขประเสริฐ. กลยุทธ์ในการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
- พิมพ์พรณ สุจารินพงศ์. มัลติเทสท์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.
- เพ็ญสุดา ไพรอร่าม. การประเมินผลการฝึกอบรมการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวและมัลติเทสท์ ส่วนการฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- ไพฑูรย์ พงศบุตร. คู่มืออบรมมัลติเทสท์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- ไพฑูรย์ พงศบุตร และวิลาศวงศ์ พงศบุตร. คู่มือการอบรมมัลติเทสท์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- ภราเดช พัทฒวิเชียร. การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ., 2548.
- ภักดิ์ธิดา ภูริโรจน์. การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นแบบบูรณาการ กลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ เรื่อง ระบายภาพหลวงพ่อรำลึก สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- มนัส สุวรรณ. “การท่องเที่ยวกับผลกระทบ,” วารสารภูมิศาสตร์. 21(2) : 45 ; สิงหาคม, 2539.
- มยุรฉัตร ธรรมวิเศษ. การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น เรื่อง ฟ้อนทอผ้ากบแก้ว สาระนาฏศิลป์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. คู่มือมัลติเทสท์. กรุงเทพฯ : อัมรินทร์พรินติ้งแอนพับลิชชิ่ง, 2541.
- เมทินี จำปาแก้ว. การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นรายวิชาดนตรีพื้นเมือง เรื่องการคิดเชิง สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ ค.ม. อุดรดิตต์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรดิตต์, 2548.
- รัตมัย โยธาคามี และสุชาดา สุขทอง. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัลติเทสท์น้อย ตามรอย พระศาสดาสุเวียงฟ้าห้วยต้มสำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2552.



- รัตน์ บัวสนธิ์. การพัฒนาหลักสูตรและการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น : กรณีศึกษาชุมชนแห่งหนึ่งในเขตภาคกลางตอนล่าง. ปริญญาโท กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2535.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญพิมพ์, 2535.
- ราณี อมรินทร์รัตน์. การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2549.
- รุจิร ภูสาระ. การพัฒนาหลักสูตร : ตามแนวปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพฯ : บั๊กพอยท์, 2546.
- วรรณ รัศมีชาติ. การศึกษากระบวนการฝึกอบรมพัฒนาการ. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.
- วรรณ วงษ์วานิช. ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- วิจิตร อวาทกุล. การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- . การฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- . การฝึกอบรม : คู่มือฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537..
- วิชัย วงศ์ใหญ่. พัฒนาหลักสูตรและการสอน-มิติใหม่. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์. 2525.
- . การพัฒนาหลักสูตรแบบครบวงจร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- . กระบวนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2537.
- วิมลรัตน์ สุนทรโรจน์. นวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้. มหาสารคาม : ภาควิชาหลักสูตรและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- วิริยาภา ช่างเรียน. “ก่อนจะเป็นเชียงใหม่ในวันนี้,” จุลสารการท่องเที่ยว. 15(2) : 19-24 ; เมษายน-มิถุนายน, 2541.
- วิศิษฐ์ บิลมาศ. ประสิทธิภาพของการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 5. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญาโท สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
- ศรีญา วรากุลวิทย์. ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : เฟื่องฟ้าพรีนติ้ง, 2546.
- ศิริลักษณ์ เชียงสอน. การวิเคราะห์การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์โดยการฝึกอบรมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย



- เกษตรศาสตร์, 2542.
- โสธยา หอมชื่น. “ทรรศนะของ Tour operator ต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในเมืองไทย,”  
จุลสารการท่องเที่ยว. 15(2) : 25-27 ; เมษายน-มิถุนายน, 2539.
- \_\_\_\_\_. บทวิเคราะห์สถานการณ์ท่องเที่ยวโลกโดยยูโรมอนิเตอร์ เดือนมีนาคม 2553 :e-TAT  
 Tourism Journal การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2553. 2553.  
 <www.etatjournal.com> 21 กรกฎาคม 2553.
- สงัด อุทรานันท์. พื้นฐานและหลักการพัฒนาหลักสูตร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มิตรสยาม,  
 2532.
- สมคิด บางโม. เทคนิค การฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์,  
 2551.
- สมชาติ กิจยรรยง และคณะ. เทคนิคการจัดการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ (ฉบับปรับปรุงใหม่).  
 กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2539.
- สมนึก กัททิชณี และคณะ. พื้นฐานการวิจัยการศึกษา. มหาสารคาม : ภาควิชาวิจัยและพัฒนา  
 การศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- สมนึก กัททิชณี. การวัดผลการศึกษา. กอพลินธุ์ : ประสานการพิมพ์, 2546.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาสารคาม :  
 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- สมหวัง คุรุรัตน์. การฝึกอบรม : หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
 ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539.
- สาเกต รัตนพันธุ์. การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี  
 เรื่อง การปลูกหน่อไม้ฝรั่งอินทรีย์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม.  
 มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ยุทธศาสตร์การพัฒนากการ  
 ท่องเที่ยวไทยในระยะแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-  
 2554. กรุงเทพฯ : สำนักงาน, 2550.
- สิทธิโชค เลิศธีรดา. แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : กรณีศึกษา  
 อาชีพมัคคุเทศก์. ปริญญาโท วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,  
 2551.
- สิรินาถ นุชชัยเหล็ก. “อิเล็กทรอนิกส์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,” จุลสารวิชาการ. 2553.



- <[www.thai.tourismthailand.org.th](http://www.thai.tourismthailand.org.th)> 9 มกราคม 2553.
- สุกานดา ฟองชัย. การจัดการท่องเที่ยวเชิงชุมชนของชุมชนชาวไทยหมู่บ้านโคกโก่ง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- สุปราณี ศรีฉัตรากิมข. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2524.
- สุศักดิ์ เมืองพรหม. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมการจัดการมูลฝอยในชุมชนชนบท จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- สุภาพร มากแจ้ง. หลักมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2539.
- เสนาะ ดิยาวัว. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.
- เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา. การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2541.
- หม่อมหลวงศุ่ย ชุมสาย. ประชุมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2539.
- องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ม.ป.ป. <<http://www.huaykaew.org/doc/2.pdf>> 9 มกราคม 2553.
- อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลก. ธุรกิจการท่องเที่ยวทั่วโลก. 2553. <<http://www.e-biz-thailand.com>> 9 มกราคม 2553.
- อุรา พิมพ์เรือง. การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่อง การประดิษฐ์ดอกไม้จากวัสดุในท้องถิ่น ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- Boydell, T.H. A Guide to the Identification Training Need. England : The Piory Press, 1979.
- Clarke, Philippa. “Understanding the Experience of Stroke : A Mixed - Method Research Agenda,” The Gerontologist. 49(3) : 293 - 302, 2009.
- Cornell, Joanna. “Creating Environmental Stewardship : Evidence from a Community-Based Adult Education Program,” ProQuest Dissertation & Theses. 2007. <<http://search.proquest.com/docview/304736035?accountid=50152>> 26 October, 2011.
- Flamm, Bradley. “Environmental Knowledge, Environmental Attitudes and Vehicle Ownership and Use,” ProQuest Dissertation & Theses. 2006. <<http://search.proquest.com/docview/305350904?accountid=50152>> 26 October, 2011.



- Hill, Ivan. Common Sense and Everyday Ethics. Washington, D.C. : Ethics Resource Center, Inc., 1991.
- Jones, Victoria. “Comparison of Electronic-learning and Classroom Solutions for Executive Development,” ProQuest Dissertation & Theses. 2004. <<http://search.proquest.com/docview/305047152?accountid=50152>> 26 October, 2011.
- Kittel, Robert Stuart. “Abstinence Education : Creating Education Criteria and Evaluating Curriculum,” ProQuest Dissertation & Theses. 2004. <<http://search.proquest.com/docview/305090502?accountid=50152>> 26 October, 2011.
- Legault, Louise M.R. The Impact of Environmental Education Program on Children’s and Parents Knowledge, Attitudes, Motivation and Behaviors. 1999. <<http://www.ruor.uottawa.ca/fr/handle/10393/8615>> 26 October, 2011.
- Litzenberg, Corinne M. “An Assessment of Teachers’ Views of Local Environmental Education and it’s Impact on their Curricula and Teaching Methodology in a Maryland Elementary School,” ProQuest Dissertation & Theses. 2005. <<http://search.proquest.com/docview/305355640?accountid=50152>> 26 October, 2011.
- Mao, Chin - Ju. “Fashioning Curriculum Reform as Identity Politics - Taiwan’s Dilemma of Curriculum Reform in New Millennium,” International Journal of Educational Development. 28(5) : 585 – 595 ; September, 2008.
- Mendoza, Ryan. “Helping Elementary School Teachers Identify and Address Depressive Symptoms in Aggressive Male Students : The Development and Evaluation of a Workshop Curriculum,” ProQuest Dissertation & Theses. 2004. <<http://search.proquest.com/docview/305052729?accountid=50152>> 26 October, 2011.
- Oliva, Peter F. Developing The Curriculum. 3<sup>rd</sup> ed. New York : HarperCollins Publishers, 1992.
- Ornstein, A.C. and F.P. Hunkins. Curriculum: Foundations, Principles and Issues. Boston : Allyn and Bacon, 1993.
- Pramley, M.R. Evaluating Training Effectiveness Translating Theory into Practice. U.K. : The Megraw-Hill book company Ltd, 1991.



- Russell, Pia. “Information Literacy and Education Policy : An Instrumental Case Study of the Ontario Public School Curriculum,” ProQuest Dissertation & Theses. 2004. <<http://search.proquest.com/docview/305070457?accountid=50152>> 26 October, 2011.
- Saylor Saylor, J.G. & Alexander, W.M. Planning Curriculum for Schools. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1974.
- Saylor, J. Galen, William M. Alexander and Authur J. Lewis. Curriculum Planning for Better Teaching and Learning. 4<sup>th</sup> ed. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1981.
- Schmidt, Steven. “The Relationship Between Satisfaction with on-the-job-Training and Overall Job Satisfaction,” ProQuest Dissertation & Theses. 2004. <<http://search.proquest.com/docview/305115887?accountid=50152>> 26 October, 2011.
- Sowell, Evelys J. Curriculum An Integrative Introduction. New Jersey : Prentice Hall, 1996.
- Taba, Hilda. Curriculum Development : Theory and Praticce. New Yord : Harcourt Brace & World, 1962.
- Wagenet, Linda Plummer. Impact of A Focused Environmental Education Programs on Adult : A study of Knowledge, Attitude and Behaviors In The New York City Watersheds. 1997. <<http://catalog.hathitrust.org/Record/009203610>> 26 October, 2011.
- Wither, Sarah E. “Local Curriculum Development and Place – based Education,” ProQuest Dissertation & Theses. 2000. <<http://search.proquest.com/docview/304584719?accountid=50152>> 26 October, 2011.



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยว  
และกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน





หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของ  
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

นายสุรียา สัมจันทร์

นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปีการศึกษา 2553



## คำนำ

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ฉบับนี้ ได้พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ การจัดการทรัพยากรท่องเที่ยว ภูมิปัญญาท้องถิ่น อัตลักษณ์ท้องถิ่น วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม การให้บริการและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และ 2. เพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมให้มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและประสานงานในพื้นที่เป็นอย่างดี ทำให้ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะในการศึกษาเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ขอขอบคุณนายกและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว อำเภอเมืออน จังหวัดเชียงใหม่ ผู้แทนชุมชนบ้านแม่กำปอง ผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่ นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ดำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ตลอดจนวิทยากรทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วยรองศาสตราจารย์ ดร.วิมลรัตน์ สุนทรโรจน์ อาจารย์ ดร.ละเอียด สิตาน้อย ที่ได้กรุณาตรวจสอบเสนอแนะ แนะนำ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนมาทุกขั้นตอน จนทั้งประสบความสำเร็จและมีความสมบูรณ์ทุกประการ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และเพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์จนกระทั่งประสบความสำเร็จ

สุรียา สัมจันทร์



## สารบัญ

หน้า

ชื่อหลักสูตร	
ผู้รับผิดชอบ	
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม	
กำหนดการฝึกอบรม	
คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	
การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม	
ระบบการฝึกอบรม	
การลงทะเบียนเข้ารับการฝึกอบรม	
การวัดผลและการสำเร็จการฝึกอบรม	
การประกันคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม	
โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม	
กิจกรรมการฝึกอบรม	
สื่อประกอบการฝึกอบรม	
บรรณานุกรม	





หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์  
ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

หลักสูตรฝึกอบรมใหม่ (พ.ศ. 2553)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### ชื่อหลักสูตร

ชื่อภาษาไทย : หลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐาน  
มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริม  
การท่องเที่ยวในชุมชน

ชื่อภาษาอังกฤษ : The Curriculum Development of Special Area Tourist Guide  
Training Course Based on Ministry of Tourism and Sport's Tourist  
Guide Framework for Tourism Promotion in Community.

### ผู้รับผิดชอบ

นายสุริยา สัมจันทร์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลกที่เติบโตมาตลอดหลายทศวรรษที่ผ่านมาได้เป็นแรง  
ขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจที่สำคัญของทุกประเทศ หากพิจารณาย้อนหลังกลับไปประมาณ 50 ปีเศษ  
จะเห็นความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงทางด้านจำนวนประชากรที่เดินทางท่องเที่ยวในระบายนั้น ซึ่งมี  
จำนวนเพียง 25 ล้านคน มีรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 2.1 พันล้านเหรียญสหรัฐ จนถึงปี พ.ศ.  
2548 จำนวนนักท่องเที่ยวโลกมีมากถึง 806 ล้านคน และจะเพิ่มสูงถึง 1 พันล้านคน และ 1.6 พันล้าน  
คนในปี พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2563 ตามลำดับ (ยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยวไทยในระยะ  
แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10. 2550 : 1) ในโลกการค้าเสรี อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความเจริญขึ้นอย่าง  
รวดเร็ว การแข่งขันในการดึงดูดนักท่องเที่ยวมีมากขึ้นและเพิ่มความรุนแรงยิ่งขึ้น โดยพยายามหาข้อ



ได้เปรียบมาใช้เป็นกลยุทธ์การแข่งขัน ซึ่งประเทศไทยมีศักยภาพที่โดดเด่นทางด้านกายภาพ ภาพลักษณ์ ความคุ้มค่าเงิน (Value for Money) ผู้คนเป็นมิตร วิถีชีวิตไทย ทรัพยากรธรรมชาติ และ กิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลาย (ราณี อมรรินทร์รัตน์. 2549 : 45 ; สิรินาถ นุชชัยเหล็ก. 2550 : 7)

เชียงใหม่เป็นจังหวัดที่ได้รับความนิยมอันดับต้น ๆ จากนักท่องเที่ยว ซึ่งมีอัตราการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ 13 สาขา ได้แก่ อุตสาหกรรมโรงแรมและ รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ ภัตตาคารและร้านอาหาร การขนส่งผู้โดยสารระหว่างจังหวัด รถขนส่งมวลชนในท้องถิ่น รถเช่าเหมาคัน บริการให้เช่ารถยนต์ บริการให้เช่ารถจักรยานยนต์ บริการนำเที่ยว บริการบันเทิง กอล์ฟ สปา อุตสาหกรรมของที่ระลึก ก่อให้เกิดการจ้างงานสูงถึง 52,417 คน มีรายได้โดยรวม 38,030 ล้านบาท คิดเป็นมูลค่าเพิ่มสูงถึง 12,009 ล้านบาท ในขณะที่อัตราส่วนมูลค่าเพิ่มต่อยอดขายคำนวณได้ร้อยละ 33.28 มูลค่าเพิ่มของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ 46 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมระดับจังหวัดในภาคบริการของเชียงใหม่และคิดเป็นร้อยละ 14 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมระดับจังหวัด (Gross Provincial Product : GPP) ของจังหวัดเชียงใหม่ (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด นุกุล เครือฟู และอัครพงษ์ อินทอง. 2548 : บทคัดย่อ)

จึงทำให้หลายชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่กลายเป็นชุมชนที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยว ได้แก่ กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่กำปอง ชุมชนท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านโป่ง ชุมชนศูนย์การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์แม่กลางหลวง และบ้านถวายเป็นต้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2552 : 1-6) ซึ่งมีหน่วยงานภาครัฐเข้ามาสนับสนุนการให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวแก่ชุมชน ได้แก่ สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ สถาบันการศึกษา และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น กระบวนการดังกล่าวทำให้ชาวบ้านมีความรู้และวิธีการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี แต่หลักและวิธีการปฏิบัติงานทางการท่องเที่ยวของชุมชนควรมีการยกระดับมาตรฐาน พัฒนาการ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณ เพื่อพัฒนาเทคนิคการบริการเป็นการยกระดับและรักษาคุณภาพการบริการด้านการท่องเที่ยวของชุมชนให้มีความยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม

หลักสูตรฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ในพื้นที่เฉพาะ มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ การจัดการทรัพยากรท่องเที่ยว ภูมิปัญญาท้องถิ่น อัตลักษณ์ท้องถิ่น วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม จิตวิทยาการบริการ มนุษยสัมพันธ์ การพูดในที่ชุมชน การให้บริการและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว



## 2. เพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมให้มีประสิทธิภาพ

### กำหนดการฝึกอบรม

ระหว่างวันที่ 15-21 มีนาคม พ.ศ. 2554

### คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1. ผู้สนใจในชุมชนหมู่บ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ และต้องฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาไทยได้
2. ต้องมีสัญชาติไทย
3. ไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 50(2) แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ดังต่อไปนี้
  - 3.1 เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษหรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด
  - 3.2 เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว
  - 3.3 เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ และยังไม่พ้นกำหนด 5 ปี นับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์
  - 3.4 เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์
  - 3.5 เคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้วยังไม่ถึง 5 ปี นับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์
4. มีบุคลิกภาพดีและเป็นผู้มีใจรักในงานบริการ

### การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1. มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดในคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
2. สอบสัมภาษณ์และสมัครใจเข้ารับการอบรม

### ระบบการฝึกอบรม

หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวนไม่น้อยกว่า 56 ชั่วโมง



### การลงทะเบียนเข้ารับการฝึกอบรม

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นผู้ดำเนินการจัดลงทะเบียนผู้สนใจสมัครเข้ารับการอบรม

### การวัดผลและการสำเร็จการฝึกอบรม

#### 1. การวัดผลการฝึกอบรม

ใช้เกณฑ์ตัดสินว่า ผ่าน/ไม่ผ่าน สำหรับเกณฑ์ “ผ่าน” ต้องสอบผ่านภาคทฤษฎีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 และภาคปฏิบัติค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ “ไม่ผ่าน” คือ ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

#### ตารางรายละเอียดเครื่องมือการวัดและประเมินผลการฝึกอบรม

ตัวชี้วัด	วิธีการวัด	เครื่องมือ	แหล่งข้อมูล	เกณฑ์การประเมิน
1. การวัดความรู้เกี่ยวกับมัลกุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะฯ	1. การทดสอบ	1. แบบทดสอบแบบถูก/ผิด จำนวน 20 ข้อ(ทดสอบก่อน-หลังฝึกอบรม)	ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	1. ผ่านเกณฑ์ 70%
2. วัดทักษะการปฏิบัติงาน	การประเมิน	1. แบบวัดทักษะการปฏิบัติงาน 2. แบบประเมินพฤติกรรมระหว่างการอบรม 3. แบบประเมินพฤติกรรมการพูด	ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3. การประเมินความพึงพอใจ	การประเมิน	แบบวัดความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม	ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
4. การประเมินความพึงพอใจ	การประเมิน	แบบวัดความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
5. การประเมินความพึงพอใจ	การประเมิน	แบบวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก





2. ผู้สำเร็จหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนจะต้องสอบผ่านทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติจึงจะได้รับวุฒิบัตรการฝึกอบรมจากคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### การประกันคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม

หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม ดังนี้

#### 1. การบริหารหลักสูตรฝึกอบรม ดำเนินการ ดังนี้

1.1 มีการกำหนดหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1.2 มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานหลักสูตรฝึกอบรม

1.3 มีการกำหนดแผนการเรียนตลอดหลักสูตรฝึกอบรม ผู้รับผิดชอบประจำ

หลักสูตรฝึกอบรมจะจัดการเรียนการสอนให้ปฏิบัติตามหลักสูตรฝึกอบรม และกำหนดอาจารย์ผู้สอนที่มีคุณสมบัติตรงตามเนื้อหาวิชา ซึ่งอาจเป็นอาจารย์หรือผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกตามความเหมาะสม

1.4 มีการประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจในการฝึกอบรมกับอาจารย์ผู้สอนและจัดอาจารย์เข้าสอนให้ตรงตามความรู้ และ/หรือ ประสบการณ์

1.5 มีการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม

#### 2. ทรัพยากรประกอบการฝึกอบรม ดำเนินการดังนี้

2.1 ห้องเรียน มีอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐาน

2.2 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องมีเอกสารประกอบการฝึกอบรมทุกรายวิชา

### โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ (ภาษาไทย)

ประกอบด้วยแผนการเรียน 4 แผน ดังนี้



## แผนการเรียนรู้ที่ 1

หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยว  
และกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

แผนการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง การท่องเที่ยวและนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ

จำนวน 1.30 ชั่วโมง

### 1. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมบอก

- 1.1 ความหมายของการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว
- 1.2 ความสำคัญและผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง
- 1.3 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว
- 1.4 นโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวของรัฐบาล
- 1.5 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

### 2. สารการฝึกอบรม

#### 2.1 ความหมายของการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : WTO) แห่งองค์การสหประชาชาติ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2543 : 2-3 ; ศรีญา วรากุลวิทย์. 2546 : 2) ได้ให้นิยามความหมายการท่องเที่ยว (Tourism) เมื่อการประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ณ กรุงโรม ประเทศอิตาลี เมื่อปี พ.ศ. 2506 ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การท่องเที่ยวหมายถึงการเดินทาง (Travel) ที่มีเงื่อนไข 3 ประการ คือ

1. มีการเดินทาง (Travel) ที่ไม่ได้ถูกบังคับหรือมิใช่เพื่อสินจ้าง
2. มีจุดหมายปลายทาง (Destination) ที่จะไปอยู่เป็นการชั่วคราวแล้วต้องเดินทางกลับที่อยู่หรือภูมิลำเนาเดิม
3. มีความมุ่งหมาย (Purpose) ในการเดินทางที่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือไปอยู่ประจำ

องค์การสหประชาชาติ (นวนานต เชาวนาภรณ์. 2552 : 41) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อความบันเทิงเชิงใจ เชื่อมญาติ หรือการไปร่วมประชุม แต่มิใช่เพื่อประกอบอาชีพเป็นหลักฐาน หรือไปพำนักอยู่เป็นการถาวร

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545 : 16) ได้ตีพิมพ์บทความในวารสาร เรื่อง การพัฒนาการจัดการท่องเที่ยว ได้กล่าวถึงความหมายของการจัดการการท่องเที่ยว มีใจความสำคัญว่า



กระบวนการในการจัดการท่องเที่ยวมีรูปแบบในลักษณะที่มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว ด้านบริการการท่องเที่ยว และด้านตลาดการท่องเที่ยว

มินทอช และ โกลเด้น (วิศิษฐ์ บิลมาศ. 2549 : 14-15 ; อ้างอิงมาจาก ปราโมทย์ ทรัพย์เย็น. 2540 : 4) การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาจาก ปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจ รัฐบาลผู้เป็นเจ้าของบ้าน และชุมชนผู้เป็นเจ้าของบ้าน ในกระบวนการดึงดูดใจและต้อนรับขับสู้นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนอื่น ๆ

สุกานดา ฟองชัย (2546 : 16) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การท่องเที่ยว” หมายถึง การเดินทางโดยมีจุดหมายด้วยความสมัครใจจากที่อยู่อาศัยไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อความบันเทิงเยี่ยมญาติ หรือศึกษาหาความรู้ แต่ไม่ใช่พำนักเป็นการถาวร

วรรณ วลัยวานิช (2539 : 5-6) ได้ให้ความหมายในพจนานุกรม Webster's Thrid New International Dictionary ของคำว่า การท่องเที่ยว(Tourism) และ นักท่องเที่ยว (Tourist) ไว้ดังนี้ การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยว หรือ การเดินทางเพื่อความสำราญใจหรือการบริการธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง นักท่องเที่ยว หรือผู้ที่เดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อไปหาสันทนาการ หรือเพื่อความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมแล้วกลับมา ณ จุดเริ่มต้นหรือท่องเที่ยว

มนัส สุวรรณ (2539 : 13-16) ได้ให้ความหมาย การท่องเที่ยว จัดเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับชีวิตความเป็นอยู่มากขึ้น แน่นนอนว่าความต้องการในการพักผ่อนก็เพิ่มมากขึ้นเป็นไปตามตัวผนวกเข้ากับความสะดวกสบาย และรวดเร็วของการสื่อสาร และการเดินทางของยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้การท่องเที่ยวขยายตัวรวดเร็ว มนุษย์ต้องการท่องเที่ยวเพื่อวัตถุประสงค์หลาย ๆ อย่างเช่น ต้องการแสวงหาความสุข ความสนุกสนาน และความเพลิดเพลิน ต้องการหามิตรในต่างแดน ต้องการเป็นสิ่งแปลกใหม่ในดินแดนต่าง ๆ และสุดท้ายคือ ต้องการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศจากพื้นที่อยู่และที่ทำงานประจำ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2537 : 3) ได้ให้ความหมาย การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึงลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้เป็นสากล 3 ประการคือ เป็นการเดินทางจากที่อยู่ปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ และเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มีใช้เพื่อประกอบอาชีพ

หม่อมหลวงดุษฎี ชุมสาย (2527 : 6) ได้ให้ความหมาย การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางพักผ่อนหย่อนใจเพื่อความสนุกสนาน ยังรวมไปถึงการเคลื่อนย้ายประชากรจากที่หนึ่งไป



อีกที่หนึ่งทั้งภายใน และระหว่างประเทศ เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดความรู้ ความเพลิดเพลิน และความสัมพันธ์อันดีร่วมกัน

สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง ถ้าไม่มีการเดินทางก็ไม่มีการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อผ่อนคลายร่างกายและจิตใจจากกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการเปลี่ยนบรรยากาศทางสิ่งแวดล้อมของมนุษย์มีการประกอบกิจกรรมที่สนุกสนาน ทั้งการกีฬา ทักษะศึกษา การรังสรรค์ และการพักผ่อน และได้สรุปความหมายของการท่องเที่ยวได้ 3 ประการ คือ

1. การเดินทางจากถิ่นที่อยู่อาศัยไปยังที่อื่นชั่วคราว
2. การเดินทางด้วยความสมัครใจ
3. การเดินทางด้วยจุดมุ่งหมายใด ๆ ก็ได้ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

## 2.2 ความสำคัญและผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ความสำคัญของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการขนาดใหญ่ ที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศชาติได้เป็นจำนวนมากมหาศาล ไม่ใช่คนไทยในประเทศเท่านั้น แต่รวมถึงนักท่องเที่ยวชาติต่างประเทศ ซึ่งจะนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ เป็นค่าที่พัก ค่าอาหาร เชื้อของที่ระลึก ใช้บริการต่าง ๆ มากมาย ซึ่งเป็นผลให้เศรษฐกิจของท้องถิ่นและชาติโดยรวมแล้ว มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็ว นับว่าเป็นรายได้จำนวนมากที่ช่วยลดการขาดดุลการค้าของประเทศได้ในช่วงปี 2529-2532 ภาพการณ์ท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการขยายตัวในอัตราสูงอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศ และรายได้จากการท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มจาก 2.44 ล้านคน ในปี 2528 เป็น 4.8 ล้านคน ในปี 2532 หรือเพิ่มขึ้นเท่าตัวในช่วง 5 ปี ขณะที่รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มจาก 31,768 ล้านบาท ในปี 2528 เป็น 96,385 ล้าน ในปี 2532 ซึ่งเท่ากับเพิ่มขึ้น 3 เท่าตัว การเพิ่มขึ้นในอัตราสูงติดต่อกันของรายได้จากการท่องเที่ยวในระยะดังกล่าว กลายเป็นแรงผลักดันสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เศรษฐกิจส่วนรวมของประเทศในช่วงดังกล่าว ขยายตัวอย่างรวดเร็ว (อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลก. 2551 : เว็บบไซต์)

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมธรรมชาติของมนุษย์ที่มีพัฒนาการมาเป็นลำดับ ยังมีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะการคมนาคมขนส่งก็ยิ่งทำให้การเดินทางท่องเที่ยวขยายวงกว้างขวางออกไป โดยมีวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเพื่อธุรกิจ เพื่อนันทนาการและเพื่อศึกษาหาความรู้ในสิ่งที่ไม่เคยรู้เคยเห็น การท่องเที่ยวที่ประกอบไปด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจด้านที่พักและอาหาร ธุรกิจการนำเที่ยว และการธุรกิจการค้าของที่ระลึก ธุรกิจเหล่านี้จะขายบริการให้แก่นักท่องเที่ยวโดยตรง และยังมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม เช่น การผลิตสินค้าเกษตรกรรม การผลิตสินค้าหัตถกรรมพื้นบ้าน เป็นต้น การซื้อบริการของนักท่องเที่ยวชาว



ต่างประเทศถือได้ว่าเป็นการส่งออก เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อจะต้องมีการลงทุน ซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศและจะช่วยให้เกิดงานอาชีพอีกหลายแขนง รายได้ของการท่องเที่ยวจะกระจายออกไปสู่หลายอาชีพและหลายท้องถิ่น โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวซึ่งรายได้จากการท่องเที่ยวทำให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ ในด้านศิลปวัฒนธรรมประเพณีนั้น เมื่อมีการท่องเที่ยวเป็นสิ่งนำไปการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เจ้าของท้องถิ่นก็จะตระหนักถึงคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมของคนในแง่ของการเป็นทรัพยากรท้องถิ่นที่ควรได้รับการอนุรักษ์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2540) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวโดยแยกเป็นด้านต่าง ๆ ไว้ดังนี้

### 1. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจของประเทศ

1.1 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศเป็นจำนวนมาก ตั้งแต่ปี 2525 เป็นต้นมาการท่องเที่ยวสามารถทำรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศมากเป็นอันดับ 1 เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากสินค้าออกอื่น

1.2 รายได้จากการท่องเที่ยวจะมีผลทวีคูณในการสร้างรายได้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลผลิตส่วนรวมของประเทศมีค่าทวีกว่า 2 เท่าตัว

1.3 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดหมุนเวียนและการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค เมื่อเกิดการเดินทางท่องเที่ยวเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยวในชนบท การพัฒนาความเจริญก็จะไปถึงภูมิภาคนั้น ๆ ก่อให้เกิดการสร้างสรรคสิ่งใหม่ ๆ ในท้องถิ่น เช่น โรงแรม ภัตตาคาร ร้านค้า สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีผู้ลงทุนในหลาย ๆ รูปแบบ ทำให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างกว้างขวาง เป็นการสร้างรายได้สู่ประชาชนอย่างแท้จริง

1.4 การท่องเที่ยวมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิต และนำเอาทรัพยากรของประเทศ โดยเฉพาะของท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในอัตราที่สูง ในรูปของการผลิตสินค้าพื้นเมืองและสินค้าของที่ระลึก ตลอดจนการบริการในท้องถิ่น

1.5 การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สิ้นเปลืองวัตถุดิบ ผลผลิตขายได้ทุกเวลาสุดแล้วแต่ความเหมาะสมและความสามารถของผู้ขาย

1.6 การท่องเที่ยวช่วยกระตุ้นให้เกิดการผลิตเป็นวงจร หมุนเวียนภายในประเทศ ทำให้เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นการลดการว่างงานลงประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้รัฐบาลได้รับรายได้ในรูปของภาษีอากรประเภทต่าง ๆ



## 2. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อสังคม

- 2.1 การท่องเที่ยวมีส่วนในการส่งเสริมความสัมพันธ์ของมนุษยชาติ  
ก่อให้เกิดสันติภาพ ความเป็นมิตร ไมตรีและความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน
- 2.2 การท่องเที่ยวมีบทบาทในการพัฒนา สร้างสรรค์ความเจริญทางสังคมให้  
เกิดแก่ท้องถิ่นทำให้มีการก่อสร้างใหม่ ๆ มีการลงทุนทางด้านการผลิตเพื่อรองรับการบริการแก่ผู้มา  
เยือนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมีรายได้มีงานทำจึงทำให้อยู่ดีกินดีมีความสุขโดยทั่วกัน
- 2.3 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการอนุรักษ์ฟื้นฟูมรดกทางวัฒนธรรมและ  
สิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ความสำนึกและความตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม  
ตลอดจนการรักษาเอกลักษณ์ของชาติ ก่อให้เกิดความรู้สึกรักหวงแหนและรักแผ่นดินที่อยู่อาศัยของตน
- 2.4 การท่องเที่ยวช่วยขจัดปัญหาความแตกต่างระหว่างเมืองกับชนบท ช่วย  
ขจัดปัญหาการล้นไหลและเคลื่อนย้ายเข้ามาหางานทำหรือเสี่ยงโชคในเมืองของประชาชนในชนบท
- 2.5 การท่องเที่ยวช่วยให้ประชาชนในชนบทรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์  
รู้จักให้ทรัพยากรในท้องถิ่นมาผลิตและประดิษฐ์สิ่งของเครื่องใช้ในรูปของสินค้าพื้นเมือง และของที่  
ระลึกไว้สำหรับขายผู้มาเยือนเป็นการหารายได้มาจุนเจือครอบครัวเพิ่มขึ้น

## 3. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อการเมือง

- 3.1 การเดินทางท่องเที่ยวก่อให้เกิดความรู้สึกรู้สึกความมั่นคง ปลอดภัย เพราะ  
การที่นักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไปเยือนที่ใด ที่นั่นจะต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ
- 3.2 การท่องเที่ยวเป็นวิถีทางที่มนุษย์ต่างสังคมจะได้พบปะ รู้จัก ทำความ  
เข้าใจกัน การเดินทางไปมาหาสู่กันภายในประเทศทำให้ได้รู้จัก คู่้นเคย รู้ปัญหา ฟ้าพ้ออาศัยกันเป็น  
การสร้างความรักสามัคคี สมานฉันท์ของคนในชาติ ในทำนองเดียวกัน การเดินทางท่องเที่ยวระหว่าง  
ประเทศจะเป็นการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เสริมสร้างความเข้าใจอันดี ที่จะนำสู่ความเป็นเพื่อนร่วม  
โลกที่จะช่วยสร้างสรรค์สัมพันธ์ ไมตรี และความสงบสันติสุขในโลก

กิจกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของนานา  
ประเทศทั่วโลก หากมีการส่งเสริมและการจัดการไปในทางที่ถูกต้อง การท่องเที่ยวก็จะยังสามารถก่อ  
ประโยชน์ให้แก่ทุกฝ่ายได้มากขึ้น

นิธิดา ประยงค์ (2527 : 76) องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism  
Organization) ระบุว่า ในประเทศที่มีการท่องเที่ยวแพร่หลายและมีธุรกิจต่าง ๆ ในอุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยวมั่นคงการจ้างแรงงานเฉพาะในธุรกิจพักผ่อนจะมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 2-5 ของการจ้าง  
งานทั้งหมด ของประเทศนั้น และในประเทศเหล่านี้การจ้างแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหรือ  
ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีจำนวนสูงถึงร้อยละ 5-8 ของการจ้างงานโดยตรงทั้งหมดของ



ประเทศ การจ้างแรงงานและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว นั้น จะแบ่งอยู่ในอาชีพต่าง ๆ เช่น การโรงแรม มัคคุเทศก์ บริษัทนำเที่ยว การขนส่งและการบริการ ร้านขายที่ระลึก ตลอดจนทางด้าน การกีฬาและบันเทิง โดยการจ้างงานอาจเกิดขึ้นเฉพาะในช่วยฤดูกาลท่องเที่ยวเท่านั้นก็ได้ แต่ไม่ได้มี หมายความว่าแรงงานด้านอุตสาหกรรมที่มีอยู่เป็นจำนวนมากและมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรม ท่องเที่ยวทั้งหมด แต่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกับแรงงานประเภทฝีมือ โดยเฉพาะ การเตรียมบุคลากรด้านการบริการและการท่องเที่ยว

สรุปความสำคัญของการท่องเที่ยวได้ว่าการท่องเที่ยวนอกจากจะมีส่วนขับเคลื่อนทาง เศรษฐกิจของประเทศแล้ว ยังมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสาธารณูปโภคของประเทศ โดยเฉพาะใน ท้องถิ่นอันเป็นแหล่งท่องเที่ยว นั้น สาธารณูปโภคในท้องถิ่นที่ได้รับการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบด้วย ถนน สะพาน ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท สถานพยาบาล การรักษาความปลอดภัย การ สุขาภิบาล

## 2.3 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

### องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

วรรณ วลัยวานิช (2539 : 19-23) ได้สรุปสาระสำคัญขององค์ประกอบของ การท่องเที่ยวไว้ว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยว เป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของ ประเทศต่าง ๆ เพราะจะช่วยกระตุ้นให้เกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แล้วยังเกิดผลดีต่อนักท่องเที่ยว มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. นักท่องเที่ยว เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของธุรกิจการท่องเที่ยวซึ่ง ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ลักษณะของนักท่องเที่ยว จำแนกออกตามลักษณะของเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ เชื้อชาติหรือสัญชาติ

1.2 การกระจายของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเป็น นักท่องเที่ยวจากที่ใดบ้าง จำนวนมากน้อยเท่าใด

1.3 กิจกรรมต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว เช่น เพื่อการประชุม การพักผ่อนหย่อน ใจ การกีฬา การเจรจาธุรกิจ หรือการเยี่ยมญาติ

1.4 ฤดูกาลท่องเที่ยว

1.5 ทักษะคตินักท่องเที่ยว

2. สินค้าท่องเที่ยวหรือสถานที่ท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวไปเที่ยวแล้วเกิด ความประทับใจ (Attraction) เพราะมีสิ่งที่มีคุณค่าด้านต่าง ๆ หลายอย่างที่ทำให้ความรู้ ความเพลิดเพลิน แก่นักท่องเที่ยว เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าต่าง ๆ เช่น



2.1 คุณค่าทางวัฒนธรรม มีสิ่งที่น่าสนใจด้าน โบราณคดี ประวัติศาสตร์  
สถาบันทางการเมืองพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ อนุสาวรีย์ สิ่งก่อสร้างใหม่ ๆ

2.2 วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศนั้น ๆ เช่น  
ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะต่าง ๆ การละเล่นพื้นเมือง และหัตถกรรมต่าง ๆ

2.3 ทิวทัศน์หรือทัศนียภาพต่าง ๆ

2.4 สถานที่พักผ่อนหย่อนใจต่างๆ

2.5 ความประทับใจจากลมฟ้าอากาศ

3. การคมนาคมขนส่ง หมายถึงการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวซึ่งต้องพิจารณาสิ่ง  
ต่าง ๆ ดังนี้

3.1 รูปแบบของการคมนาคมขนส่ง

3.2 สภาพการเดินทาง ความสะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว และมีมาตรฐาน

3.3 จำนวน คุณภาพและมาตรฐานของยานพาหนะ

3.4 แบบแผนการเดินทางของนักท่องเที่ยว

3.5 บริเวณหรือสถานที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการใช้ยานพาหนะ

4. ข้อมูลข่าวสารและการบริการ เป็นเอกสารเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ  
ของนักท่องเที่ยว เพื่อจูงใจนักท่องเที่ยวมาเที่ยวมากขึ้น ประกอบด้วย

4.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อชักจูงให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยว

4.2 ส่งเสริมและให้ความรู้ใหม่ ๆ โดยเผยแพร่เอกสารการนำเที่ยวแก่ชุมชน

4.3 อบรมการนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์

4.4 รายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง

4.5 จัดทำแผนที่เส้นทางและแผนที่ท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง

4.6 การบริการด้านต่าง ๆ เช่น ที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว อาหารและเครื่องดื่ม  
ของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง บริการด้านสถานที่จอดรถ เป็นต้น

5. ความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในด้านการเข้าเมือง ความปลอดภัย  
ของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ธุรกิจการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงมากที่สุดซึ่งจะกระทำได้อย่างไร เช่น

5.1 การแนะนำเจ้าของท้องถิ่นให้ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

5.2 การแนะนำนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับเรื่องการป้องกันและระมัดระวังตน

5.3 กำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว





5.4 ขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ในการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

5.5 จัดหน่วยงานพิเศษเพื่อช่วยเหลือและให้บริการด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

5.6 การอำนวยความสะดวกในด้านการเข้าเมือง ควรจะมีการอำนวยความสะดวกเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่เดินทางเข้าประเทศ นั้น ๆ โดยให้ความสะดวกในเรื่องต่อไปนี้

5.6.1 ระเบียบพิธีการเข้าเมือง เช่น การทำวีซ่า และศุลกากร

5.6.2 การขนส่งกระเป๋าผู้โดยสาร

5.6.3 การบริการการขนส่งระหว่างท่าอากาศยาน หรือสถานีขนส่งกับที่พัก

6. องค์ประกอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การไฟฟ้า การประปา การสื่อสาร สถานพยาบาลและโรงพยาบาลทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และคำรักษาอยู่ในอัตรายุติธรรม รวมทั้งความสามารถในการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล

7. การสนับสนุนอื่น ๆ เป็นการเพิ่มความสะดวกสบายให้นักท่องเที่ยว เช่น การเงิน การธนาคาร ระเบียบต่าง ๆ สถานที่ศึกษา หรือแหล่งค้นคว้าทางด้านต่าง ๆ ความร่วมมือระหว่างประเทศ ตลอดจนความสุภาพอ่อนโยนและมีไมตรีต่อกัน

สรุปได้ว่าการท่องเที่ยวมีองค์ประกอบในแต่ละระบบย่อยอีกมากมาย ที่มีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกัน และมีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมนอกระบบ เช่น ลักษณะทางกายภาพทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว ภูมิอากาศ ชุมชน กิจกรรมทางสังคมและกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่น ๆ ในพื้นที่ ระบบนิเวศ ป่าไม้ แหล่งน้ำและอากาศ ตลอดจนการบริหารและจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อมนอกระบบเหล่านี้อาจส่งผลต่อการท่องเที่ยวได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม การจัดการท่องเที่ยว จึงเป็นการกระทำอย่างมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับหลักการ ทฤษฎี และแนวคิดที่เหมาะสม ยิ่งไปกว่านั้นต้องคำนึงถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ของสังคม และสภาพแวดล้อม การกำหนดแนวทางการจัดการ และแผนปฏิบัติการที่ดีต้องคำนึงถึงกรอบความคิดที่กำหนดไว้ มิฉะนั้นแล้ว การจัดการท่องเที่ยวจะดำเนินไปอย่างไรทิศทางและประสบความสำเร็จ

#### 2.4 นโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวของรัฐบาล

กลไกการขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 ไปสู่การปฏิบัติ(กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554 : เว็บไซต์) ดังนี้

การที่จะขับเคลื่อนแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 ให้บังเกิดผลในการปฏิบัติในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกระดับผู้ผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์



และเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ฯ นั้น จะต้องมีการบริหารจัดการแผนยุทธศาสตร์ฯ โดยหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการตามกลยุทธ์ แนวทางดำเนินการตามความเหมาะสม และศักยภาพของแต่ละองค์กรและจะต้องให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วนของสังคมต่อการดำเนินการในทุกขั้นตอนของแผน ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมวางแผน และร่วมดำเนินการพัฒนาตามบทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละภาคส่วน รวมทั้งร่วมติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการระดมทรัพยากรและผนึกพลังสังคมร่วมขับเคลื่อนการพัฒนายุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ควบคู่ไปกับการจัดกลไกและกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้วยการจัดทำและใช้แผนระดับต่างๆ เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนและปรับระบบการจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณ รวมทั้งปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบให้เอื้อต่อการพัฒนา สร้างองค์ความรู้ เพื่อหนุนเสริมการขับเคลื่อนให้เกิดสัมฤทธิ์ผล โดยมีเป้าหมายร่วมกัน คือ การส่งเสริมพัฒนาภาคการท่องเที่ยว ให้เป็นแหล่งสร้างรายได้และกระจายรายได้อย่างสมดุล และยั่งยืน ดังนี้

## 1. ด้านนโยบาย

1.1 หลังจากแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (ท.ท.ช.) และคณะรัฐมนตรีแล้ว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ เพื่อผลักดันให้เกิดกระบวนการแปลงแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ ของหน่วยงานรัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อให้เกิดการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวและการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

1.2 แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีแล้วจะประกาศในราชกิจจานุเบกษา เพื่อเป็นกรอบทิศทางให้หน่วยงานของรัฐ มีหน้า 3607 ที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ (มาตรา 16 ใน พ.ร.บ. นโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551) ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไป แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 อย่างมีเอกภาพ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในฐานะเลขานุการคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ มีหน้าที่ให้คำแนะนำแก่หน่วยงานของรัฐและผลักดันให้มีการบูรณาการตั้งแต่ระดับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ นโยบายของรัฐบาล และถ่ายทอดไปยังหน่วยงานส่วนกลางส่วนภูมิภาค จังหวัดและท้องถิ่น โดยจะใช้กลไกการประสานงานระหว่างคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ และคณะกรรมการในระดับชาติคณะต่างๆ ที่มีอยู่ในการผลักดันงานในระดับนโยบาย และถ่ายทอดนโยบายไปยัง



คณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับจังหวัด และคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชน รวมทั้งภาคประชาชน ในการกำกับดูแล การเสนอแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการจากหน่วยงานปฏิบัติให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมภาคประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างแผนพัฒนาทุกระดับกับการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ ต่อไปแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559

## 2. ด้านการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

การถ่ายทอดแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 ไปสู่การปฏิบัติในระดับต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าประสงค์และตัวชี้วัดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น จะต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในยุทธศาสตร์และแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนความร่วมมือในการดำเนินการรวมทั้งการติดตามประเมินผลจากภาคีการพัฒนา โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้

2.1 การสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่กลุ่มภาคีการพัฒนา จัดให้มีกระบวนการสร้างความรู้และการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนให้เข้าใจในเนื้อหาสาระสำคัญของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ โดยเฉพาะภารกิจและบทบาทของคนที่จะสนับสนุนการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติพร้อมทั้งรณรงค์ให้ภาคการเมืองและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้แผนยุทธศาสตร์และแนวทางมาตรการดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการกำหนดนโยบายการพัฒนา พื้นฟู และกระตุ้นการท่องเที่ยวของประเทศ โดยการจัดประชุมชี้แจงแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติให้แก่ผู้บริหารของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อจะได้นำไปกำหนดเป็นกรอบแผนงาน/โครงการ และวางแผนดำเนินงานประมาณกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับระยะเวลาของแผนพัฒนาฯ รวมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจถึงระบบความสัมพันธ์และความสำคัญของภาคีพัฒนาเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยผ่านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่การรับรู้ของสังคมในวงกว้าง ให้เห็นถึงความสำคัญและเกิดจิตสำนึกในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการท่องเที่ยว พร้อมทั้งเป็นการส่งเสริมมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในกระบวนการตัดสินใจและร่วมกันบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดการสร้างรายได้และกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม

2.2 เสริมสร้างศักยภาพ เพื่อเตรียมความพร้อมของหน่วยงาน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ เพื่อบูรณาการและกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดการดำเนินงาน และมาตรการต่าง ๆ ให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกันในทุกะดับ ตั้งแต่ระดับพื้นที่ถึงระดับชาติ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559



2.3 การบูรณาการของหน่วยงานของรัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนที่มีลักษณะเป็นองค์รวมและสามารถแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติระดับแผนงาน/โครงการให้สำเร็จผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานของรัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำเป็นต้องจัดทำแผนงาน/โครงการเชิงบูรณาการเข้าด้วยกัน รวมถึงการปรับปรุงกลไกการดำเนินงานและการเตรียมบุคลากรให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559

2.3.1 ส่งเสริม สนับสนุน บทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีพัฒนาที่บูรณาการเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ในทุกระดับให้ชัดเจน ทั้งภาครัฐ (ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น) ภาคประชาชน ภาคประชาสังคม องค์กรต่างๆ และภาคเอกชน เพื่อให้การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนา

การท่องเที่ยวแห่งชาติไปสู่การปฏิบัติโดยผ่านกลไกการมีส่วนร่วม

1) การจัดแบ่งบทบาทหลักที่ชัดเจนของภาคีพัฒนา เพื่อสามารถดำเนินการกิจและความร่วมมือให้สนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างเหมาะสมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดย

1.1) ส่วนราชการส่วนกลาง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นหน่วยงานหลักในการประสานชี้แจงสาระสำคัญ พร้อมสร้างความรู้ความเข้าใจ และให้คำแนะนำแก่ส่วนราชการอื่น ๆ ในการสนับสนุนเชิงนโยบายและการดำเนินการตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 และจัดทำคู่มือการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ และหน่วยงานที่รับผิดชอบมาตรการ/แนวทางในแผนฯ จะต้องปรับบทบาทและกำหนดแผนพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวร่วมกัน โดยประสานสนับสนุน บริการอำนวยความสะดวก สามารถทำงานกับภาคีพัฒนาในลักษณะหุ้นส่วนการพัฒนา

1.2) ส่วนราชการระดับภูมิภาคในระดับจังหวัด/กลุ่มจังหวัด มีสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเป็นหน่วยงานประสาน ระหว่างสำนักบริหารราชการกลุ่มจังหวัด คณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัด รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัด/เขตพื้นที่ท่องเที่ยว ที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ

1.3) ส่วนราชการระดับท้องถิ่นส่วนราชการระดับท้องถิ่นได้แก่องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ในการดำเนินการกิจด้านการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่ ควรสนับสนุนให้หน่วยงานดังกล่าว เข้าร่วมในคณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวระดับพื้นที่



1.4) ภาคเอกชนต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ผู้รับบริการ ไม่ทำลายคุณค่าทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม มีการจัดการที่โปร่งใส เป็นธรรม ในการประกอบธุรกิจ และเข้ามามีบทบาทร่วมจัดบริการสังคมและกิจกรรมสร้างสรรค์อื่น ๆ ร่วมกับ ภาครัฐ

1.5) ภาคสถาบันการศึกษา หน่วยงานวิจัยและพัฒนา สถาบันการศึกษาด้านท่องเที่ยวจะมีบทบาทเป็นแหล่งเผยแพร่แนวคิดวิธีการ ปลูกฝังทัศนคติ จริยธรรมในการร่วมกันดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวและบริการอย่างมีจริยธรรม สถาบันการศึกษา จะมีบทบาทเป็นแหล่งให้ความรู้ สร้างศักยภาพและกระบวนการเรียนรู้ของเด็กเยาวชนและคนทุกกลุ่ม วัย สี่จะมีบทบาทในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เป็นสื่อกลางสะท้อนข้อเท็จจริง สร้างความรู้และกระแส สังคมเชิงสร้างสรรค์ เพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559

1.6) ภาคประชาชนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ให้สิทธิชุมชนในการอนุรักษ์หรือฟื้นฟูจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่นและของชาติและมีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความหลากหลายทางชีวภาพอย่างสมดุลและยั่งยืน รวมทั้ง สิทธิของบุคคลที่จะมีส่วนร่วมทั้งรัฐและชุมชนในการอนุรักษ์ บำรุงรักษา และการได้ประโยชน์จาก ทรัพยากรธรรมชาติและ ความหลากหลายทางชีวภาพ ซึ่งหมายถึงชุมชนย่อมมีสิทธิในการบริหาร จัดการสิ่งแวดล้อมและสาธารณประโยชน์ร่วมกับกรมกษัตริย์ ดังนั้น ภาครัฐควรเร่งบทบาท ในการสร้างจิตสำนึกการอนุรักษ์หรือฟื้นฟูจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรมอันดีของ ท้องถิ่นและของชาติตลอดจนพัฒนามาตรฐานในการให้บริการตลอดจนบุคลากรที่ให้บริการด้าน การท่องเที่ยวในภาคชุมชนให้มีส่วนร่วมในการจัดการซึ่งเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ เพียงพอที่จะรองรับการขยายตัวของ การท่องเที่ยวและการเปิดการค้าเสรีอาเซียน การส่งเสริมการมี ส่วนร่วมแสดงบทบาทในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชน โดยการสร้างเครือข่ายชุมชน และแบ่งปันความรู้และเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างชุมชน โดยเฉพาะการติดตามตรวจสอบ การดำเนินงานของภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่จะเป็นแรงผลักดันให้ภาคการเมือง ภาครัฐ เอกชน ดำเนินการบริหารจัดการควบคุมดูแลและใช้ประโยชน์ทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

2) สนับสนุนการจัดทำและใช้แผนระดับต่าง ๆ ที่สอดคล้อง เชื่อมโยงกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เป็นเครื่องมือสร้างกระบวนการ ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ และหลักการบูรณาการที่ยึดพื้นที่ ภารกิจและการมีส่วนร่วม



2.3.2 ใช้กลไกคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติและคณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวระดับจังหวัด/กลุ่มจังหวัด สนับสนุนการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวในระดับจังหวัด เพื่อให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ประสานการดำเนินงาน วางแผนและจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาพื้นที่เขตท่องเที่ยวอย่างมีเอกภาพ

1) ใช้กลไกกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปีของส่วนราชการ ขับเคลื่อนและบูรณาการเข้ากับมิติภารกิจงานตามอำนาจหน้าที่ปกคิของกระทรวง ทบวง กรม และมิติพื้นที่ในระดับจังหวัด กลุ่มจังหวัด ตลอดจนมิติตามระเบียบวาระงานพิเศษ หรือวาระแห่งชาติที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงานมาร่วมดำเนินการอย่างมีบูรณาการเพื่อสามารถจัดสรรทรัพยากรให้เกิดความสอดคล้องเชื่อมโยงกันได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น

2) ใช้กลไกกระบวนการ แผนชุมชน สร้างการบูรณาการและความเชื่อมโยงกับแผนท้องถิ่นและแผนระดับต่างๆ โดยกระบวนการแผนชุมชนจะเป็นเครื่องมือสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ให้ชุมชนรู้จักตนเอง รู้จักชุมชน ทูทางสังคม ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่สามารถจัดการตนเองให้บรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนาได้ ส่งผลให้ชุมชน ครอบครัว และคนในครอบครัวสามารถแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 ดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง รวมตลอดทั้งสร้างการมีส่วนร่วมของภาคีพัฒนาในพื้นที่ในกระบวนการจัดทำแผนชุมชน และเชื่อมโยงให้เกิดการบูรณาการกับแผนท้องถิ่นและแผนในลำดับที่สูงกว่า อาทิ แผนจังหวัด กลุ่มจังหวัด และแผนพัฒนาภาค

3) สนับสนุนให้มีกลไกที่ปรึกษาภาคประชาชน เพื่อการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการพัฒนาในระดับพื้นที่ โดยสนับสนุนการจัดตั้งกลไกที่ปรึกษาภาคประชาชนในระดับปฏิบัติการในพื้นที่ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น โดยเฉพาะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชน ในทุกระดับ เพื่อให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นต่อการดำเนินนโยบาย ยุทธศาสตร์ แนวทางการพัฒนา การจัดระบบบริหารและบริการ รวมทั้งการติดตามประเมินผลที่สามารถสะท้อนความพึงพอใจของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินงานภาคราชการให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและประโยชน์โดยรวมต่อประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

2.3.3 ผลักดันการดำเนินงานตามพระราชบัญญัตินโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2551ที่กำหนดให้คณะกรรมการกำหนด “พื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยว” และแต่งตั้ง “คณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยว” ประจำเขต และมีกร “การจัดทำแผนพัฒนาการ



ท่องเที่ยวในเขตพัฒนาการท่องเที่ยว” ทั้งนี้ เพื่อประสานให้การบังคับใช้กฎหมายในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวมีความสอดคล้องกัน

2.3.4 พัฒนารูปแบบระบบกองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ที่มีอยู่ในการพัฒนาการท่องเที่ยว การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยว การพัฒนาทักษะด้านการบริหาร การตลาด หรือการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวในชุมชน รวมถึงการดูแลรักษาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวและการส่งเสริมสินค้าทางการท่องเที่ยวใหม่ๆ ในท้องถิ่น รวมทั้งเป็นแหล่งเงินทุนให้หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินแผนงาน/โครงการด้านพัฒนาการท่องเที่ยว รวมถึงภาคธุรกิจที่ประสงค์จะดำเนินกิจกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้ รูปแบบการดำเนินงานของกองทุนควรมีความยืดหยุ่นในการระดมทุนจากแหล่งต่างๆ และมีระบบเงินทุนหมุนเวียน เพื่อให้เกิดความยั่งยืน ส่งเสริมสถาบันการเงินต่างๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนการลงทุนและการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

2.5 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2554 : เว็บไซต์)

มาตรา 12 ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ประกาศกำหนดเขตพื้นที่ในท้องถิ่นหรือชุมชนใดเพื่อให้มัคคุเทศก์ซึ่งได้รับการยกเว้น คุณสมบัติตามมาตรา 51 ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ รวมทั้งกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือชุมชนนั้น ทั้งนี้ โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี  
มาตรา 50 ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ต้อง

2. มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

2.1 มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ในวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

2.2 มีสัญชาติไทย

2.3 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาในสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนด หรือได้รับวุฒิปัตรหรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการกำหนด

3. ไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

3.1 เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด

3.2 เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว



3.3 เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 46 (1) (2) (3) หรือ (4) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา 63 (1) (2) (3) หรือ (4) และยังไม่พ้นกำหนดห้าปี นับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

3.4 เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 46 (5) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา 63 (5)

3.5 เคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

มาตรา 51 เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือชุมชนเป็นการเฉพาะเมื่อคณะกรรมการได้ประกาศเขตพื้นที่ในท้องถิ่นหรือชุมชนใดตามมาตรา 12 (4) แล้ว รัฐมนตรีจะประกาศยกเว้นคุณสมบัติตามมาตรา 50 (1) (ก) หรือ (ค) สำหรับผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งจะให้บริการเฉพาะในเขตพื้นที่นั้น รวมตลอดทั้งยกเว้นหรือลดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้ด้วยก็ได้

ในกรณีที่มีมัคคุเทศก์ตามวรรคหนึ่งทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในเขตพื้นที่ตามมาตรา 12 (4) ห้ามมิให้มัคคุเทศก์อื่นเข้าไปทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในเขตพื้นที่นั้น

### 3. กิจกรรมการเรียนรู้

3.1 ขึ้นนำเข้าสู่บทเรียน โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

3.2 ขึ้นระดมสมอง ตามใบงานที่ 1

3.3 ขึ้นสรุป วิทยากรและผู้เข้ารับการอบรมร่วมกันสรุปผลการเรียนรู้และกลุ่มสัมพันธ์

### 4. วัดและการประเมินผล

4.1 การทดสอบวัดความรู้ก่อนและหลังการอบรม

4.2 การถาม-ตอบ

4.3 แบบวัดพฤติกรรมระหว่างการอบรม





## แผนการเรียนรู้ที่ 2

หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยว

และกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

แผนการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง ทรัพยากรการท่องเที่ยว ภูมิปัญญาท้องถิ่น อัตลักษณ์ท้องถิ่น วัฒนธรรม

และสิ่งแวดล้อม

จำนวน 1.30 ชั่วโมง

### 1. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ผู้เข้ารับการอบรมอธิบาย

ประเภทของทรัพยากรทางการท่องเที่ยว

1. ประวัติความเป็นมาหมู่บ้านแม่กำปอง
2. ทรัพยากรการท่องเที่ยว
  - 2.1 ลักษณะการเมือง การปกครอง
  - 2.2 ลักษณะภูมิประเทศ

แหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ ได้แก่ น้ำตกแม่กำปอง ดอยม่อนล้านฯ แหล่งท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ วัดพุกษารารา

แหล่งท่องเที่ยวประเภทกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ได้แก่ การทำอาชีพสวนเหมี้ยง การทำอาชีพสวนกาแฟ และการแปรรูป กลุ่มอาชีพทำหมอนใบชา พิธีเรียกขวัญ พิธีสืบชะตาป่าไม้และสายน้ำ การตัดบัตร การดูนก การศึกษาดูงานกลุ่มสหกรณ์ไฟฟ้าโครงการหลวงแม่กำปอง กลุ่มโฮมสเตย์บ้านแม่กำปอง กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่กำปอง

ภูมิปัญญาท้องถิ่น

1. ความหมายของภูมิปัญญาท้องถิ่น
2. ความสำคัญของภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. ลักษณะของภูมิปัญญาท้องถิ่น

อัตลักษณ์ท้องถิ่น

1. ความหมายของอัตลักษณ์ท้องถิ่น
2. ความสำคัญของอัตลักษณ์ท้องถิ่น
3. ลักษณะและประเภทของอัตลักษณ์ท้องถิ่น

วัฒนธรรมท้องถิ่น

1. ความหมายของวัฒนธรรมท้องถิ่น
2. ความสำคัญของวัฒนธรรมท้องถิ่น
3. ลักษณะและประเภทของวัฒนธรรมท้องถิ่น



## สิ่งแวดล้อม

1. ความหมายของสิ่งแวดล้อม
2. ความสำคัญของสิ่งแวดล้อม
3. สิ่งแวดล้อมกับการท่องเที่ยว

## 2. การเรียนรู้

### ประเภทของทรัพยากรทางการท่องเที่ยว

#### 2.1 ประวัติความเป็นมาหมู่บ้านแม่กำปอง

บริบทของบ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว อำเภอแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาข้อมูลพื้นฐานของชุมชนเพื่อต้องการทำความเข้าใจบริบทในด้านต่าง ๆ ได้แก่สภาพความเป็นอยู่ วิถีการดำรงชีวิต เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติภายในชุมชน รวมถึงทัศนคติของคนในชุมชนที่มีต่อการท่องเที่ยว ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของชุมชนทางการท่องเที่ยวได้อย่างไร และมีเหตุผลหรือความต้องการในฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะเป็นอย่างไร ข้อสรุปเกี่ยวกับความต้องการของชุมชน มีรายละเอียดดังนี้

#### ข้อมูลพื้นฐานในด้านต่างๆของชุมชนบ้านแม่กำปอง

การศึกษาข้อมูลพื้นฐานของชุมชนบ้านแม่กำปอง มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทำความเข้าใจในบริบทต่างๆของชุมชนแห่งนี้ ซึ่งส่งผลต่อการวิเคราะห์ความต้องการทางด้านการท่องเที่ยวในชุมชน นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการนำไปสร้างและพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการของชุมชนในการดำเนินการวิจัยขั้นต่อไป

#### ประวัติความเป็นมาของหมู่บ้านแม่กำปอง

ชุมชนหมู่บ้านแม่กำปองมีที่มาจากที่ตั้งชื่อตามดอกไม้ชนิดหนึ่งเกิดขึ้นในหมู่บ้านเป็นจำนวนมาก คือ "ดอกกำปอง" พบมากในบริเวณที่ตั้งชุมชนมีแม่น้ำไหลผ่าน จึงมีคำว่าแม่อยู่ด้านหน้าตามสภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์ กลายมาเป็นชื่อชุมชนว่า บ้านแม่กำปอง มีสถานที่ตั้งอยู่ทางด้านทิศตะวันออกเฉียงเหนือของ จังหวัดเชียงใหม่ ตำบลห้วยแก้ว ตำบลนี้ก็ได้ชื่อมาจากแม่น้ำหรือภาษาท้องถิ่นเรียกว่า ลำห้วย บริเวณริมแม่น้ำนี้มีทรายที่ขาวละเอียดเหมือนแก้ว จึง ชื่อตำบลห้วยแก้ว

ประวัติความเป็นมา ผู้ที่เข้ามาอาศัยอยู่ในช่วงแรกของการตั้งชุมชน คือ พ่ออุ๊ยปากั้งแก้ว ซึ่งเป็นชาวบ้านจากบ้านดอกแดง อ.ดอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่ การอพยพมาครั้งแรกที่บ้านปางโดน จากนั้นจึงโยกย้ายมาจนถึงบริเวณที่ตั้งชุมชนบ้านแม่กำปองในปัจจุบัน สาเหตุที่มีการอพยพมานั้นเนื่องจากต้องการมาทำสวนเมี่ยง หรือสวนชา เพราะในสมัยก่อนชาวล้านนานิมนต์ในขามมาทำเป็นเมี่ยงบริโภคกัน จนกลายเป็นวัฒนธรรม ด้วยความที่พื้นที่ดังกล่าวเพราะแก่การเพาะปลูกเมี่ยง จึงมี



ชาวบ้านบางส่วนในพื้นที่ดอยสะเก็ดที่มีอาชีพปลูกเมี่ยงทำเมี่ยงอยู่แล้ว อพยพมาปลูกชาทำเมี่ยงในบริเวณบ้านแม่กำปอง ซึ่งหลังจากที่พ่ออุ๊ยป่าได้ขึ้นมาทำสวนชาแล้วก็มีญาติพี่น้องอพยพโยกย้ายตามมาด้วย จากนั้นจึงมีการขยายชุมชนออกไปเรื่อยๆ ชาวบ้านที่อยู่โดยมากจึงเป็นชาวล้านนาพื้นที่แถบดอยสะเก็ด ตามประวัติศาสตร์ของการ อพยพมา ชุมชนบ้านแม่กำปองมีอายุร่วม 200 ปี

ปัจจุบันชุมชนแบ่งออกเป็น 6 ปาง ประกอบด้วย 1. ปางโตน 2. ปางห่าง 3. ปางโน 4. ปางกลาง 5. ปางนอก และ 6. ปางซอน จำนวนประชากรมีทั้งหมด 417 คน จำนวนครัวเรือน 130 ครัวเรือน ระบบการปกครองโดยมีผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้นำชุมชน จากอดีตจนถึงปัจจุบันมีทั้งสิ้น 12 คน เริ่มจาก 1. นายแก้ว จันทะวัน 2. นายตา 3. นายคำ สิงโต 4. นายตา กันทา 5. นายสี พากฤทธิ์ 6. นายปัน พวงมาลา 7. นายอ้าย จิโน 8. นายจัน วงศ์เสน 9. นายคำ อุ่นเรือน 10. นายนวล พวงข้อยแก้ว 11. นายบุญรัตน์ อุ่นคำเมือง และ 12. นายพรหมินทร์ พวงมาลา

ภายในชุมชนมีวัดประจำหมู่บ้านคือ วัดแม่กำปอง เริ่มสร้างในราว พ.ศ. 2473 ชาวบ้านนับถือศาสนาพุทธเป็นหลัก และมีโรงเรียนวัดแม่กำปอง ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2490 และในปี พ.ศ. 2524 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เสด็จประพาสหมู่บ้านแม่กำปอง ปัจจุบันมีโครงการหลวงดินตก ตั้งอยู่ในบริเวณใกล้กับชุมชนด้วยเช่นกัน พร้อมกับมีโครงการส่งเสริมเรื่องอาชีพทางการเกษตรในพื้นที่ให้ชาวบ้าน อาทิ ส่งเสริมการปลูกกาแฟ ส่งเสริมการสร้างโรงไฟฟ้าพลังน้ำให้ชุมชน ชาวบ้านมีไฟฟ้าใช้ตลอดทั้งปีจาก โรงไฟฟ้าพลังน้ำ

นอกจากนี้ชุมชนหมู่บ้านแม่กำปองยังมีประวัติศาสตร์ของชุมชนที่น่าสนใจอีกด้านหนึ่งคือ ในช่วงปี พ.ศ. 2519 ที่เกิดเหตุการณ์พรรคคอมมิวนิสต์ บริเวณหมู่บ้านแม่กำปองกลายเป็นพื้นที่สีชมพู เพราะมีกลุ่มนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และแถบภาคเหนือที่เข้าป่าได้มาทำแคมป์หลบซ่อนอยู่ในพื้นที่แถบนี้ และเคยมีการปะทะกันกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ในช่วงปี 2521 ซึ่งชาวบ้านก็อยู่กันอย่างปกติไม่ได้มีการเข้าร่วมกับพรรคคอมมิวนิสต์ นักศึกษาบางคนก็ยังเคยมาช่วยชาวบ้านเก็บเมี่ยง ภายหลังเหตุการณ์สงบช่วงเวลาผ่านไปเป็น 10 ปีก็ยังมีบางคนกลับมาเที่ยวในหมู่บ้านแม่กำปอง

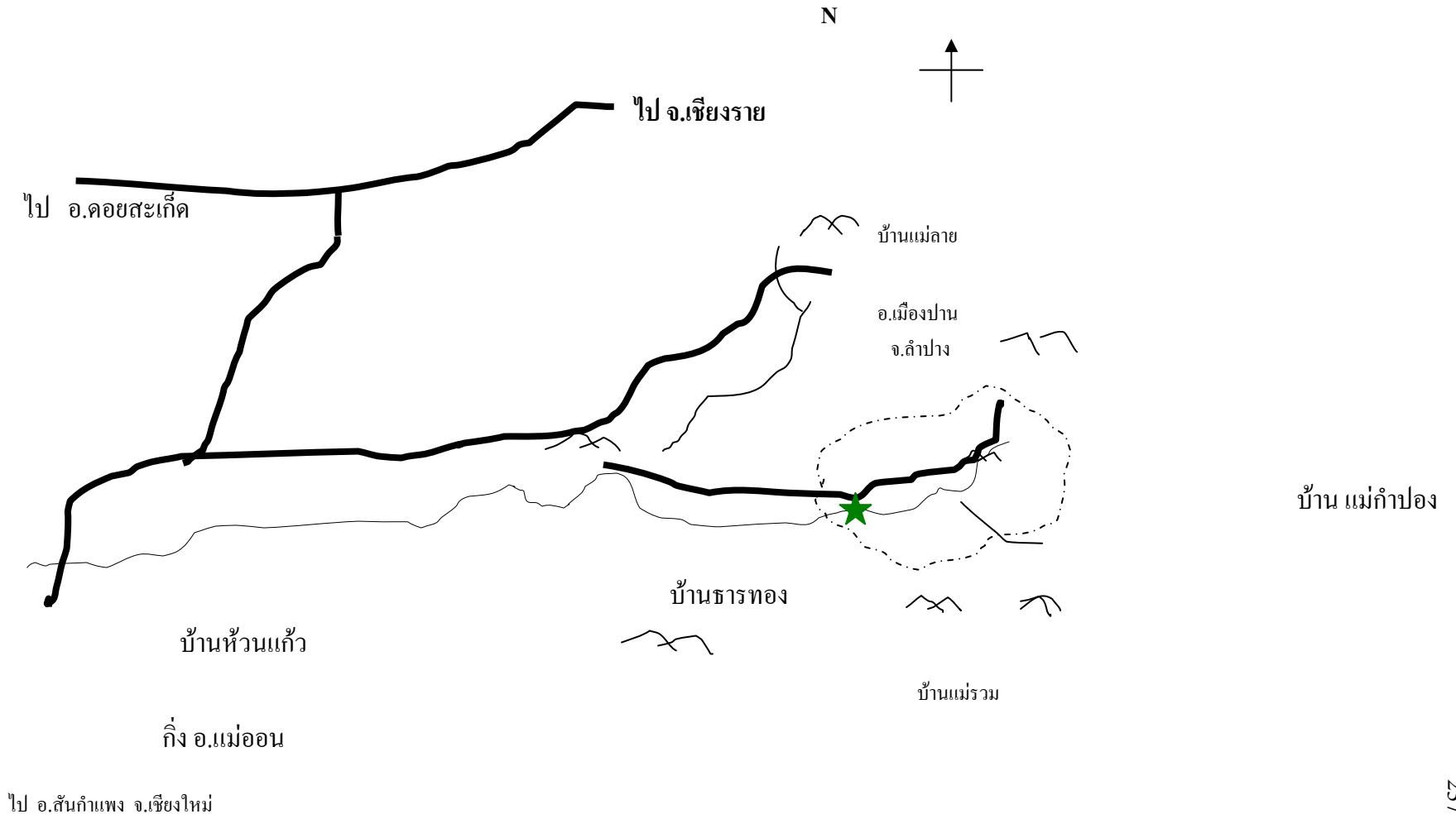
## 2.2 ทรัพยากรการท่องเที่ยว

### ลักษณะภูมิประเทศ

#### สภาพภูมิศาสตร์

บ้านแม่กำปองตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดเชียงใหม่ ห่างจากตัวกิ่งอำเภอแม่ออน 20 กม. และห่างจากตัวจังหวัดเชียงใหม่ ประมาณ 50 กิโลเมตร มีแผนที่โดยสังเขปดังนี้





## ที่ตั้งและอาณาเขต

บ้านแม่กำปองตั้งอยู่ในหมู่ที่ 3 ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่ 98 % เป็นเขตภูเขา เนินเขา เฉลี่ยสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 1,300 เมตร มีป่าไม้อุดมสมบูรณ์เป็นต้นกำเนิดของแม่น้ำลำธาร มีสภาพอากาศที่เย็นสบายตลอดปี

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ บ้านแม่ลาย
ทิศใต้	ติดต่อกับบ้านแม่รวม ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับบ้านธารทอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

## เส้นทางคมนาคม

ตามแผนที่เส้นทาง จากกิ่งอำเภอแม่ออน – บ้านแม่กำปอง ประมาณ 20 กม. ถนน 100% เป็นถนนลาดยางและเทคอนกรีต สามารถใช้พาหนะรถได้ทุกประเภท มีโทรศัพท์จันทคามเทียมที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน โทรศัพท์มือถือรับสัญญาณได้เป็นบางจุด ใช้ไฟฟ้าระบบพลังน้ำและภูมิภาค

## ลักษณะการเมือง การปกครอง

## สภาพเศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพ ชาวบ้านมีการประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นหลัก โดยเฉพาะอาชีพของชาวบ้านแต่ดั้งเดิมเมื่อเริ่มตั้งเป็นชุมชนก็คือ การทำสวนชาหรือ เมี่ยง ตามความหมายของชาวล้านนา ซึ่งในพื้นที่บริเวณที่ตั้งชุมชนมีคำบอกเล่าจากผู้เฒ่าผู้แก่ที่บอกเล่าแก่ลูกหลานต่อๆมาพอจะสืบทราบได้ว่าต้นชาหรือเมี่ยงนั้นมิเกิดขึ้นมาบังแล้วในพื้นที่ และเมื่อมีการอพยพเข้ามาอยู่ในพื้นที่จึงมีการปลูกเพิ่มขึ้นทำเป็นรายได้หลักของชุมชน และมีการนำไปจำหน่ายในชุมชนเมืองแถบดอยสะเก็ด โดยชาวบ้านหาบลงมาขายเอง ต่อมามีการเดินทางโดยม้าต่าง และวัวต่างตามลำดั่งในอดีตซึ่งชาวบ้านบางส่วนมีอาชีพเป็นพ่อค้าวัวต่าง แต่ปัจจุบันพัฒนารูปแบบใช้การขนส่งโดยรถยนต์ และมีการทำการเกษตรด้านอื่นด้วยเช่นกัน อาทิ การปลูกกาแฟ และผลไม้เมืองหนาวบางชนิด

## การประกอบอาชีพ

ภาคการเกษตรชาวบ้านแม่กำปอง 100% มีอาชีพ ทำสวนเมี่ยง สวนกาแฟ ไม่มีการปลูกข้าว เนื่องจากสภาพพื้นที่ไม่เหมาะสมและไม่ต้องการให้มีการตัดโค่นต้นไม้ทำลายป่า ซึ่งเป็นแหล่งของต้นน้ำลำธารส่วนการแปรรูปผลผลิตคือ

เมี่ยง ชาวบ้านจะเก็บใบอ่อนมาหนึ่งแล้วนำไปมัดเป็นกำ ๆ มักให้มีรสชาติ



จึงนำส่งขายให้พ่อค้า

กาแฟ ชาวบ้านจะเก็บผลผลิตเมล็ดสด ส่งขายให้พ่อค้าหรือโครงการหลวง  
นอกจากภาคเกษตร ขณะนี้ชาวบ้านยังไม่มีรายได้หรืออาชีพเสริม

#### การลงทุน

การปลูกสวนเมี่ยง ส่วนใหญ่ชาวบ้านจะไม่ลงทุนในด้านตัวเงิน แต่จะใช้แรงงาน  
ของครอบครัว ไม่ใช่ปุ๋ยวิทยาศาสตร์ ไม่ใช่ยาฆ่าแมลง ดังนั้นการลงทุนจึงเป็นด้านแรงงานทั้งหมด  
เมื่อนำผลผลิตเมี่ยงขายได้จึงพอเพียงแก่การดำรงชีพตามอัตภาพ

การปลูกสวนกาแฟ ชาวบ้านจะลงทุนในด้าน แรงงาน ปุ๋ย แต่เมื่อเก็บผลผลิตขาย  
หักค่าต้นทุนแล้วจะให้ผลตอบแทนดีกว่าการปลูกเมี่ยง

ปัจจุบันความเจริญทางด้านต่างๆไม่ว่าทางด้าน ไฟฟ้า ถนนหนทางดีขึ้น ความ  
ต้องการในการบริโภคเครื่องสิ่งอำนวยความสะดวกของชาวบ้านมีมากขึ้น ค่าใช้จ่ายของครอบครัว  
มากขึ้น การศึกษาสูงขึ้น ส่งผลให้บางครอบครัวเริ่มมีหนี้สินจากการกู้ยืมเพิ่มขึ้น

#### สภาพทางสังคมและวัฒนธรรม

ประชากรในหมู่บ้านแม่กำปอง มีประชากรทั้งหมด 418 คน เป็นชาย 216 คน  
เป็นหญิง 202 คน จำแนกได้ดังนี้

กลุ่มอายุ(ปี)	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
0-4	8	9	17
5-9	14	18	32
10-14	14	16	30
15-19	20	11	31
20-24	7	17	24
25-29	11	12	23
30-39	40	32	72
40-49	62	48	110
50-59	21	15	36
60-69	11	12	23
70-79	7	11	18
80 ขึ้นไป	1	1	2
<b>รวม</b>	<b>216</b>	<b>202</b>	<b>418</b>

ที่มา : (องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว, 2553 : เว็บไซต์)



### การตั้งถิ่นฐานบ้านเรือน

ประชากร นิยมตั้งบ้านเรือนใกล้ๆกัน อยู่ตามที่ราบเนินเขาใกล้แม่น้ำลำห้วยเป็นหย่อมหรือกลุ่ม ซึ่งชาวบ้านเรียกว่า ป๊อกหรือปาง มีทั้งหมด 6 ปาง รวม 128 หลังคาเรือน ดังนี้

- |                       |             |                |
|-----------------------|-------------|----------------|
| 1. กลุ่มป๊อก ปางนอก   | มีบ้านเรือน | 30 หลังคาเรือน |
| 2. กลุ่มป๊อก ปางกลาง  | มีบ้านเรือน | 19 หลังคาเรือน |
| 3. กลุ่มป๊อก ปางซอน   | มีบ้านเรือน | 19 หลังคาเรือน |
| 4. กลุ่มป๊อก ปางโตน   | มีบ้านเรือน | 15 หลังคาเรือน |
| 5. กลุ่มป๊อก ปางโน(1) | มีบ้านเรือน | 9 หลังคาเรือน  |
| 6. กลุ่มป๊อก ปางโน(2) | มีบ้านเรือน | 36 หลังคาเรือน |

### การตั้งบ้านเรือน

รูปแบบการตั้งบ้านเรือนดั้งเดิม ใช้ไม้เลื้อยจากป่าใกล้ๆบ้าน ประกอบเป็นตัวบ้าน และหลังคา นิยมปลูกบ้านเป็นเรือนไม้ชั้นเดียวได้ถุนสูง เพื่อใช้สำหรับเก็บของ

ปัจจุบันรูปแบบใหม่ เริ่มทำเป็นบ้านสองชั้น ไม้เริ่มมีราคาแพงและเลื้อยได้ยากขึ้น หลังคาจึงมุงด้วย กระเบื้องลอน มีการใช้อิฐก่อแทนฝาผนังชั้นล่างบ้าง

### การศึกษา

ในหมู่บ้านมีโรงเรียน 1 แห่งเปิดทำการสอนตั้งแต่อนุบาล -ป.6 มีนักเรียนประมาณ 60 คนทุกปี

การศึกษานอกระบบในหมู่บ้านไม่มีแต่ผู้สนใจต้องออกไปเรียนประจำอำเภอหรือประจำจังหวัด

### การสาธารณสุข

ในหมู่บ้านไม่มีสถานอนามัย แต่มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และมีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่เข้ามาตรวจรักษาอยู่เป็นประจำ มีการต่อน้ำประปาจากภูเขามาใช้ทั่วทั้งหมู่บ้าน มีการสร้างเตาเผาขยะประจำปางต่างๆ มีการรณรงค์ให้ทุกบ้านมีส่วนร่วมใช้ 100% มีการใช้เสียงตามสายประชาสัมพันธ์ถึงโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ให้ชาวบ้านได้รับทราบระมัดระวัง อย่างสม่ำเสมอ ปัจจุบันทุกคนในหมู่บ้านจะมีบัตรประกันสุขภาพ เช่น บัตรผู้สูงอายุ บัตรประกันสุขภาพเด็ก บัตรสามสิบบาทรักษาทุกโรคตามนโยบายของรัฐบาล

### วัฒนธรรมและประเพณี

#### 1. วัฒนธรรมและประเพณีที่ดำรงรักษาไว้

##### 1.1 ประเพณีสงกรานต์ การรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ ทำบุญขึ้นบ้านใหม่

การแต่งงาน ทำบุญศพ



2.1 ประเพณีวันสำคัญทางศาสนาต่างๆ และการถวายทานต้นเงิน เดือนยี่เป็ง ทาน สลากภัตการ ทอดผ้าป่า ถวายผ้ากฐิน ทานขันข้าวใหม่ ทานข้าวล้นบาตร การเข้าโสสานกรรม ปอยหลวง

## 2. วัฒนธรรมและประเพณีที่เปลี่ยนแปลงไปหรือขาดการสืบทอด ศาสนา ความเชื่อ และการเคารพนับถือ

ชาวบ้าน 100 % นับถือศาสนาพุทธ ส่วนใหญ่มีความเชื่อว่าการทำบุญ การประกอบพิธีกรรมต่างๆ การทำประโยชน์ให้ผู้อื่น ให้สังคมในช่วงที่ตนยังมีชีวิตอยู่ จะส่งผลให้ตัวเองได้รับความสุข ความสบาย มั่งมีทรัพย์สินเงินทองในชาติหน้า (เมื่อตนเองตายไปแล้วและได้กลับมาเกิดใหม่อีกครั้งหนึ่ง) และในขณะที่ปัจจุบันก็ยังทำให้ตนเองมีความสุขใจ มีความภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือสังคมช่วยเหลือผู้อื่น ดังนั้นชาวบ้านจึงมีความเชื่อว่าการทำบุญ เป็นการกระทำที่ยิ่งใหญ่จะหาสิ่งอื่นใดมาเสมอเหมือนมิได้

การเคารพนับถือ ผู้น้อยจะเคารพผู้ใหญ่ และทุกคนจะนับถือบรรพบุรุษที่ล่วงลับไปแล้วตั้งในวันสำคัญๆเช่นวันปีใหม่เมือง วันเข้าพรรษา วันเดือนสิบสองเป็งๆ ลูกหลานก็จะพากันไปวัดทำบุญถวายทาน ไปหาดวงวิญญาณของบรรพบุรุษตนเอง นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญเคารพนับถือต่อผู้นำชุมชน เช่น พระสงฆ์ กำนันผู้ใหญ่บ้าน ครูอาจารย์ในท้องถิ่น

## ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดการ และระบบกรรมสิทธิ์ พื้นดิน

### ลักษณะของพื้นดินและความเปลี่ยนแปลง

สภาพพื้นดินของหมู่บ้าน เป็นดินภูเขาหินปะปน 50% พื้นดินข้างบนจะมีเศษซากใบไม้ใบหญ้าสะสมอยู่มากจึงมีสีดำร่วนซุย ลึกประมาณ 1 ฟุต และชั้นล่างเป็นดินเหลืองแดงมีก้อนหินปะปนทั้งเล็กและใหญ่ จึงสามารถปลูกพืชได้ พื้นที่ทำกินของชาวบ้านส่วนใหญ่ 100% เป็นเนินเขา ไร่ไร่เขา

### การใช้ประโยชน์และความเหมาะสม

ชาวบ้านจะใช้พื้นที่ทำกินส่วนใหญ่ปลูกสวนเมี่ยง สวนกาแฟ ซึ่งเป็นพืชที่สามารถขึ้นได้ดีในที่ที่มีอากาศเย็นและความสูง ตั้งแต่ 1,000 – 1,500 เมตรจากระดับน้ำทะเล ดังนั้นการทำสวนเมี่ยง สวนกาแฟ จึงเป็นอาชีพหลักที่เหมาะสมกับสภาพภูมิประเทศของชุมชนแถบนี้

### ความเสื่อมโทรม สาเหตุและผลกระทบ

จากการที่ชาวบ้านได้ใช้พื้นที่ทำสวนเมี่ยง สวนกาแฟ จะต้องมีการตัดต้นไม้ที่ขึ้นหนาแน่นปกคลุมสวนเหล่านั้นทุกปีเพื่อให้โล่งสะดวกต่อการทำงานเก็บผลผลิต แต่ก็เหลือพอที่พืชทั้งสองชนิดนั้นจะใช้เป็นร่มเงารำไรได้ ปกติจะมีหญ้าขึ้นปกคลุมตามพื้นหน้าดินทั่วไป ปัญหาเรื่อง





การพังทลายของหน้าดินเนื่องจากการทำสวนจึงไม่เกิดขึ้น ปัจจุบันชาวบ้านได้หันมาสนใจปลูกสวน  
กาแฟกันมากขึ้น และนิยมใช้ปุ๋ยวิทยาศาสตร์อย่างแพร่หลาย ถ้าหากไม่มีการใช้ปุ๋ยคอก ปุ๋ยขาว  
ปรับสภาพดินสลับกันไปเกรงว่าในอนาคตสภาพดินก็อาจเสื่อมได้

และปัจจุบันมีการทำถนนและปรับให้กว้างมากขึ้น จึงทำให้ภูเขาไหลลงทางถูกรด  
ถากถาง ไม่มีหญ้าขึ้น เวลาฝนตกถูกน้ำฝนไหลกัดเซาะ พังทะลายเป็นช่วงๆ

#### การถือครองที่ดินและกรรมสิทธิ์

พื้นที่อยู่อาศัย พื้นที่ทำกินของชาวบ้าน 80% เป็นที่มีเอกสารสิทธิ์ ใบสค.1และอีก  
20% ยังเป็นที่ไม่มีเอกสารสิทธิ์ใด แต่ก็ได้เข้าไปทำกินนานแล้วและมีบางส่วนเพิ่งเข้าไปทำประโยชน์  
ใหม่ต่อไปอาจจะเป็นปัญหาทางกฎหมายได้ จำเป็นที่ทางราชการและทางชุมชนจะต้องร่วมมือกัน  
แก้ไขให้ชัดเจนอย่างเร่งด่วน

ปัจจุบันมีกลุ่มบุคคล นายทุนภายนอก เริ่มเข้ามาติดต่อซื้อที่ดินของชาวบ้าน  
สำหรับใช้ บ้านพักตากอากาศ ทำเป็นสวนคิดเป็น 8% ของพื้นที่ทั้งหมด ดังนั้นหลายฝ่ายจึงมองเห็นว่า  
อำนาจเงินของนายทุนหรือกลุ่มบุคคลเหล่านี้ อาจจะกว้านซื้อที่ดินของชาวบ้านไปหมดและสร้าง  
ปัญหาเรื่องการบุกรุกพื้นที่ป่าเพื่อทำกินเพิ่มขึ้นอีกหรืออาจสร้างปัญหาต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวของ  
หมู่บ้านได้

#### พื้นน้ำ

##### แหล่งน้ำ

หมู่บ้านแม่กำปองส่วนใหญ่ ตั้งเรียงรายอยู่ใกล้กับลำห้วยและตั้งอยู่ในเขตป่าที่  
ยังคงความอุดมสมบูรณ์ ดังนั้นจึงมีแหล่งน้ำ สำหรับใช้ในการบริโภคหล่อเลี้ยงประชากรได้ตลอดปี

ชาวบ้านทุกหลังคาเรือน ได้ช่วยกันต่อประปาภูเขาเข้ามาใช้ในครัวเรือนได้  
อย่างสะดวกสบาย ไม่มีการเก็บค่าน้ำ แต่มีปัญหาเรื่องน้ำขุ่น เป็นตะกอนเป็นบางครั้ง เช่นช่วงฝนตก

นอกจากใช้น้ำในลำห้วยสูง ต่อมาเป็นประปาภูเขาสำหรับใช้ในการบริโภค ใช้  
ในงานเกษตรต่างๆแล้ว พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯยังทรงดำริให้สร้างฝายกั้นน้ำเพื่อใช้ป็นเป็น  
พลังงานกระแสไฟฟ้าใช้ในหมู่บ้านตั้งแต่ปี พ.ศ. 2526 – ถึงปัจจุบัน

#### ความเปลี่ยนแปลง ความเสื่อมโทรม การสูญเสีย และผลกระทบ

1. ปัจจุบันปริมาณของน้ำในลำห้วยได้ลดจำนวนลง เนื่องจากป่าไม้ที่ขึ้นอยู่อย่าง  
อุดมสมบูรณ์เป็นที่กำเนิดของต้นน้ำได้ถูกชาวบ้านได้ทยอยโค่นล้มลงมาก เพื่อใช้ทำเป็นบ้านเรือน ใช้  
ทำเป็นสวนเมี่ยง สวนกาแฟและมีการบุกรุกขยายพื้นที่ทำกินใหม่ หากไม่คิดถึงการอนุรักษ์ป่าไม้ให้  
สมดุลแล้วปัญหาเรื่องการขาดแคลนน้ำจะเพิ่มมากขึ้น



2. คุณภาพของน้ำที่ไหลผ่านที่ตั้งบ้านเรือนของชุมชนลดลง เนื่องจากบางครัวเรือนได้ปล่อยทิ้งน้ำที่ใช้แล้วลงสู่ลำห้วยโดยตรง และมีการขวางทิ้งเศษขยะมูลฝอยลงในลำห้วยมากขึ้น ปัญหาเหล่านี้ต้องได้รับการแก้ไขต่อไป

#### การอนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งน้ำ

สืบเนื่องจากที่ชาวบ้านมีความต้องการใช้น้ำในการบริโภคตลอดปี และบางปีเคยประสบปัญหาน้ำมีน้อย ไม่เพียงพอแก่การผลิตกระแสไฟฟ้านั้น ชาวบ้านจึงได้ตระหนักเห็นความสำคัญที่จะต้องช่วยกันอนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งน้ำเหล่านั้นไว้ โดยให้มีการดูแลรักษาป่าไม้ไว้มิให้ถูกตัดทำลายจนเกินดูแลแห่งธรรมชาติ และต้องมีการช่วยกันปลูกป่าเพิ่มเติม

#### ป่าไม้และป่าชุมชน

##### ขอบเขตพื้นที่, ขนาดพื้นที่ แผนที่

พื้นที่ป่าไม้ในเขตบ้านแม่กำปองที่จัดเป็นป่าสงวนมีประมาณ 6 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ป่าชุมชนมีประมาณ 1 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ทำกินปลูกสวนเมือง กาแฟ 6 ตารางกิโลเมตร

##### ลักษณะของทรัพยากรในป่า

หมู่บ้านแม่กำปอง เป็นหมู่บ้านที่ตั้งอยู่ในพื้นที่สูง เป็นเนินเขาและอยู่ในเขตป่าไม้ชั้น A (ตามการแบ่งพื้นที่ป่าของกรมป่าไม้) และสูงกว่าระดับน้ำทะเลโดยเฉลี่ย ประมาณ 1,300 เมตร ดังนั้นลักษณะป่าไม้ส่วนใหญ่จึงเป็นป่าเบญจพรรณ เป็นป่าดิบชื้น ต้นไม้ทยอยกันผลัดใบตลอดปี จึงทำให้ป่าไม้มีใบเขียวชอุ่ม ชุ่มชื้น อากาศเย็นสบายตลอดทั้งปี ในป่ามีทรัพยากร เช่น เห็ดป่า หน่อไม้ น้ำผึ้ง ผัก สมุนไพรและสัตว์ป่า ปัจจุบันสัตว์ป่าได้ถูกล่าจนเกือบหมดหรือสูญพันธุ์ไปแล้ว

## 2.3 อัตลักษณ์ท้องถิ่น

### 2.3.1 ความหมายของอัตลักษณ์ท้องถิ่น

นันทนา น้ำฝน (2536 : 36) กล่าวว่าอัตลักษณ์ของบุคคล (Identity) เป็นลักษณะอย่างหนึ่งในตัวบุคคลที่ทำให้บุคคลนั้นมีความเป็นตัวของตัวเองซึ่งแตกต่างจากผู้อื่นเห็นได้ว่าอัตลักษณ์เป็นคุณลักษณะประการหนึ่งในตัวบุคคล ซึ่งในทางสังคมวิทยา มองว่า เมื่อบุคคลมาอยู่ร่วมกันในสังคมก็มีการติดต่อสื่อสารกัน หรือมีการกระทำ ทางสังคมระหว่างกัน (Social Interaction) โดยพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาเป็นปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Interaction) ซึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติทางสังคม (Social Norms) ตามโครงสร้างทางสังคมนั้นๆ การกระทำระหว่างกันทางสังคมทำให้บุคคลมีบทบาทตามสถานการณ์ ที่ตนสัมพันธ์อยู่ (Stryker. 1980 : 2) ในขณะที่อัตลักษณ์ตามพจนานุกรมภาษาอังกฤษ-ไทย คำว่า Identity คือคำว่า “เอกลักษณ์” ซึ่งตรงกับความหมายของคำนี้ในพจนานุกรมภาษาอังกฤษ นั่นก็คือ สิ่งที่เป็นคุณสมบัติของคนหรือสิ่งหนึ่ง และมีนัยขยาย



ต่อไปว่าเป็นคุณสมบัติเฉพาะของคนหรือสิ่งนั้น ที่ทำให้สิ่งนั้น โดดเด่นขึ้นมาหรือแตกต่างจากสิ่งอื่น แต่ในปัจจุบันความหมายนี้ได้แปรเปลี่ยนไป แนวโน้มทางทฤษฎียุคหลังสมัยใหม่ (Postmodernism) ทำให้เกิดการตั้งคำถามอย่างมากกับวิธีการมองโลกการเข้าถึง “ความจริง” ของสิ่งต่างๆ รวมทั้ง สิ่งที่เชื่อกันว่าเป็นความจริงที่เป็น “แก่นแกน” ของปัจเจกบุคคล วิธีคิดในกระแสนี้รื้อถอนความเชื่อเกี่ยวกับคุณสมบัติแก่นแกนของปัจเจกภาพ ความเป็นปัจเจกกลายเป็นเรื่องของกรนิยามความหมาย ซึ่งสามารถเลื่อนไหลเปลี่ยนแปลงไปตามบริบท อัตลักษณ์เป็นมโนทัศน์ที่คาบเกี่ยวสัมพันธ์กับวิชาหลายแขนงทางด้านสังคมศาสตร์ ทั้งสังคมวิทยา มานุษยวิทยา จิตวิทยา และปรัชญา อัตลักษณ์มีความสำคัญเป็นพิเศษเนื่องจากเป็นปริบทที่เชื่อมต่อกันระหว่างทั้งสอง ในด้านหนึ่งอัตลักษณ์คือ “ความเป็นปัจเจก” ที่เชื่อมต่อกับสัมพันธ์กับสังคม (อภิญาญา เฟื่องฟูสกุล. 2546 : 1-5)

อัตลักษณ์ (อ่านว่า อัด-ตะ-ลัก) (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 2554 : เว็บไซต์) ประกอบด้วยคำว่า อัด กับคำว่า ลัก อัด มาจากคำว่า อตุต แปลว่า ตน ตัวเอง อัตลักษณ์ จึงแปลว่า ลักษณะของตนเอง ลักษณะของตัวเอง เป็นศัพท์ที่คณะกรรมการบัญญัติศัพท์ของราชบัณฑิตยสถาน ได้บัญญัติให้ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Character เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งรวมสติปัญญา คุณธรรม จริยธรรม ความประพฤติที่แสดงออกเป็นลักษณะนิสัยของบุคคลนั้น แต่ปัจจุบัน มีการนำคำว่าอัตลักษณ์ไปใช้แทนคำว่า ตน ตัว เช่น หนังสือเรื่องนี้ปรากฏอัตลักษณ์ของนักเขียนแจ่มแจ้งทีเดียว ครูควรช่วยนักเรียนให้พัฒนาอัตลักษณ์ของเขาได้อย่างเหมาะสม หรือใช้ อัตลักษณ์เพื่อแทนคำว่า เอกลักษณ์ คำทั้งสองคำนี้อาจจะดูมีความหมายใกล้เคียงกันมาก แต่มีลักษณะเน้นต่างกัน อัตลักษณ์เน้นลักษณะทั้งหมดของบุคคล โดยไม่ได้เปรียบเทียบกับใคร ส่วนเอกลักษณ์เน้นลักษณะที่เป็นหนึ่ง ลักษณะที่โดดเด่นซึ่งเป็นส่วนที่แยกบุคคลนั้นออกจากบุคคลอื่น

อัตลักษณ์หมายถึงความนึกคิดเกี่ยวกับบทบาทเฉพาะตนของบุคคลในการแสดงออก เพื่อติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นตามโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรม ที่บุคคลดำรงอยู่ เนื่องจากอัตลักษณ์เป็นความนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง จึงมีความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลกล่าวคือ ความนึกคิดเกี่ยวกับตนเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพราะคนเราชอบกระทำไปตามความคิดหรือมโนภาพว่าตนเองเป็นคนเช่นไร (เฉลิมชัย ปัญญาดี. 2553 : เว็บไซต์) (ออมเดือน สดมณี. 2540 : 60 ; สมศักดิ์ สีตาคุลฤทธิ์. 2545)

2.3.2 ความสำคัญของอัตลักษณ์ท้องถิ่น (ทรงคุณ จันทจร พิสิษฐ์ บุญไชย และไพรัช ถิตย์ผาด. 2554 : เว็บไซต์) ได้แบ่งความสำคัญของศิลปหัตถกรรมพื้นบ้านดังนี้

1. ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้านในยุคโบราณเป็นผลงานที่มนุษย์ได้สร้างสรรค์ในยุคก่อนประวัติศาสตร์และยุคประวัติศาสตร์ซึ่งเป็นซากผลงานในอดีตเหลือเป็นมรดกทางวัฒนธรรมไว้



ให้เราได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของพวกเขาเหล่านั้นในด้านต่าง ๆ อันเป็นหลักฐานสำคัญทางประวัติศาสตร์ แสดงให้เห็นถึงสภาพความเป็นอยู่ของมนุษย์ วัฒนธรรมประเพณี พิธีกรรม และความเชื่อ ความเป็นเอกลักษณ์แบบเชื้อชาติและความเจริญหรือความเสื่อมของสังคมเมืองหรือประเทศ

2. ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้านในยุคปัจจุบันได้ดัดแปลงทั้งสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ใช้สอยเพื่อเศรษฐกิจ เพื่อการสืบทอดทางวัฒนธรรม เพื่อผลทางด้านจิตใจ และสร้างสรรค์เพื่อผลในการพัฒนาประเทศกระทรวงศึกษาธิการ (2529 : 6 - 7) ได้จำแนกผลงานศิลปหัตถกรรมพื้นบ้านตามลักษณะของการใช้งาน ดังนี้

2.1 ประเภทส่วนประกอบของบ้านเรือน ได้แก่ ฟาก ฝ้าเพดาน ฝา จั่ว ซึ่งเป็นงานสานด้วยไม้ไผ่หรือกะสลักไม้

2.2 ประเภทเครื่องเรือน ได้แก่ เก้าอี้ ชุดรับแขก ตู้ โต๊ะ เตียง แคร่ ชั้นวางของ

2.3 ประเภทเครื่องใช้สอยในครัวเรือน ได้แก่ หม้อข้าว หม้อแกง โอ่ง ไห หม้อน้ำ ครก ชั้น กระจง กระจาด กระจะเชอ กระจะซอน ตะกร้า กระจะดิบ แอบข้าวหรือแอบข้าว เสื่อ สาด หมอน โอ ถ้วยชาม พัด ไม้กวาด กระจะต่ายขูดมะพร้าว เขียนหมาก กระจะโถน มีด

2.4 ประเภทเครื่องใช้สอยทั่วไป ได้แก่ ปุ้งกี ตะกร้า กระจะอม กระจะชู กระจะเข้า หลัว แขง เกวียน เรือ ร่ม กระจะคิง กระจะพรวน

2.5 ประเภทเครื่องใช้สอยประจำตัว ได้แก่ เสื่อ ผ้าถุง โสร่ง ผ้าขาวม้า พัด กระจะเป่าถือ กระจะเป่าใส่เสื่อผ้า ตะกร้า กระจะอบ หมวก เครื่องประดับกายต่าง ๆ (สร้อย กำไล แหวน)

2.6 ประเภทเครื่องใช้ในงานกสิกรรม ได้แก่ กระจะบุง ตะกร้า แขง ปุ้งกี กระจะลอม กระจะอบ เสียม มีดพรว้า ขวาน ไถ คราด

2.7 ประเภทเครื่องมือจับสัตว์ ได้แก่ ลอบ ไซ สุ่ม ข้อง กระจะซัง อีจู้ กระจะงนก กระจะดักนก แร้ว ตุ่ม ลัน ชนาง ขอ แห อวน

2.8 ประเภทเครื่องเล่น ได้แก่ ตะกร้อ ตีตกตา หม้อข้าวหม้อแกงเด็กเล่น นกหวีด ม้าก้านกล้วย เครื่องดนตรี ว่าว พวงระย้า ปลาตะเพียน หน้ากาก หน้างตะลุง หน้าใหญ่

2.9 ประเภทเครื่องดวงวัด ได้แก่ ป้อย ลิตร แล่ง ทะนาน ถัง สัต กระจะยอน กระจะบุง ปุ้งกี

2.10 ประเภทเครื่องมือและอาวุธ ได้แก่ มีดพก ขวาน พรว้า ดาบ ธนู คัน กระจะสุน 3609 น หอก แหวน หลาว ฉมวก ไม้ตะพด สนับถือ หน้าไม้

2.11 ประเภทเครื่องใช้ในพิธีการ ได้แก่ ตีตกตาเรียกบบาล แผ่นยันต์อักขระ การแทงหยวกเมรุเผาศพ โลงศพ ปราสาท พายบายศรี โกศ และบัวบรรจุกะดุก เครื่องใช้ในพิธีการต่าง ๆ ศาลพระภูมิ เครื่องใช้ในงานบุญต่าง ๆ



### 2.3.3 ลักษณะและประเภทของอัตลักษณ์ท้องถิ่น

ทรัพยากรท่องเที่ยวของชุมชน

ทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

คอยม่อนล้าน : คอยที่สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 1,700 เมตร เป็นเส้นทางเดินทิวทัศน์สำหรับนักท่องเที่ยวเนื่องจากมีความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติ อากาศเย็นสบายตลอดปี

ดอกเอื้องดิน : เป็นดอกกล้วยไม้ชนิดหนึ่ง สวยงาม ราคาแพง 1 ปีจะบานอยู่ 1 ครั้ง นานประมาณ 2 เดือน

ดอกกำปอง : เป็นดอกสัญลักษณ์ของหมู่บ้าน

น้ำตกแม่กำปอง : น้ำตกสูง 7 ชั้น น้ำใส สะอาด จากหมู่บ้านไปประมาณ 1 กม.

ทรัพยากรท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

วัดคันธาพุทธา: ตั้งอยู่ ณ หมู่บ้านแม่กำปอง เป็นวัดที่เก่าแก่และมีแห่งเดียวของหมู่บ้าน ส่วนไหนที่ทรุดโทรมก็จะมีบูรณซ่อมแซมถือว่าเป็นบูรณสถานที่สำคัญของหมู่บ้าน

องค์ความรู้ ภูมิปัญญาชาวบ้าน

ด้านเกษตรกรรม

การตัดต้นไม้ : ลักษณะของการตัด จะเหลือต้นไม้ไว้ประมาณ 1 ฟุตเพื่อต้นไม้จะไม่ตายและมีการแตกหน่อใหม่

การเก็บเหมี้ยง : เป็นอาชีพหลักของหมู่บ้านที่มีมาแต่บรรพบุรุษ มีวิธีการเก็บโดย จะไม่เด็ดใบเหมี้ยงทั้งใบ แต่จะเก็บประมาณ 2/3 ของใบเพื่อเหลือโคนใบไว้เพื่อการเลี้ยงต้น

ด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรม

การมุงหลังคาโดยใช้เป็นเกล็ด: ซึ่งเป็นเกล็ดกะเทาะออกมาจากต้นไม้

การทำแก้อ้อไม้ไฟ โดยนำเอาไม้ไฟมาเป็นวัสดุหลักและมัดด้วยเส้นหวาย ประกอบทุกอย่างด้วยมือถือว่าเป็นสินค้าหัตถกรรม

ด้านการแพทย์แผนไทย

สมุนไพร : ส่วนมากจะได้มาจากคนเฒ่า คนแก่ ที่นำพืชผักต่างๆมาเป็นยาสมุนไพรเพื่อรักษาโรคเนื่องจากสมัยก่อนการไปพบแพทย์เป็นสิ่งที่ทำได้ยากเนื่องจากถนนอยู่ในสภาพที่ทุรกันดาร ไปมาลำบาก

การนวดแผนไทย : มีการนวดอยู่ 2 แบบ คือนวดฝ่าเท้า และนวดตัว มีการ



นำน้ำมันมาร่วมในการนวดประคบต่างๆ เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการผ่อนคลาย แก้อาการปวดเมื่อยร่างกาย

การผลิตยาสมุนไพร : เป็นการนำรากไม้ เปลือกไม้ ต้นไม้ มาผสมแล้วคั้นเป็นผงละเอียด เพื่อนำมารักษาโรค โดยมีการแบ่งใส่บรรจุภัณฑ์เพื่อการจำหน่ายในราคาที่ไม่แพง ซึ่งมีทั้งยารับประทาน ยาทา ยาประคบ

ด้านปรัชญา ศาสนา ประเพณี : การสวดขวัณ(ร้องขวัณ)

นิยมทำเวลาที่มีผู้เจ็บไข้ ได้ป่วยและหายป่วยหายไข้ก็จะทำการสวดหรือร้องขวัณ เพื่อเป็นการเรียกขวัณ กลับมา แต่ปัจจุบันเริ่มมีการบายศรีสู่ขวัณ แบบวัฒนธรรมของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำขึ้นเพื่อเป็นกิจกรรมหนึ่งในการจัดการการท่องเที่ยว ใช้สำหรับต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมชมชนบ้านแม่กำปอง โดยเพิ่มความหมายในพิธีให้นักท่องเที่ยวฟังเกี่ยวกับฝ้ายที่นำมาใช้มัดข้อมือ มีความสำคัญอย่างไรจึงต้องบายศรีสู่ขวัณ

ด้านโภชนาการ

โภชนาการ : การขำไบเมี่ยง หรือขำสมุนไพร เป็นการนำยอดไบเมี่ยงและยอดไบมะขาม เสริ่ม ฯลฯ มาสับกลึงเป็นชิ้นเล็กๆแล้วนำมาขำโดยใส่พริกขี้หนูและเครื่องปรุงอื่นตามใจชอบ ไข่ไบตอง เป็นการทอดไข่โดยไม่ใช้น้ำมัน ใช้ไบตองมารองกะทะแล้วเทไข่ที่ตีแล้วมาเทลงบนไบตองจากนั้นตั้งไฟอ่อนๆ จนด้านหนึ่งสุกก็พลิกอีกด้านลงไปสักพัก จนไข่สุกก็นำมาจัดใส่จานรับประทานได้ไข่จะมีกลิ่นหอมจากไบตอง นำรับประทานมาก สีสันก็สวยงาม เหมาะแก่ผู้ที่ดูแลสุขภาพควบคุมการบริโภคน้ำมัน

## 2.4 วัฒนธรรมท้องถิ่น

### 2.4.1 ความหมายของวัฒนธรรมท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ ได้ให้ความหมายคำว่า วัฒนธรรมท้องถิ่น หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่ดีงาม มีคุณค่าซึ่งคนในสังคมประพฤติปฏิบัติหรือแสดงออกมาช้านาน ใน 5 ด้าน คือขนบธรรมเนียมประเพณี และความเชื่อ ภาษาและวรรณกรรมศิลปกรรม และโบราณคดี การละเล่น ดนตรีและการพักผ่อนหย่อนใจ ชีวิตความเป็นอยู่และวิทยาการ (กนกพร สุขสาย. 2554 : เว็บบไค์)

### 2.4.2 ความสำคัญของวัฒนธรรมท้องถิ่น

วัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นวิถีชีวิตของคนในแต่ละชุมชน ซึ่งเป็นมรดกสืบทอดต่อกันมา และทุกคนในท้องถิ่นย่อมมีความภูมิใจในการเป็นเจ้าของร่วมกัน ทำให้เกิดความรัก ห่วงเห่น และศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นตัวบ่งชี้ความสำคัญถึงวิถีชีวิตของคนในสังคมในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสืบทอดกันมา (กนกพร สุขสาย. 2554 : เว็บบไค์)



### 2.4.3 ลักษณะและประเภทของวัฒนธรรมท้องถิ่น

#### ลักษณะของวัฒนธรรมท้องถิ่น

วัฒนธรรมท้องถิ่น มีลักษณะที่ขึ้นอยู่กับสภาพและสิ่งแวดล้อมทางสังคม แบ่งได้เป็น 2 ประเภท (กนกพร สุขสาย. 2554 : เว็บไซต์) ดังนี้

1. วัฒนธรรมท้องถิ่นในเมืองจากการที่สังคมในเมืองมีอัตราการเพิ่มประชากรเป็นไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ประสบปัญหาทางการดำเนินชีวิตและด้านการประกอบอาชีพที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมจนทำให้กลายเป็นวัฒนธรรมในเมือง
2. วัฒนธรรมท้องถิ่นในชนบทปัจจุบันการดำรงชีวิตของคนในชนบทที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทันสมัยมากขึ้น แต่ชีวิตส่วนใหญ่ของกลุ่มชนบทยังคงผูกพันอยู่กับอาชีพการเกษตร

#### ประเภทของศิลปวัฒนธรรม

สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ ได้รวบรวมจัดศิลปวัฒนธรรมเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ง่ายต่อการศึกษาค้นคว้าและทำความเข้าใจ ดังนี้

1. หมวดขนบธรรมเนียมประเพณี และความเชื่อ
2. หมวดภาษาและวรรณกรรม
3. หมวดศิลปกรรมและโบราณคดี
4. หมวดการเล่น ดนตรีและการพักผ่อนหย่อนใจ
5. หมวดชีวิตความเป็นอยู่และวิทยาการ

วัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีผลต่อการดำรงชีวิตของบุคคลนั้นสามารถจำแนกได้เป็น 4 ด้าน (กนกพร สุขสาย. 2554 : เว็บไซต์) ดังนี้

1. ด้านสังคม ได้แก่สังคมเมือง และสังคมชนบท ปัจจุบันรูปแบบการดำเนินชีวิตของประชาชนในสังคมเปลี่ยนแปลงไปอันเป็นผลเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ วัฒนธรรมของท้องถิ่นจะช่วยคนในสังคมกระทำในสิ่งที่ดีงาม ละเว้นในสิ่งที่ไม่ควรกระทำ การปฏิบัติศิลปวัฒนธรรมที่ดีงามของท้องถิ่นจะส่งผลให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข
2. ด้านเศรษฐกิจ เศรษฐกิจเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญของคนในประเทศ และประเทศ ประเทศไทยมีระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยม วัฒนธรรมของสังคมเมืองและสังคมชนบทจะมีผลต่อเศรษฐกิจประชาชนในเมืองและชนบทจะอยู่ในอิทธิพลของเศรษฐกิจด้วยเช่นกัน
3. ด้านการเมือง การเมืองมีผลต่อศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น ดังนี้ปฏิบัติตัวตามกฎหมายของบ้านเมือง กฎของหมู่คณะ รวมทั้งระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่ได้กำหนดขึ้นในสังคม



นั้นๆ เคารพต่อสิทธิ หน้าที่ของบุคคลอื่นและของตน รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ต้องกระทำหรือได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด และร่วมมือและประสานงานกับผู้อื่นและหมู่คณะ

4. ด้านการศึกษา การศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างวัฒนธรรมของท้องถิ่น และวัฒนธรรมของท้องถิ่นก็เป็นผู้กำหนดทิศทางของการศึกษาด้วยเช่นกัน ดังนี้ กำหนดวิถีชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นนั้น กำหนดเอกลักษณ์ของท้องถิ่น การส่งเสริมปรับปรุงและถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น ขยายขอบข่ายการเรียนรู้ให้กว้างขวางออกไป และทำให้เกิดการพัฒนาในทุกๆ ด้าน การศึกษาจึงถือได้ว่ามีความสำคัญต่อการกำหนดการสืบทอด การอนุรักษ์ การพัฒนาศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น และส่งผลต่อการดำรงชีวิตของประชาชน

## 2.5 สิ่งแวดล้อม

### 2.5.1 ความหมายของสิ่งแวดล้อม

สิ่งแวดล้อม (ศศิภามานตร์ แสงสวัสดิ์. 2554 : เว็บบไซต์) ตามความหมายในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 และในพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ได้ให้คำนิยามของสิ่งแวดล้อมตรงกันคือ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่มีลักษณะทางกายภาพและชีวภาพที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ซึ่งเกิดขึ้นโดยธรรมชาติและสิ่งทีมนุษย์ได้ทำขึ้น

การจำแนกสิ่งแวดล้อม ในการจำแนกสิ่งแวดล้อมสามารถแบ่งได้หลายจำพวก ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการแบ่ง ดังนี้

จำแนกตามองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมเป็น 4 ลักษณะ

1. สิ่งแวดล้อมทางด้านกายภาพ (Physical Environment)
  2. สิ่งแวดล้อมทางด้านเคมี (Chemical Environment)
  3. สิ่งแวดล้อมทางด้านชีวภาพ (Biological Environment) หมายถึง คุณลักษณะสิ่งแวดล้อมที่มีองค์ประกอบของสิ่งมีชีวิต เช่น จุลินทรีย์ พืช และสัตว์ รวมถึงมนุษย์ด้วย ซึ่งมนุษย์มีบทบาทที่สำคัญทั้งในการช่วยค้ำจุน และในการทำลายสิ่งแวดล้อมด้วยตนเอง
  4. สิ่งแวดล้อมทางด้านสังคม (Social Environment) หมายถึงสิ่งแวดล้อมที่มีความเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของมนุษย์ ในด้านการใช้ชีวิตในสังคม รวมถึงพฤติกรรม จารีต ประเพณี และวัฒนธรรมที่ถือปฏิบัติกันมาช้านาน เช่น ประเพณีทางศาสนา เป็นต้น
- สิ่งแวดล้อมแบ่งเป็นลักษณะตามเกิดได้ 2 ลักษณะ

4.1 สิ่งแวดล้อมที่เกิดตามธรรมชาติ (Natural Environments) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ เช่น ดิน น้ำ อากาศ จุลินทรีย์ พืช และสัตว์ เป็นต้น





4.2 สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น (Man-made Environments) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องจักร เครื่องยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

สิ่งแวดล้อมแบ่งตามการมีชีวิตได้ 2 ลักษณะ

1. สิ่งแวดล้อมมีชีวิต (Biotic Environments) หมายถึง สิ่งแวดล้อมเป็น สิ่งมีชีวิต เช่น จุลินทรีย์ พืช และสัตว์ รวมถึงมนุษย์ด้วย
2. สิ่งแวดล้อมที่ไม่มีชีวิต (Abiotic Environments) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่ไม่มีคุณสมบัติของสิ่งมีชีวิต ซึ่งอาจเกิดขึ้นโดยธรรมชาติหรือมนุษย์สร้างขึ้น เช่น อากาศ น้ำ แสงสว่าง เครื่องจักร เครื่องยนต์ เครื่องอุปโภคบริโภค เป็นต้น

การดำรงชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมมา โดยตลอดทุกยุคสมัย ในระยะแรก ๆ เนื่องจากจำนวนประชากรยังมีไม่มากประกอบกับ ทรัพยากรธรรมชาติในสิ่งแวดล้อมยังมีอยู่อย่างอุดมสมบูรณ์ การกระทำของมนุษย์เพื่อเปลี่ยนแปลง สภาพของสิ่งแวดล้อมยังมีไม่มาก และธรรมชาติยังมีความสามารถรองรับและฟื้นตัวได้เองจากการ กระทำของธรรมชาติเองและการกระทำของมนุษย์ได้เกือบหมด ดังนั้นประเด็นปัญหาปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อมจึงถูกละเลย และไม่ได้ให้ความสำคัญเท่าที่ควร

#### 2.5.2 ความสำคัญของสิ่งแวดล้อม

ความสำคัญของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อสิ่งมีชีวิต (โรงเรียนพระแก้ว มหาวิทยาลัย รังสิต. 2554 : เว็บไซต์) ดังนี้

ไม่ว่าสิ่งแวดล้อมนั้นจะมีชีวิตหรือไม่มีชีวิต ก็ล้วนก่อให้เกิดประโยชน์และ โทษต่อสิ่งมีชีวิตได้ทั้งสิ้น

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพหรือสิ่งแวดล้อมที่ไม่มีชีวิต มีความสำคัญต่อ สิ่งมีชีวิตที่อาศัยอยู่ในสิ่งแวดล้อมนั้น เช่น น้ำใช้เพื่อการบริโภคและเป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์น้ำ อากาศ ใช้เพื่อการหายใจของมนุษย์และสัตว์ ดินเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของสิ่งมีชีวิตบนบก แสงแดดให้ความ ร้อนและช่วยในการสังเคราะห์แสงของพืช
2. สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ จะช่วยปรับให้สิ่งมีชีวิตอาศัยอยู่ใน สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตของมันได้ เช่น ช่วยให้ปลาอาศัยอยู่ในน้ำที่ลึกมากๆ ได้ ช่วยให้ ต้นกระบองเพชรดำรงชีวิตอยู่ในทะเลทรายได้
3. สิ่งมีชีวิตจะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม เช่น มีการปรับตัวให้ เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่



4. สิ่งแวดล้อมจะเปลี่ยนแปลงไปตามการกระทำของสิ่งมีชีวิตที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมนั้น เช่น เมื่อสัตว์กินพืชมีจำนวนมากเกินไปพืชจะลดจำนวนลง อาหารและที่อยู่อาศัยจะขาดแคลน เกิดการแก่งแย่งกันสูงขึ้นทำให้สัตว์บางส่วนตายหรือลดจำนวนลงระบบนิเวศก็จะกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง

5. สิ่งแวดล้อม จะกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ของสิ่งมีชีวิตที่อาศัยอยู่ในสิ่งแวดล้อม ในแง่ของการถ่ายทอดพลังงานระหว่างผู้ผลิต ผู้บริโภค ผู้ย่อยสลาย ในแง่ของการอยู่ร่วมกัน เกื้อกูลกัน หรือเบียดเบียนกัน มนุษย์สามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งแวดล้อมได้มากมาย ในลักษณะที่แตกต่างไปจากสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ เช่น ใช้ประโยชน์จากดินเพื่อการเพาะปลูก ใช้ประโยชน์จากทุ่งหญ้าเพื่อการเลี้ยงสัตว์ ใช้ประโยชน์จากเหมืองแร่เพื่อการอุตสาหกรรม

#### ความสำคัญของน้ำ

น้ำเป็นแหล่งกำเนิดชีวิตของสัตว์และพืชคนเรามีชีวิตอยู่ โดยขาดน้ำได้ไม่เกิน 3 วันและน้ำยังมีความจำเป็นทั้งในภาคเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาประเทศ ประโยชน์ของน้ำได้แก่

1. น้ำเป็นสิ่งจำเป็นที่เราใช้สำหรับการดื่มกิน การประกอบอาหาร ชำระร่างกาย ฯลฯ
2. น้ำมีความจำเป็นสำหรับการเพาะปลูกเลี้ยงสัตว์แหล่งน้ำเป็นที่อยู่อาศัยของปลาและสัตว์น้ำอื่น ๆ ซึ่งคนเราใช้เป็นอาหาร
3. ในการอุตสาหกรรมต้องใช้น้ำในขบวนการผลิตใช้ล้างของเสียใช้หล่อเครื่องจักรและระบายความร้อน ฯลฯ
4. การทำนาเกลือโดยการระเหยน้ำเค็มจากทะเล
5. น้ำเป็นแหล่งพลังงาน พลังงานจากน้ำใช้ทำระหัดทำเขื่อนผลิตกระแสไฟฟ้าได้
6. แม่น้ำ ลำคลอง ทะเล มหาสมุทรเป็นเส้นทางคมนาคมขนส่งที่สำคัญ
7. ทักษณียภาพของริมฝั่งทะเลและน้ำที่ใสสะอาดเป็นแหล่งท่องเที่ยวของมนุษย์

#### ความสำคัญของดิน

ดินมีประโยชน์มากมายมหาศาลต่อมนุษย์และสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ คือ

1. ประโยชน์ต่อการเกษตรกรรม เพราะดินเป็นต้นกำเนิดของการเกษตรกรรมเป็นแหล่งผลิตอาหารของมนุษย์ ในดินจะมีอินทรีย์วัตถุ และธาตุอาหารรวมทั้งน้ำที่จำเป็นต่อการเจริญเติบโตของพืชอาหารที่คนเราบริโภคในทุกวันนี้มาจากการเกษตรกรรมถึง 90%



2. การเลี้ยงสัตว์ ดินเป็นแหล่งอาหารสัตว์ทั้งพวกพืชและหญ้าที่ขึ้นอยู่
3. เป็นแหล่งที่อยู่อาศัย เป็นที่ตั้งของเมือง บ้านเรือน ทำให้เกิดวัฒนธรรมและอารยธรรมของชุมชนต่าง ๆ มากมาย สัตว์บางชนิด เช่น งู แมลง นาก ฯลฯ
4. เป็นแหล่งเก็บกักน้ำเนื้อดินจะมีส่วนประกอบสำคัญ ๆ คือส่วนที่เป็นของแข็ง ได้แก่ กรวด ทราย ตะกอน และส่วนที่เป็นของเหลว คือ น้ำซึ่งอยู่ในรูปของความชื้นในดิน ซึ่งถ้ามีอยู่มาก ๆ ก็จะกลายเป็นน้ำซึมอยู่คือน้ำใต้ดิน น้ำเหล่านี้จะค่อย ๆ ซึมลงที่ต่ำ เช่น แม่น้ำลำคลองทำให้เรามีน้ำใช้ได้ตลอดปี

#### ความสำคัญของพืชและป่าไม้

พืชมีประโยชน์มากมายต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ ประโยชน์ทางตรง (Direct Benefits) ได้แก่ ปัจจัย 4 ประการ

1. จากการนำไม้มาสร้างอาคารบ้านเรือนและผลิตภัณฑ์ต่างๆ เช่น เฟอร์นิเจอร์ กระดาษ ไม้ขีดไฟ ฟืน เป็นต้น
2. ใช้เป็นอาหารจากส่วนต่าง ๆ ของพืชและผล
3. ใช้เส้นใย ที่ได้จากเปลือกไม้และเถาวัลย์มาถักทอ เป็นเครื่องนุ่งห่ม เชือกและอื่น ๆ
4. ใช้ทำยาโรคต่าง ๆ

#### ประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Benefits)

1. ป่าไม้เป็นแหล่งกำเนิดต้นน้ำลำธาร
2. ป่าไม้ทำให้เกิดความชุ่มชื้น และควบคุมสภาวะอากาศ ทำให้ฝนตกต้องตามฤดูกาล และ ไม่เกิดความแห้งแล้ง
3. ป่าไม้เป็นแหล่งพักผ่อนและศึกษาความรู้ เพราะเป็นที่รวมของพันธุ์พืช และพันธุ์สัตว์
4. ป่าไม้ช่วยบรรเทาความรุนแรงของลมพายุและป้องกันอุทกภัย
5. ป่าไม้ช่วยป้องกันการกัดเซาะและพัดพาหน้าดิน จากน้ำฝนและลมพายุ

#### ความสำคัญของสัตว์ป่า

สัตว์ป่าอำนวยประโยชน์ส่วนใหญ่เป็นไปในทางอ้อมมากกว่าทางตรง ตัวอย่างคุณค่าของสัตว์ป่า เป็นต้นว่า

1. ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การค้าสัตว์ป่า หรือซากของสัตว์ป่า การท่องเที่ยว ฯลฯ
2. เป็นอาหาร เช่น หมูป่า เก้ง กวาง ตะกวด แย้ เป็นต้น เครื่องยาสมุนไพร



เช่น นอแรด กะโหลกเลี้ยงผา เขากวางอ่อน เลือดและ กระเพาะค่าง คีของหมี ดิงูเห่า

3. เครื่องใช้เครื่องประดับ เช่น หนังใช้ทำกระเป๋า รองเท้า เครื่องนุ่งห่ม งาม้าง กระตุก เขาสัตว์ใช้ทำค้ำมิด ค้ำมเครื่องมือ หรือแกะสลักต่าง ๆ เป็นต้น

4. การนันทนาการและด้านจิตใจ การท่องเที่ยวชมสัตว์ป่าในสวน สัตว์ อุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า และแหล่งสัตว์ป่าอื่น ๆ

5. ด้านวิทยาศาสตร์ การศึกษา และการแพทย์ ด้านการค้นคว้าทดลอง ต่าง ๆ เช่น ทดลองกับหนู กระแต ลิง จากนั้นจึงนำไปใช้กับคน

6. เป็นตัวควบคุมสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ เช่น ค้างคาวกินแมลง นกฮูก และงูสิงห์ กินหนูต่าง ๆ นกกินตัวหนอนที่ทำลายพืชเศรษฐกิจ เป็นต้น

7. ความสัมพันธ์ ระหว่างทรัพยากรธรรมชาติต่างๆ เป็นต้นว่าป่าไม้ทำให้ สัตว์ป่ามีที่อยู่อาศัย เป็นอาหารและเป็นที่พักภัย ป่าไม้ทำให้ดินอุดมสมบูรณ์ ป้องกันการกัดเซาะของ น้ำ ลม ป่าไม้ช่วยทำให้มีน้ำไหลตลอดปี น้ำใสสะอาดปราศจากตะกอน ป่าไม้ช่วยทำให้ฝนตก บรรเทากระแสน้ำพายุ ป่าไม้ทำให้อากาศไม่ร้อนไม่หนาว ป่าไม้เป็นแหล่งสะสมแร่ธาตุและป่าไม้ทำให้มนุษย์ได้ใช้สอยเป็นประโยชน์

#### ความสำคัญของอากาศ

1. มีก๊าซบางชนิดที่จำเป็นต่อการมีชีวิตของมนุษย์ สัตว์และพืช
2. มีอิทธิพลต่อการเกิด ปริมาณ และคุณภาพของทรัพยากรอื่น เช่น ป่า ไม้ และแร่ธาตุ
3. ช่วยปรับอุณหภูมิของโลก ไอ้ น้ำ และคาร์บอนไดออกไซด์ซึ่งจะช่วย ป้องกันการสูญเสียความร้อนจากพื้นดิน
4. ทำให้เกิดลมและฝน
5. มีผลต่อการดำรงชีวิต สภาพจิตใจ และร่างกายของมนุษย์ ถ้าสภาพอากาศ ไม่เหมาะสม เช่น แห้งแล้งหรือหนาวเย็นเกินไปคนจะอยู่อาศัยด้วยความยากลำบาก
6. ช่วยป้องกันอันตรายจากรังสีของดวงอาทิตย์ โดยก๊าซโอโซนในบรรยากาศ จะกรองหรือดูดซับรังสีอัลตราไวโอเล็ต ซึ่งทำให้ผิวไหม้เกรียม เป็นโรคมะเร็งผิวหนัง และโรค ต้อ กระจก
7. ช่วยเผาไหม้ วัตถุที่ตกมาจากฟ้า หรืออุกกาบาต ให้กลายเป็นอนุภาคเล็กๆ ามไม่เป็นอันตรายต่อมนุษย์และทรัพย์สิน
8. ทำให้ท้องฟ้ามีสีสวยงาม โดยอนุภาคของสิ่งอื่นที่ปน อยู่กับก๊าซใน บรรยากาศจะทำให้แสงหักเห เราจึงมองเห็นท้องฟ้ามีแสงสีที่งดงามแทนที่จะเห็นเป็นสีดำมืด



นอกจากนี้ ถ้าช้อ โชนซึ่งมีสินน้ำเงินยังช่วยให้มองเห็นท้องฟ้าเป็นสีครามหรือสีฟ้าสดใสอีกด้วย

### 2.5.3 สิ่งแวดล้อมกับการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวกับสิ่งแวดล้อม (โอเคเนชั่น. 2554 :  
เว็บไซต์) มีดังต่อไปนี้

**การท่องเที่ยวสำคัญอย่างไร?** คำตอบก็คือ "หลากหลาย"

แต่ที่สำคัญประการแรก เป็นการใช้เวลาว่างของมนุษย์  
เพื่อแสวงหาความสุขและความเพลิดเพลินจาก แหล่ง  
ท่องเที่ยวที่ไปเยือนเป็นการช่วยผ่อนคลายความเหน็ด  
เหนื่อยเมื่อยล้าและความเครียดทำให้สุขภาพทางกาย  
และจิตใจสดชื่นดีขึ้นพร้อมที่จะกลับไปเผชิญกับภารกิจ  
ต่างๆ และการดำรงชีวิตที่จำใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ประการที่สอง การท่องเที่ยวเปิดโอกาสให้มีการศึกษาเรียนรู้ประสบการณ์  
แปลกใหม่ตลอดเวลาการเดินทาง ช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ชีวิตในด้าน  
ต่างๆและเข้าใจ สภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวที่ไปเยือนดีขึ้น ซึ่ง  
เท่ากับเป็นการเพิ่มจิตสำนึก ที่มีต่อสิ่งแวดล้อม

ประการที่สาม หากการจัดการแหล่ง ท่องเที่ยวมีระบบที่ดี ก็สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการ  
อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของ แหล่งท่องเที่ยวและบริเวณโดยรอบได้ ซึ่งเรื่องนี้ในอดีตมิได้พูดถึงหรือเน้น  
ปฏิบัติตามแหล่งท่องเที่ยวทั่วไปมากนัก จนกระทั่งกระแสการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในระดับโลกได้เข้า  
มามีบทบาทในบ้านเรา หลายฝ่ายเริ่มมองเห็นคุณค่าของ การท่องเที่ยวต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมาก  
ขึ้นตามลำดับ

ประการที่สี่ การท่องเที่ยวเป็นกลไก  
ธรรมชาติที่ก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์  
ระหว่างนักท่องเที่ยวกับชุมชนท้องถิ่น  
เปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้วัฒนธรรม  
ของแต่ละฝ่ายดีขึ้น และนำไปสู่ความ  
เข้าใจและมีมิตรภาพที่ดีต่อกัน





ประการสุดท้าย ซึ่งมักจะเน้นย้ำอยู่ตลอด ก็คือการท่องเที่ยว  
ก่อให้เกิด รายได้ การไหลเวียนของเศรษฐกิจและการจ้างงาน  
ทั้งในระดับท้องถิ่นภูมิภาคและประเทศ

ส่วนสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ก็มีหลากหลายลักษณะขึ้นอยู่กับ ประเภทของแหล่งท่องเที่ยว  
แต่จะไม่ขอก้าวแยกประเภท โดยทั่วไปประกอบด้วย สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ชีวภาพและทาง  
สังคมหรือวัฒนธรรม รวมทั้งวิถีชีวิต ของคนในสังคม แน่นนอน สิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวมี  
ความสำคัญต่อการท่องเที่ยวและการดำรงชีวิตของคนที่อาศัยอยู่เพราะเป็นฐานของการส่งเสริมและ  
พัฒนาการท่องเที่ยวอันสำคัญยิ่ง

ดังนั้นการท่องเที่ยวกับสิ่งแวดล้อมจึง  
สัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เปรียบเสมือน"  
ปากกับสัตว์ป่า" หรือ"ปลากับน้ำ" หาก  
สิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมลงเช่น อากาศเป็นพิษ  
น้ำเสีย การจราจรแออัดระบบนิเวศของป่าถูก  
ทำลาย ชายหาดสกปรกหรือปะการังเสื่อม  
โทรม ฯลฯ การท่องเที่ยวก็ไม่สามารถดำเนิน  
ต่อไปได้อย่างยั่งยืน ประชาชนที่อาศัยอยู่  
บริเวณนั้นก็จะมีคุณภาพชีวิตด้อยลง  
ผู้ประกอบการท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ จะขาด  
รายได้ และการจ้างงาน จะลดน้อยถอยลง  
ซึ่งทั้งหมดเป็นผลเสียต่อสังคมโดยรวม



ในอดีตที่ผ่านมา หลายประเทศในโลกเคยประสบปัญหาดังกล่าวมาแล้ว ประเทศไทยเองก็มี  
บทเรียนในเรื่องนี้ตามแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่ง ซึ่งสาเหตุสำคัญเกือบทุกกรณี มักเกิดจากการพัฒนา  
สาธารณูปโภคสาธารณูปการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ประเภทสิ่งปลูกสร้าง สร้างเกินขอบเขต  
หรือกำลังความสามารถที่แหล่งท่องเที่ยว จะรับได้ ขาดการแบ่งโซนที่ถูกต้องเหมาะสม คำนึงถึง  
ปริมาณนักท่องเที่ยวมากกว่า คุณภาพ และขาดการให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและ  
ทรัพยากรฐาน รวมไปถึงการไม่เคารพต่อวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของคนท้องถิ่น หากปล่อย ให้เป็น  
อย่างนี้ต่อไป โดยขาดการวางแผนและการจัดการที่ดี ก็เป็นไปได้ว่ารายได้ ซึ่งเกิดจากการท่องเที่ยวใน  
แต่ละปี อาจไม่มากพอที่จะนำมาใช้ในการฟื้นฟูหรือบูรณะสิ่งแวดล้อมตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ได้



### 3. กิจกรรมการเรียนรู้

- 3.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- 3.2 ขั้นระดมสมอง ตามใบงานที่ 2
- 3.3 ขั้นสรุป วิद्यากรและผู้เข้ารับการอบรมร่วมกันสรุปผลการเรียนรู้และกลุ่มสัมพันธ์.....

### 4. การประเมินผล

- 4.1 การทดสอบวัดความรู้ก่อนและหลังการอบรม
- 4.2 การถาม-ตอบ
- 4.3 วัดพฤติกรรมระหว่างการอบรม



### แผนการเรียนรู้ที่ 3

หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวง

การท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

แผนการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง จิตวิทยาการบริการ มนุษยสัมพันธ์ และการพูดในที่ชุมชน

จำนวน 1.30 ชั่วโมง

#### 1. วัตถุประสงค์การเรียนรู้

##### 1.1 จิตวิทยาการบริการ

1.1.1 ความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ

1.1.2 ความหมายและประเภทของการบริการ

1.2.3 ความสำคัญของการบริการ

1.2.4 ความสัมพันธ์ของจิตวิทยาเกี่ยวกับการบริการ

1.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและจิตวิทยาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ

##### 1.2 มนุษยสัมพันธ์

1.2.1 ความหมายและความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

1.2.2 การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว

1.2.3 การพัฒนาบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ

##### 1.3 การพูดในที่ชุมชน

1.3.1 ความหมายและความสำคัญของการพูดในที่ชุมชน

1.3.2 หลักการเบื้องต้นของการพูดในที่ชุมชน

1.3.3 มารยาทในการพูดและการรับฟัง

#### 2. สาระการเรียนรู้

##### 2.1 จิตวิทยาการบริการ

2.1.1 ความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ

1) ความหมายและประเภทของการบริการ

ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน





## 2) ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็นคือ

2.1) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

2.2) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.2.1) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการ ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ช่วยรักษานักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ

2.2.2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย

2.1.2 ความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็นคือ

1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

1.1) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้อง ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานบริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการ และทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า รวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

1.2) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการ หรือความคาดหวังของลูกค้า ทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากร หรือผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรธุรกิจ ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่อง และแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไข และกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมาก และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา และทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ให้บริการ ในกระบวนการบริการ ในฐานะที่เป็นผู้แสดงเจตนาในการรับบริการ ลูกค้าควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการ เมื่อผู้ให้บริการเข้าใจ และสนองการบริการที่ถูกต้อง ลูกค้าก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อการบริการ



องค์ประกอบของการบริการ (สไลด์แชร์. 2554 : เว็บไซต์) ดังนี้

1. ลูกค้า
2. ผู้ให้บริการ
3. ตัวสินค้าหรือบริการ
  - 3.1 ฮาร์ดแวร์
  - 3.2 ซอฟต์แวร์

พฤติกรรมของผู้ให้บริการ มีคุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานบริการ (สไลด์แชร์. 2554 : เว็บไซต์) มีดังต่อไปนี้

1. สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมี (A Must)ความเป็นคนที่รักในงานบริการ
2. บุคลิกภาพและลักษณะการแต่งกาย (Personal Presentation)
3. มีเทคนิคในการให้บริการ (Service Technique)
  - 3.1 สร้างความเป็นกันเอง
  - 3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก
  - 3.3 ทวนคำพูด
4. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Product Knowledge)
5. มีความช่างสังเกต (Observant)
6. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
7. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner)
8. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative)
9. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional Control)
10. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness)
11. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude)
12. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility)

สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการ (สไลด์แชร์. 2554 : เว็บไซต์) ดังนี้

1. บริการที่มีไม่ตรีจิต
2. รอยยิ้ม
3. คำพูดที่วิเศษ
4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไม่ตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจ
5. เต็ม “รอยยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง
6. ความมีอัธยาศัยในการทำงานของคน



7. พนักงานควรที่จะช่วยเหลือลูกค้า

8. ความมีอัธยาศัยต่อเพื่อนร่วมงาน

9. การต้อนรับอย่างอบอุ่น

พฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยง (สไลด์เชอร์. 2554 : เว็บไซต์) ดังนี้

1. ลืมยิ้ม

2. หันหลังให้ลูกค้า

3. พูดคำหยาบ หรือพูดลบหลังลูกค้า

4. มองลูกค้าด้วยหางตา

5. คิดว่าตัวเองอยู่เหนือลูกค้า

6. กลัวลูกค้า

7. ละเลยลูกค้าที่ดีและน่ารัก

8. เป็นแค่คนเฝ้าของ/เฝ้าสถานที่

9. ทำงานด้วยความเศร้า

10. เป็นคนไร้น้ำใจ

เซอร์วิส มายด์ (Service Mind) มีความหมายดังนี้

S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า

R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า

V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า

I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ

C = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance ความอดทน การเก็บอารมณ์

M = Make Believe มีความเชื่อ

I = Insist การยืนยัน/มีจุดยืนที่จะบริการลูกค้า

N = Necessitate การให้ความสำคัญ

D = Devote การอุทิศตน

ผลของการมีจิตใจให้บริการ

ผลดีต่อลูกค้า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจ

2. สามารถเพิ่มปริมาณ คุณภาพ และความรวดเร็วของงานได้



### 3. ประหยัดเงินและเวลา

### 4. เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ

#### ความสัมพันธ์ของจิตวิทยาเกี่ยวกับการบริการ

จิตวิทยาการบริการ หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการ และการจัดการระบบการบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการมีความสำคัญต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับทั้งในฐานะของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ และในฐานะของผู้รับบริการ

จิตวิทยาการบริการจึงเป็นวิชาการที่จะต้องผสมผสานแนวคิดวิชาการจิตวิทยา พฤติกรรมผู้บริโภค และการตลาดเข้าด้วยกันในลักษณะของทั้งศาสตร์และศิลป์ ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การบริการ (ศาสตร์ของจิตวิทยาการบริการ) และการพัฒนาทักษะการบริการ (ศิลป์ของจิตวิทยาการบริการ) ที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการศึกษาจิตวิทยาการบริการ เพื่อทำนายและควบคุมพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหาร และการจัดการระบบการบริการ โดยมีขอบข่ายของการศึกษาที่ครอบคลุมเนื้อหาวิชาการทางจิตวิทยา ที่นำมาประยุกต์ผสมผสานกับแนวคิดทางพฤติกรรมผู้บริโภค และการตลาด

การศึกษาจิตวิทยาการบริการต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพร้อมในการบริการ ความมีคุณค่าของการบริการ ความสนใจต่อการบริการ ความมีไม่ตรีจิตในการบริการ และ ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและจิตวิทยาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ

#### ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงการกระทำอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” (Kidd. 1973 : 101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a Person to a Course of Action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุกๆวงการ



สำหรับโลเวลล์ (Lovell. 1980 : 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

ไมเคิล คอมเจน (Domjan. 1996 : 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือคืนรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เป็นการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือการขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่นพนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลสภาพแวดล้อมดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้นๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด
2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่างๆเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่างๆ เช่นค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น
4. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท
5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ
6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน
7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้
8. แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้



9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่นตั้งใจทำงาน เพื่อไว้เงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

### ลักษณะของแรงจูงใจ

#### แรงจูงใจมี 2 ลักษณะดังนี้

##### 1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการฯลฯ สิ่งต่างๆดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวรเช่นคนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดีแต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

##### 2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น

#### ที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจที่มีมาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือจากการเก็บกดซึ่งบางทีเจ้าตัวก็ไม่รู้ตัว จะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขปดังนี้

#### ความต้องการ (Need)

เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกหิวหรือเหนื่อยก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่างๆกันซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภททำให้เกิดแรงจูงใจ



### 1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation)

เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็ก ตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

### 2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social motivation)

แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมากเป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยา ของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบาง สังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก

ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือแรงจูงใจด้าน สังคม เกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดงออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุ และสิ่งของ

### แรงขับ (Drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความ ต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้น ไปผลักดันให้เกิด พฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่น ในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหัว ทั้งเหนื่อย แทนที่การ ประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหัวก็รีบสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

### สิ่งล่อใจ (Incentives)

เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็น แรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงาน โดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่ง ล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

### การตื่นตัว (Arousal)

เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะ เคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความ ตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ

1. การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นตื่นเกินไป ขาดสมาธิ
2. การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด



### 3. การตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัยและระบบสรีระของผู้นั้น

#### การคาดหวัง (Expectancy)

เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวาซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ถ้าองค์กรกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน

#### การตั้งเป้าหมาย (Goal setting)

เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายชัดเจน

ที่กล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจจะเห็นว่าค่อนข้างยากที่จะอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกัน เพราะทุกเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทุกข้อ

#### ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory)

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยา ชื่อ มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or safety Needs) เมื่อมนุษย์





สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower order Needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย, ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ

2. ความต้องการในระดับสูง (Higher order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

การประยุกต์ความรู้เรื่องการจูงใจไปใช้ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่เจ้าของธุรกิจ SMEs

การให้คำปรึกษาแนะนำจะต้องได้รับความเชื่อถือจากเจ้าของธุรกิจในระดับหนึ่ง ก่อนที่เขาจะยอมรับฟังคำแนะนำจากที่ปรึกษา ดังนั้นก็ต้องใช้ทั้งการจูงใจ, ความรู้, ประสบการณ์, ความสามารถและบุคลิกภาพเพื่อโน้มน้าวให้เขารับฟังเรา เจ้าของ SMEs ส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะมีความรู้ในระดับปริญญาตรีขึ้นไปและมักจะเรียนสายบริหารธุรกิจมาแต่จะประสบปัญหาที่พนักงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเกิดจากการต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายนั่นเอง บางคนเคยเป็นลูกจ้างมาก่อนพอมาดำเนินธุรกิจเองก็มักจะคิดแต่ประหยัดโดยไม่ค่อยยอมให้สวัสดิการพนักงานทำให้พนักงานลาออกบ่อยรวมทั้งระบบการเงิน สายการผลิต และเรื่องตลาดก็มักจะมีปัญหา การได้พนักงานที่มีคุณสมบัติไม่ตรงตามสายงานเพราะต้องการจ่ายค่าตอบแทนที่ต่ำมีผลทำให้เกิดปัญหาเหล่านี้



การเป็นที่ปรึกษาจึงต้องทำตัวเป็นคนกลางที่จะเชื่อมโยงให้เจ้าของเข้าใจในลูกจ้าง และโน้มน้าวในเจ้าของยอมจ่ายผลตอบแทนเพื่อให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจมีกำไร ก่อนที่จะไปถึงการใช้ทฤษฎีแรงจูงใจก็มักจะต้องอธิบายให้เจ้าของธุรกิจ SMEs ทราบว่า การจูงใจมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมและการทำงานของบุคคล เจ้าของธุรกิจจึงควรสนใจและนำเรื่องแรงจูงใจไปใช้ประโยชน์ในงานเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานทั้งลูกน้องและตนเอง แต่มีข้อควรคำนึงถึงในการสร้างแรงจูงใจดังต่อไปนี้

### 1. ความแตกต่างระหว่างบุคคล

มนุษย์เราแม้จะอยู่ร่วมกันแต่ก็มีความแตกต่างกันอย่างมากไม่ว่าจะเป็นความต้องการ เจตคติ ความสามารถ การแสดงออกทางอารมณ์ ความถนัดและความสนใจซึ่งผู้ดำเนินงานธุรกิจควรให้ความสำคัญกับความแตกต่างของบุคคลและค้นหาวิธีการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมกับบุคคลเฉพาะราย การที่จะมองให้เข้าใจถึงบุคคลทั้งหมดต้องมองภาพรวมทั้งองค์ประกอบภายในของผู้นั้นทั้งด้านภูมิหลัง ครอบครัว บุคคลใกล้ชิด สังคมและสมาคมที่เขาเกี่ยวข้อง

### 2. แนวโน้มพฤติกรรมเมื่อได้รับแรงกระตุ้น

คือผู้ทำหน้าที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานนั้นต้องคำนึงถึงพฤติกรรมของบุคคลนั้นเกิดเนื่องมาจากสิ่งเร้าใดเป็นตัวกระตุ้นให้แสดงออก อาจเกิดจากความต้องการทางกายหรือทางสังคม หรืออาจเป็นแรงกระตุ้นจากหลายองค์ประกอบ เจ้าของธุรกิจสามารถทำนายแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานได้โดยรู้ว่าใครจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรเมื่อได้รับแรงกระตุ้นต่างๆยอมใช้แรงกระตุ้นเหล่านั้นจูงใจการทำงาน

### 3. ศักดิ์ศรีความเป็นคน

มนุษย์ย่อมมีศักดิ์ศรีของความเป็นคนในตัวเอง นักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยมจะเน้นให้ความสำคัญในเรื่องนี้และเห็นว่ามนุษย์มีศักดิ์ศรี ศักยภาพ ความสามารถ ทุกคนมีสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาคในฐานะเกิดมาเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดในตัวพนักงานจำเป็นต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นคนของเขาด้วยอย่าให้เขานึกว่าเขาเป็นเหมือนเครื่องจักรหรือสัตว์โลกประเภทอื่น

เมื่อพวกเขาคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้ แล้วขั้นตอนต่อมาก็คือวิเคราะห์ปัญหาของธุรกิจปัจจุบันว่ามีปัญหาอะไรบ้าง ซึ่งถ้าเป็นธุรกิจขนาดเล็กก็จะเป็นปัญหาของสภาพคล่องด้านการเงิน, หากงานไม่ได้, หากตลาดไม่ได้ และถ้าเป็นธุรกิจขนาดกลางก็จะมีปัญหาเรื่องการบริหารบุคคล, การรักษาสถาบัน และการหาแหล่งเงินทุน จึงขอแบ่งการนำแรงจูงใจไปใช้ใน 2 ประเภทของ SMEs คือ SMEs ขนาดย่อมและขนาดกลาง



การนำไปใช้ในการให้คำปรึกษาแนะนำสำหรับ SME ขนาดย่อม

การให้คำปรึกษามักจะใช้ทฤษฎีระดับความต้องการของมาสโลว์ เพราะส่วนใหญ่จะเป็นระดับคนงานเพราะธุรกิจขนาดย่อมเพิ่งจะเริ่มขึ้นและใช้คนที่ทำแทนตนเองในระดับคนงาน เช่น โรงงานเล็กๆที่เย็บกล่องผ้าหรือกล่องหนัง, โรงงานฉีดขวดพลาสติก ในธุรกิจระดับนี้จะเป็นธุรกิจที่เป็นเจ้าของคนเดียวและการจ่ายค่าตอบแทนก็จะต่ำและการให้สวัสดิการจะน้อยทำให้คนงานเปลี่ยนงานบ่อยมากจึงแนะนำให้เขาจัดสวัสดิการที่คำนึงถึงปัจจัยความต้องการในระดับความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงแก่คนงานและพนักงานก่อนเพื่อให้รู้สึกมีความพอใจในระดับต้นและจัดเรื่องของทฤษฎีสองปัจจัยโดยเน้นปัจจัยธำรงรักษาเพื่อช่วยให้พนักงานของเขายังคงทำงานอยู่ได้เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับเจ้าของ, การนิเทศงาน, ภาวะการทำงานและค่าตอบแทนการทำงานที่เหมาะสม แต่ก็ไม่มีสิ่งที่จะใช้ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น เช่นการยอมรับนับถือจากผู้อื่นและลักษณะงานที่น่าสนใจ

นอกจาก 2 ทฤษฎีดังกล่าวแล้วยังให้คำแนะนำแก่เจ้าของธุรกิจ SMEs ว่าควรจะคำนึงถึงการจูงใจอย่างอื่นด้วยโดยใช้ทฤษฎีดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีความเสมอภาค เพื่อให้เขารู้สึกว่าได้รับความเท่าเทียมกัน
2. ทฤษฎีความคาดหวัง เพราะว่าจะชักจูงให้เขาทำงานได้ต้องเข้าใจกระบวนการความคิดและการรับรู้ของพนักงานก่อน
3. ทฤษฎีการเสริมแรง โดยใช้ทั้งแรงเสริมทางบวกและทางลบเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่เราต้องการและมีการลงโทษหากไม่ต้องการให้มีพฤติกรรมนั้น

การนำไปใช้ในการให้คำปรึกษาแนะนำสำหรับ SMEs ขนาดกลาง

สำหรับการให้คำแนะนำแก่เจ้าของธุรกิจ SMEs ขนาดกลางอาจจะแตกต่างจากขนาดย่อมเล็กน้อยเพราะธุรกิจขนาดกลางมีการจัดการที่เป็นระบบขึ้น มีพนักงานที่ความรู้สูงในบางตำแหน่ง มีการจัดสรรเรื่องตำแหน่ง หน้าที่และค่าตอบแทนที่เป็นระบบมากขึ้น ดังนั้นพนักงานส่วนใหญ่ก็คาดหวังผลตอบแทน ตำแหน่งและความก้าวหน้าในงานมากกว่าผู้ที่ทำงานกับธุรกิจขนาดย่อม การให้คำปรึกษาแก่เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารระดับสูงก็จะเน้นในทฤษฎีเหล่านี้

1. ทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ระดับที่เสนอจะสูงขึ้นเพราะจะต้องให้ทั้งความต้องการทางร่างกาย, ความต้องการความปลอดภัยและยังต้องให้ในระดับความต้องการการยอมรับจากสังคมและความต้องการการยกย่อง
2. ทฤษฎีความคาดหวัง เพื่อให้เข้าใจถึงสิ่งที่เขาคาดหวังเพื่อจูงใจเขา
3. ทฤษฎีความเสมอภาคเพื่อให้เขารู้สึกถึงความเท่าเทียมกัน
4. ทฤษฎีสองปัจจัย ใช้ทั้งตัวกระตุ้นและตัวบำรุงรักษา



5. ทฤษฎี X และ Y ให้ผสมผสานกันโดยเน้นทั้งคนและเน้นทั้งงาน
6. ทฤษฎีการเสริมแรง
7. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

#### การนำแรงจูงใจมาประยุกต์ในกับงานในฝ่ายอบรม

การฝึกอบรมพัฒนาทักษะในการทำงานให้พนักงานหรือบุคคลภายนอกมีความจำเป็นมากเพราะมนุษย์ทุกคนต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลาแต่มนุษย์จะเรียนรู้เฉพาะสิ่งที่ตนสนใจ โดยเฉพาะผู้เข้าอบรมที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ หากบังคับให้เรียนรู้เรื่องอื่นที่ตนไม่สนใจการเรียนรู้ก็จะไม่เกิดขึ้น ดังนั้นแนวทางหนึ่งที่นักจิตวิทยานำมาค้นคว้าหาเทคนิคการอบรมคือการศึกษาแรงจูงใจของมนุษย์เป็นพื้นฐาน การอบรมจำเป็นต้องมีขั้นตอนดังนี้

1. การประเมินการณ์ก่อนการฝึกอบรมเพื่อทราบแนวทางการดำเนินการ

#### ฝึกอบรม

- 1.1 ศึกษาความต้องการฝึกอบรมเรียนรู้ (Training need)

1.2 ศึกษาคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่น มีตำแหน่งหน้าที่อะไร ระดับการศึกษา อายุงาน อายุตัว เพศ เจตคติที่ทำงานและการฝึกอบรม ทักษะและความรู้ในหัวข้อฝึกอบรม

2. การสร้างวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมในหัวข้อนั้น หัวข้อที่จะฝึกอบรม

ต้องการพัฒนาในด้านใดเช่น

- 2.1 ด้านความรู้สึก จากเฉยเป็นชอบ จากไม่อยากทำเป็นเริ่มต้นทำ
- 2.2 ด้านพฤติกรรม จากทำไม่เป็นเป็นทำเป็น จากทำไม่ได้ดีเป็นทำได้ดี
- 2.3 ด้านปัญญา จากแก้ปัญหาไม่ได้เป็นมีแนวทางที่จะแก้ไขปัญหา สามารถ

วิเคราะห์และนำไปประยุกต์ใช้งานได้

3. การสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรม ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่เป็นผู้ใหญ่ รูปแบบการเรียนควรแตกต่างจากโรงเรียนและมหาวิทยาลัย การกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้จึงมีความสำคัญมากและจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้เข้าอบรม จึงนำการใช้แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งสรุปว่าความต้องการของมนุษย์มี 5 ประเภทและใช้หลักการเรียนรู้เงื่อนไขผลกระทบ

นอกจากการสร้างหลักสูตรที่น่าสนใจเพื่อจูงใจให้ผู้เข้าสัมมนาเข้ามาสมัครและบรรยากาศที่ดีในการสัมมนาแล้ว การใช้สื่อ โฆษณา และข้อความที่สื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายก็ควรใช้วิธีการจูงใจเช่นกันโดยคำนึงถึง ความสนใจของกลุ่มผู้เข้าอบรมต่อสื่อต่างๆ ลักษณะสีสรรที่ให้กับแผ่นโฆษณา, ความง่ายในการสื่อสารกับผู้จัดในการสมัครและชำระเงินซึ่งมาในรูปแบบการกรอกใบ



สมัครซึ่งสิ่งเหล่านี้จะต้องใช้หลักจิตวิทยาทั้งสิ้นในระหว่างที่สัมมนาอยู่นั้นก็ต้องใช้แรงจูงใจในทฤษฎีดังนี้

1. ทฤษฎีความเสมอภาคเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนารู้สึกเท่าเทียมกัน
2. ทฤษฎีการเสริมแรงมีทั้งการให้รางวัลและการลงโทษ
3. ทฤษฎีความคาดหวัง เพื่อให้เข้าใจกระบวนการคิดของผู้เข้าสัมมนาว่าเขาต้องการอะไร
4. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สำหรับจูงใจบุคคลที่ต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนอะไร

ปัจจุบันการสัมมนามักนิยมใช้การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ โดยมีกรณีศึกษา การลงเล่นบทบาทสมมติหรือใช้เกมจำลอง และเมื่อจบการสัมมนามักจะมีการสรุปและให้ผู้เข้าอบรมสัมมนาได้ทดสอบความรู้ความเข้าใจหรือ ได้เห็นความก้าวหน้าในความรู้ที่ได้รับตลอดการสัมมนาของตน ตลอดระยะเวลาตั้งแต่เริ่มต้น ระหว่างและตอนจบ ผู้จัดหรือวิทยากรจะกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมสัมมนากระตือรือร้นในการเรียนด้วยการใช้ระบบการให้รางวัลตามหลักการเสริมแรงเพื่อสร้างพฤติกรรมร่วมมือซึ่งรางวัลอาจจะแตกต่างกันไป บางทีก็เป็นคำชม บางทีก็เป็นคะแนน บางทีก็เป็นของรางวัลทั้งมีค่าและไม่มีค่า เป็นต้น

การนำแรงจูงใจมาประยุกต์ใช้ในการจูงใจผู้ได้บังคับบัญชา

การนำมาประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการจูงใจผู้ได้บังคับบัญชานั้นเป็นงานอย่างหนึ่งของหัวหน้าหรือผู้บริหาร นั่นคือการใช้ศิลปะการชักจูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอันเดียวกัน มีคำ 4 คำที่พูดถึงเสมอในการจูงใจผู้อื่นคือเงิน, ความกลัว, การตั้งเป้าหมายและขวัญซึ่งจริง ๆ แล้ว 4 คำนี้คือหลักการที่สำคัญมากจึงควรพิจารณาถึงคุณสมบัติของคำเหล่านี้

1. เงิน เป็นสิ่งจะธรรมดาถ้าลูกจ้างไม่ได้รับค่าจ้างที่ยุติธรรมไม่ว่าท่านจะใช้วิธีอะไรก็ไม่สามารถให้เขาสร้างผลผลิตที่สูงได้นอกจากงานนั้นหายากสำหรับเขาแต่เราก็ไม่ควรให้ความสำคัญกับเรื่องเงินมากเกินไปในการที่จะจูงใจคน
2. ความกลัวถูกลงโทษเป็นเครื่องมือที่ชักจูงใจลูกน้องเป็นอันดับสอง แต่ความกลัวส่งผลเพียง 2 กรณีคือ เมื่อเราขู่ว่าหากไม่พัฒนาผลงานก็รับหางานอื่นทำเสีย และกรณีที่สองเป็นเครื่องกระตุ้นฉุกเฉินเช่นขู่ว่าควรรีบทำให้เสร็จก่อนเจ้านายใหญ่กลับมา
3. การตั้งเป้าหมาย เป้าหมายเป็นความต้องการพื้นฐานในการปฏิบัติงานของคน การตั้งเป้าหมายต้องตั้งให้ถูกต้องและเหมาะสม ไม่สูงหรือต่ำเกินไป ทางจิตวิทยาได้พบว่าหลังจากคนล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายครั้งที่ 1 เขาจะตั้งครั้งต่อไปให้ต่ำลงเพราะกลัวความล้มเหลว



4. ขวัญ เรื่องขวัญและกำลังใจมีความสำคัญแต่ถ้าได้รับมากเกินไปก็ไม่ช่วยให้มีผลผลิตเพิ่มขึ้นเพราะพนักงานที่มีความสุขไม่จำเป็นต้องเป็นคนที่มีประสิทธิภาพเสมอไปแต่ขวัญและกำลังใจทำให้ค่าใช้จ่ายของบริษัทลดลงได้แต่เป็นทางอ้อมมากกว่าทางตรงเช่นบรรยากาศในการทำงานดี

จากเรื่องของการใช้แรงจูงใจใน 4 อย่างถ้าเอามาประกอบกับทฤษฎีแรงจูงใจแล้วเรียกได้ว่าควรจะใช้ทุกทฤษฎีเพียงแต่ต้องอยู่ที่สถานการณ์และประเภทของบุคคลที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาซึ่งจากประสบการณ์เคยมีลูกน้องทุกระดับแต่ละระดับก็จะปฏิบัติและใช้แรงจูงใจต่างกัน หากลูกน้องที่มีความสูงระดับปริญญาตรีขึ้นไปและฐานะที่บ้านดีก็จะใช้ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์, ทฤษฎีความคาดหวัง, ทฤษฎีเสมอภาคเป็นต้น แต่ในระดับคนงานควรใช้ทฤษฎีการเสริมแรง ทฤษฎีความต้องการ 5 ระดับของมาสโลว์เป็นต้น

นอกจากการใช้แรงจูงใจแล้วการที่จะผลักดันให้ลูกน้องทำงานต้องอาศัยพฤติกรรมเหล่านี้

1. เป็นคนแข็งแต่อย่าให้ถูกเกลียดชัง นั่นคือมีความแข็งในระดับหนึ่งแต่หันมาเอาใจใส่ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา
2. สนใจความรู้สึกของผู้อื่น คือใช้วิธีการทำงานแบบเน้นที่คนและเน้นที่งานผสมกันไป
3. หลีกเลี่ยงการใช้ตัวกระตุ้นที่อันตรายซึ่งอาจจะคิดว่าเป็นตัวกระตุ้นจูงใจลูกน้องได้เช่น
  - 3.1 อย่าดูถูกผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอันขาด
  - 3.2 อย่านิินทาผู้ใต้บังคับบัญชาต่อหน้าผู้อื่น
  - 3.3 อย่าแสดงความเสนาหาหรือลำเอียง
  - 3.4 อย่าให้รางวัลแก่ความดีเล็ก ๆ น้อย ๆ

วิธีการชักจูงใจลูกน้อง

1. ต้องมีความเสมอต้นเสมอปลาย
2. ไม่มีอคติต่อลูกน้อง
3. อย่าตำหนิลูกน้องลับหลัง
4. ทำให้เขารู้ว่าเขากำลังอยู่ ณ จุดใด
5. ให้คำชมเชยในเวลาที่เหมาะสม
6. ให้ข่าวสารลูกน้องล่วงหน้าทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งกระทบพวกเขา
7. ห่วงใยผู้ใต้บังคับบัญชา



8. มองคนที่ผลงาน มีใช้วิธีปฏิบัติงาน
  9. ออกนอกเส้นทางของตนเองเพื่อช่วยผู้อื่น
  10. รับผิดชอบต่อผู้อื่น
  11. ให้ลูกน้องแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ให้อิสระแก่เขา
  12. ทำให้ลูกน้องขยันขันแข็ง
  13. รู้จักผ่อนหนักผ่อนเบา
  14. พร้อมที่จะเรียนรู้จากผู้อื่น
  15. แสดงความเชื่อมั่นตนเอง
  16. เปิดใจแสดงความคิดเห็น
  17. แบ่งสรรและมอบหมายงาน
  18. เร่งเร้าให้เกิดความฉลาดและสร้างสรรค์
  19. สอนงานอย่างเต็มที่
  20. แก้ปัญหาให้โดยไม่ตำหนิอย่างรุนแรง
- มนุษยสัมพันธ์

#### 1. ความหมายและความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ (Human Relationships) เป็นการอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นคณะหรือกลุ่มโดยมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลระหว่างกลุ่มเพื่อให้ทราบความต้องการของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มรวมถึงวิธีการจูงใจและประสานความต้องการของบุคคลและกลุ่มให้ผสมผสานกลมกลืนกันตามระบบที่สังคมต้องการ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 628)

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจูงใจของบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพโดยมีความพอใจในทางเศรษฐกิจและสังคมมนุษยสัมพันธ์ จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อใช้ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล การยอมรับนับถือ การให้ความร่วมมือ และการให้ความจงรักภักดีในการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลต่อบุคคลตลอดจนองค์กรต่อองค์กร (David, Keith. 1977)

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปความหมายของคำว่า “มนุษยสัมพันธ์” ได้ว่าเป็นกลวิธีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนมนุษย์ให้มาทำกิจกรรมร่วมกันแบบเต็มใจ และบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ก็จะจะเป็นบุคคลที่สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย มีจิตสาธารณะที่เป็นที่รักใคร่ของผู้อื่นใครเห็นใครก็อยากอยู่ใกล้ มนุษยสัมพันธ์จึงเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล แรงจูงใจหรือสาเหตุภายในของบุคคลที่จะเข้ามาทำกิจกรรมใดๆ ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งการสามารถเอาชนะจิตใจผู้อื่นให้คล้อยตามจนสามารถทำงานนั้นๆ ได้สำเร็จ



## 2. ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์จัดเป็นทั้งศาสตร์ (Science) และศิลป์ (Art) เนื่องจากมีหลักการ และทฤษฎีที่เป็นข้อความรู้ และการนำหลักการหรือทฤษฎีไปปฏิบัติให้ประสบ ความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยเทคนิควิธีการซึ่งถือเป็นศิลปะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล นักศึกษาจะสังเกตเห็นได้อย่างหนึ่งว่า คนแต่ละคน มีความสามารถในการติดต่อกับผู้อื่น ไม่เท่ากัน บางคนเป็นที่พอใจของคนหมู่มาก มีเพื่อนมากหน้าหลายตา และมีคนที่อยากพูดคุยติดต่อหรือทำงานร่วมกับเขามากมาย ในขณะที่บางคนไม่ค่อยมีใครอยากจะทำใกล้หรือทำงานร่วมด้วย นั่นเป็นเพราะเขาขาดศิลปะในการติดต่อกับบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่รู้หลักการว่าควรทำอะไร หรือเป็นเพราะนำหลักการไปใช้ไม่ ถูกวิธี ดังนั้น การที่คนเราจะมียุทธศาสตร์ที่ดีกับบุคคลอื่น จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎีและหมั่นฝึกฝนเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ จนสามารถนำหลักการที่เป็นข้อความรู้ทางทฤษฎีไปใช้ได้อย่างเป็นธรรมชาตินับตั้งแต่เกิดมาเราต้องอยู่ร่วมและติดต่อยุทธศาสตร์กับบุคคลอื่นๆ ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นบุคคลในครอบครัวหรือบุคคลอื่นในสังคมและชุมชน เนื่องจากมนุษย์เป็น สัตว์สังคม ซึ่งหมายถึงเราไม่สามารถอยู่ได้โดยลำพังตนเอง แต่จำเป็นต้องติดต่อ พึ่งพาอาศัยบุคคลที่อยู่รอบข้างเพื่อความอยู่รอดของชีวิตหรือเพื่อความความสุขใจของเราเอง

ดังนั้น การมียุทธศาสตร์ที่ดีกับบุคคล โดยทั่วไป จึงทำให้การอยู่ร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น และก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม มนุษย์สัมพันธ์จึงมีความสำคัญทั้งต่อตัวบุคคลและต่อสังคมโดยรวม ใน 4 ด้าน (ฐานิกา บุญมงคล. 2554 : เว็บไซค์) ดังนี้

1. ด้านการดำเนินชีวิต การมียุทธศาสตร์กับบุคคลอื่น ทำให้เราไม่รู้สึกโดดเดี่ยว ว่าเหว่า แต่ทำให้เรารู้สึกอบอุ่น มั่นคง ปลอดภัย ทำให้เราได้รับความรักและ การยอมรับในสังคม ซึ่งเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์
2. ด้านการบริหารจัดการ ในสถานประกอบการหรือในองค์การทุกแห่ง ปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือคน ซึ่งเป็นผู้ที่ทำให้กิจการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ผู้ที่เข้ามาติดต่อเกี่ยวข้องกับคนอื่นเช่นเดียวกัน ดังนั้น ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มาติดต่อจึงจำเป็นต้องใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารและประสานงานกัน เพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ของแต่ละฝ่าย
3. ด้านเศรษฐกิจ ในกิจการอุตสาหกรรมใดๆ ก็ตาม คนเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญและหลักมนุษยสัมพันธ์จำเป็นในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เศรษฐกิจการค้าระหว่างประเทศ ก็จำเป็นต้องใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานเช่นกัน
4. ด้านการเมือง มนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญทั้งในการเมืองระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับชาติ เป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับนักการเมือง





หรือข้าราชการ ระหว่างนักการทูตกับประเทศต่างๆ เป็นต้น

มนุษยสัมพันธ์จึงจำเป็นในการดำเนินชีวิตประจำวันของครอบครัวและชุมชน มนุษยสัมพันธ์จำเป็นในเวทีการประชุมของสมาชิกองค์การสหประชาชาติ มนุษยสัมพันธ์ เป็นสิ่งสำคัญในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม

มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญต่อบุคคลมาก อาจเรียกได้ว่ามนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อบุคคลมากเพราะ เราไม่สามารถอยู่คนเดียวในโลกเราต้องการให้คนอื่นยอมรับเรา เริ่มตั้งแต่เกิดมาเราก็จะต้องเรียนรู้ที่จะอยู่กับบุคคลในครอบครัวเราต้องสัมพันธ์กับคนในครอบครัว พอโตหน่อยเราก็ต้องมีกลุ่ม มีเพื่อนทั้งเป็นเพื่อนเรียน เพื่อนร่วมสถาบันฯ เพื่อนต่างสถาบัน เพื่อนร่วมอาชีพ การเข้าสู่ระบบสังคมเราต้องสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ทำอย่างไรให้เข้ากับคนอื่นได้ ทำอย่างไรให้คนอื่นเข้าใจเรา ทำอย่างไรให้มีผู้อื่นเข้ามาช่วยงาน และเราก็เต็มใจที่จะช่วยงานคนอื่นเช่นกัน หลายคนมีกลุ่ม มีเพื่อนมากหลายคนไม่มีกลุ่มไม่มีพวกไม่มีใคร คนเหล่านั้นทำงานมีความสุขหรือไม่ ทำอย่างไรให้คนทำงานสามารถช่วยเหลือในงานของกันและกัน รู้หน้าที่ในการทำงาน เพราะงานนั้นเป็นงานของเรา เราต้องรับผิดชอบในงาน เมื่อมีงานใดๆ ก็ร่วมมือกันทำงานไม่หนีงานแต่เข้ามา ร่วมแรงร่วมใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันงานนั้นๆ บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นมนุษยสัมพันธ์จึงสำคัญมากเพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องการกลุ่มต้องการสมาคมและทำกิจกรรมร่วมกัน

มนุษยสัมพันธ์ ช่วยทำให้มนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นสังคมไม่ว่าสังคมขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ แต่ละคนที่มาอยู่ร่วมกันนั้นต่างก็มีความแตกต่างกัน (Individual) ความแตกต่างกันในเรื่องความรู้ ความสามารถประสบการณ์ เจตคติ ทัศนคติ ความคิดเห็น เขาวนปัญญา เป็นต้น แต่ถ้าทุกคนสามารถร่วมมือกัน ระดมความแตกต่างเหล่านี้แล้วนำมาสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งที่ดีใหม่ ๆ ขึ้นในสังคมก็จะก่อให้เกิดเป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพราะการคิดของคนหลายคนย่อมจะรอบคอบกว่าและมีโอกาสผิดพลาดมีน้อยกว่าการคิดคนเดียว ปัญหาจึงอยู่ที่ว่าทำอย่างไร บุคคลหลาย ๆ คนจึงจะสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ช่วยกันคิดช่วยกันทำอย่างเต็มความรู้ความสามารถของตนเอง และจะต้องก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน มีความรักใคร่ สัมผัสสมานสามัคคีต่อกัน มีความเคารพยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน จริงใจต่อกัน มีเจตคติที่ดีต่อกัน มีเป้าหมายร่วมกัน ที่กล่าวมาทั้งหมดคือการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในกลุ่มคนนั้นนั่นเอง มนุษยสัมพันธ์จึงสำคัญมากตั้งแต่ หน่วยสังคมตั้งแต่เล็กที่สุดคือ ครอบครัวไปจนถึงหน่วยสังคมที่ใหญ่ที่สุด คือ สมาคมโลก ได้แก่ องค์การสหประชาชาติ ลงมาจนเป็นประเทศ ถ้าหากสามารถทำให้คนที่มาอยู่ร่วมกันนั้น มีความเข้าใจซึ่งกันและกันมีความไว้วางใจกัน มีความปรารถนาจะร่วมมือร่วมใจกัน แบ่งหน้าที่กันทำ กำหนดบทบาทหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างสมบูรณ์ หน่วยงานหรือสังคมนั้นก็จะเป็ระเบียบ มีความสุข ความเจริญก้าวหน้า พัฒนาไปสู่ความเป็นสากลได้ ฉะนั้น ผู้นำของกลุ่มต้องมีบทบาทอย่างมากในการ



ที่จะทำให้เกิดสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้ โดยอาศัยความรู้ทางมนุษยสัมพันธ์ นำมาสร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับผู้ร่วมงาน ให้โอกาสผู้ร่วมงานร่วมแสดงความคิดเห็นและรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน ร่วมทำกิจกรรม ให้เกียรติกัน มีความยุติธรรม ให้ความสำคัญแก่ผู้ร่วมงานอย่างจริงจัง มีสวัสดิการดี จะเป็นผลให้เกิดความศรัทธาและความพึงพอใจเกิดขึ้น และในที่สุดคนทำงานทุกคนก็จะทุ่มเทกำลังและพลังกาย พลังความคิด ร่วมแรงร่วมใจอย่างเต็มที่ และผู้นำที่สามารถปฏิบัติจนจนก่อให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าวได้ก็จะได้ชื่อว่าเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี

มนุษย์ทุกคนสามารถฝึกการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้ ถ้ามีความปรารถนา มีความตั้งใจจริง พร้อมทั้งจะฝึกฝน ศึกษาหาความรู้ ประสบการณ์ และนำไปปฏิบัติจริง ๆ เพื่อให้เกิดทักษะในการสร้างความสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะ “มนุษยสัมพันธ์” เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มนุษยสัมพันธ์จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเข้ากับคน การเอาชนะใจคน และการครองใจคนทุกระดับ เช่น ผู้บังคับบัญชากับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานและ รวมทั้งคนในครอบครัวด้วย การพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตรกับทุกคนเป็นหลักการแรกที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ในขั้นต่อไปและจำไว้เสมอว่าเราเป็นมนุษย์ต้องปฏิบัติกับคนอื่นเช่นเดียวกับตัวเรา และเราอาจสรุปได้ว่ามนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญ ดังนี้คือ

1. มนุษยสัมพันธ์ทำให้เกิดสร้างความสามัคคีธรรมให้เกิดขึ้นในกลุ่มสังคมในหมู่คณะ
2. มนุษยสัมพันธ์ทำให้การบริหารงานต่างๆ สามารถก่อให้เกิดการรวมพลังเพื่อก่อให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจ เกิดความรักใคร่สมัคสมานสามัคคีในการปฏิบัติงาน
3. มนุษยสัมพันธ์ทำให้สังคมปกติสุข คนในสังคมนั้นๆ อยู่ดีมีสุข
4. มนุษยสัมพันธ์ทำให้สร้างความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน เป็นการสร้างสรรค์สังคม
5. มนุษยสัมพันธ์ทำให้งานต่างๆ ประสบความสำเร็จเพราะเราอยู่คนเดียวไม่ได้ เราทำงานหลายอย่างคนเดียวไม่ได้ ต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกัน งานจึงจะประสบความสำเร็จ
6. มนุษยสัมพันธ์ทำให้คนแตกต่างจากสัตว์อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านจิตใจดังนั้นในการอยู่ร่วมกันจึงทำให้มนุษย์รู้ถึงความรักใคร่และไมตรีที่มีให้กัน รวมถึงความต้องการที่จะบรรลุจุดหมายด้วยความภูมิใจ
7. มนุษยสัมพันธ์ทำให้บุคคลยอมรับนับถือกัน ตระหนักในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ “ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์” (Human Dignity) ต้องทำให้คนที่ทำงานร่วมกันรู้และเข้าใจถึงการให้เกียรติกันเสมอมนุษย์เฉกเช่นเดียวกันคือการยอมรับคุณค่าความเป็นมนุษย์นั่นเอง



8. มนุษยสัมพันธ์ทำให้งานทุกอย่างบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการ เพราะทุกคนเคารพในการแสดงความคิดเห็นและพฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคลอันจะนำไปสู่ความร่วมมือและการประสานงานที่ดีนั่นเอง

9. มนุษยสัมพันธ์ทำให้คนคล้อยตามได้ หากทำให้จิตใจเขาคล้อยตามได้ บุคคลจะเกิดความชื่นชอบและจะพัฒนาความชื่นชอบจนเกิดความศรัทธาและเมื่อบุคคลเกิดความศรัทธาบุคคลก็ยินดีที่จะปฏิบัติตามซึ่งการทำให้คนอื่นคล้อยตามต้องอยู่บนเงื่อนไขของความชอบธรรมก็จะสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ถาวรได้แต่หากบุคคลกระทำทุกอย่างเพียงเพื่อประโยชน์แห่งตนมนุษยสัมพันธ์นั้นๆ ก็เป็นแค่ชั่วคราว เมื่อความจริงกระจ่างอาจทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้น ในกรณีเรื่องการสร้างมนุษยสัมพันธ์มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทุกคนมีไมตรีต่อกันทุกคนจึงควรคิดและกระทำในสิ่งที่ดีให้แก่กันเราก็จะได้สิ่งดีๆ ตอบ

มนุษยสัมพันธ์ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี ยอมรับซึ่งกันและกันมีความสนิทสนมคุ้นเคยรักใคร่ มีความนับถือกันและความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันเพื่อนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและสามารถร่วมมือกันดำเนินงานของส่วนรวมให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ทำให้การคบหาสมาคมเป็นไปด้วยความราบรื่น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจยินดีให้ความร่วมมือในการทำงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในกิจการที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน เพื่อให้มีความเข้าใจอันดีต่อมนุษย์ด้วยกัน และเพื่อให้เกิดความเชื่อถือรักใคร่ซึ่งกันและกัน

ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ ในเหตุผลอื่นๆ อาจสรุป (ฐานิกา บุญมงคล. 2554 : เว็บบไซต์) ได้ดังนี้

1. ความปลอดภัย มนุษย์ต้องการความปลอดภัย จึงต้องรวมกลุ่มกันสร้างสัมพันธ์ภาพ เช่น บุคคลพยายามรู้จักกับเพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน ผู้มีอำนาจหรือมีอิทธิพลต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยของตนเอง
2. เศรษฐกิจ มนุษยสัมพันธ์เพิ่มผลผลิตได้ เพราะมนุษย์มีจิตใจปกติและเป็นสุข ย่อมสร้างงานอย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือการมีมนุษยสัมพันธ์จะช่วยเหลือในด้านเศรษฐกิจได้
3. ความก้าวหน้า เพราะว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคม จะอยู่คนเดียวในโลกไม่ได้ จะรู้สึกเหงา จึงต้องสร้างและใช้มนุษยสัมพันธ์โดยการคบเพื่อน เพื่อให้คลายเหงา
4. สังคม มนุษยสัมพันธ์ช่วยให้มนุษย์รักกัน ชอบกัน ยอมรับและคบหาสมาคมกันอันจะนำมาซึ่งความสงบสุขในสังคม
5. การปฏิบัติงาน มนุษย์ไม่อาจปฏิบัติงานโดยลำพังได้ ต้องอาศัยหรือเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับผู้อื่นเสมอ ดังนั้น มนุษย์จึงต้องมีเพื่อนร่วมงาน



6. การเมือง มนุษย์สัมพันธ์ช่วยประสานหรือแก้ปัญหาข้อขัดแย้งทางการเมืองได้ในลักษณะที่เรียกว่า “กาไวจ”

7. ความสำเร็จ มนุษย์ทั้งหลายต่างก็หวังจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารองค์กรจะต้องคำนึงถึงมากกว่าใคร ๆ โดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้สมาชิกในองค์กรรู้จักกัน และสามารถประสานงานให้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี

8. ความรัก มนุษย์ต้องการแสดงออกซึ่งความรัก คือ รักบุคคลที่เกี่ยวข้อง และต้องการให้เขารักตอบด้วย จะแสดงออกในรูปของการรักเพื่อนเพศเดียวกันและต่างเพศ ทั้งความรักอันบริสุทธิ์และความรักด้วยเพศสัมพันธ์

### 3. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยวน

มนุษยสัมพันธ์ดี (พิมพรรณ สุจารินพงค์. 2549 : 37-39) คือ ต้องมีความสามารถในการสร้างความประทับใจ และผูกมิตรกับนักท่องเที่ยงได้อย่างดี สามารถทำให้นักท่องเที่ยงรู้สึกผ่อนคลาย ให้ความเป็นกันเอง ซึ่งการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวนั้น อาจมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. มีศิลปะในการเข้าหาคนให้ชนะใจคนและสามารถครองใจคน
2. เป็นคนยิ้มแย้มแจ่มใสไม่ว่าเจอเหตุการณ์ใด
3. มีน้ำใจช่วยเหลือนักท่องเที่ยงให้ได้รับความสะดวกสบาย
4. มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ รู้จักห่วงใยผู้อื่น
5. มีอัธยาศัยดี ไม่ก้าวร้าว ไม่สำคัญตนว่ามีความรู้เหนือกว่านักท่องเที่ยง
6. พยายามให้ความสนใจในตัวนักท่องเที่ยงอย่างจริงจัง
7. มีความจำแม่นยำ ต้องจำชื่อนักท่องเที่ยงให้ได้มากที่สุด
8. ต้องให้ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยงทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
9. ต้องเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี

### 4. การพัฒนาบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ

บุคลิกภาพดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความสะอาดและความเป็นระเบียบของส่วนต่าง ๆ ของร่างกายและการแต่งกาย (พิมพรรณ สุจารินพงค์. 2549 : 37-39) ได้แก่

1. การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะกับกาลเทศะ
2. มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง
3. การใช้ท่าทางนอบน้อมถ่อมตน มีมารยาท ให้เกียรติผู้อื่น
4. การใช้ถ้อยคำภาษาถูกต้อง เหมาะสม
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง



6. มีความจริงใจ
7. มีการสังเกตและจดจำที่ดี
8. มีความกระตือรือร้น
9. ควรสบสายตามองและใส่ใจผู้ฟังทั่วถึงตลอดเวลาขณะพูด

#### การพูดในที่ชุมชน

##### 1. ความหมายและความสำคัญของการพูดในที่ชุมชน

ความหมายของการพูด (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2554 : เว็บไซค์)

การพูดเป็นพฤติกรรมสื่อสารที่ใช้กันแพร่หลายทั่วไป ผู้พูดสามารถใช้ทั้งวงนะภาษาและอวัจนภาษาในการส่งสารติดต่อไปยังผู้ฟังได้ชัดเจนและรวดเร็วการพูด หมายถึง การสื่อความหมายของมนุษย์โดยการใช้เสียง และกิริยาท่าทางเป็นเครื่องถ่ายทอดความรู้ ความคิด และความรู้สึกจากผู้พูดไปสู่ผู้ฟังวาทกรรม เป็นคำศัพท์หนึ่ง ซึ่งทางวิชาการนิยมใช้แทน การพูด พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2513 : 831) ได้ให้ความหมายของคำว่า “วาท” หมายถึง คำพูด ถ้อยคำ, ลัทธิรวมกันเข้าเป็นวาทกรรม “วาทกรรม” หมายถึง กิจพูดหรือกิจเกี่ยวกับถ้อยคำ, งานพูดหรืองานเกี่ยวกับถ้อยคำในการสื่อสาร การพูด หมายถึง การใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง รวมทั้งกิริยาอาการถ่ายทอดความรู้ ความคิด และความรู้สึกของผู้พูดให้ผู้ฟังได้รับรู้และเกิดการตอบสนอง ในการติดต่อสื่อสารด้วยการพูด ผู้พูดจะต้องระลึกว่าไม่เพียงแต่พูดเท่านั้นจะต้องรู้จักพูดให้ดีด้วย ดังนั้นการพูดที่ดีมีความหมายดังนี้ การพูดที่ดีคือ การใช้ถ้อยคำ น้ำเสียงรวมทั้งกิริยาอาการอย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามจรรยาบรรณและประเพณีนิยมของสังคม เพื่อถ่ายทอดความคิดความรู้ ความรู้สึกและความต้องการ ที่เป็นประโยชน์ให้ผู้ฟังได้รับรู้และเกิดการตอบสนอง สัมฤทธิ์ผลตามจุดมุ่งหมายของผู้พูดมีนักการศึกษาหลายคนให้ความหมายของการพูดไว้พอจะสรุปได้ ดังนี้ การพูดคือกระบวนการสื่อสารความคิดจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่ง โดยมีภาษาน้ำเสียงและอากัปกิริยาเป็นสื่อการพูดคือการแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกโดยใช้ภาษาและเสียงสื่อความหมายการพูด เป็นเครื่องมือสื่อสารที่มีอำนาจมากที่สุดในโลกการพูด เป็นสัญลักษณ์แห่งความเข้าใจระหว่างมนุษย์กับมนุษย์

ความสำคัญของการพูด (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2554 : เว็บไซค์)

การพูดเป็นปัจจัยสำคัญของกระบวนการสื่อสารของมนุษย์มาแต่สมัยไหนๆ คนสมัยเก่าใช้วิธีพูดด้วยการบอกเล่าต่อ ๆ กันเพื่อประโยชน์ต่อการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ลูกๆ หลานๆ หรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับตนสืบเนื่องกันมาไม่ขาดสาย ปัจจุบันการพูดก็ยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้นทั้งนี้เพราะโลกได้มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เกิดมีนวัตกรรมทางการศึกษา ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ วิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ภาพยนตร์แถบบันทึกเสียงและภาพ สื่ออิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้แพร่หลายอยู่ทั่วประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์มีส่วนช่วยให้



การสื่อสารทางการพูดให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังทั้งในด้านการศึกษาและการเรียนรู้ทุกชนิดได้อย่างรวดเร็ววิเศษของคำพูดสามารถทำให้ผู้พูดประสบความสำเร็จในด้านต่างๆมาแล้วจำนวนมาก โดยเฉพาะอาชีพด้านการพูด เช่น ครูอาจารย์ พระสงฆ์ นักการเมือง นักประชาสัมพันธ์ ฯลฯ สามารถให้เกิดประโยชน์แก่ผู้พูดและผู้ฟัง ดังสุนทรภู่จินตกริเอกของไทยได้ประพันธ์กล่าวถึงความสำคัญของการพูดไว้ในสุภาษิตสอนหญิงว่า " เป็นมนุษย์สุดนิยมที่ลมปาก จะได้ยากโหยหิวเพราะชีวหา แม้นพูดดีมีคนเขาเมตตา จะพูดจาพิเคราะห์ให้เหมาะสม" ในนิราศภูเขาทอง ท่านสุนทรภู่ก็ได้ประพันธ์เน้นความสำคัญของการพูดเอาไว้ตอนหนึ่งว่า " ถึงบางพูดพูดดีเป็นศรีศักดิ์ มีคนรักสรรถ้อยร้อยจิต แม้นพูดชั่วตัวตายทำลายมิตร จะชอบผิดในมนุษย์เพราะพูดจา"

## 2. หลักการเบื้องต้นของการพูดในที่ชุมชน

การพูดประเภทต่างๆ ในที่ชุมชน จะพูดอะไรบ้างในที่ประชุม (ไทยแลนด์ อาร์ตส์ เซ็นเตอร์. 2554 : เว็บบไซต์) ดังนี้

### 1. สุนทรพจน์

สุนทรพจน์ หมายถึง คำพูดที่ดิงาม ไพเราะจับใจ การพูดสุนทรพจน์มักมีในพิธีสำคัญ เช่น พิธีต้อนรับแขกเมืองคนสำคัญ พิธีได้รับตำแหน่งสำคัญ เช่น นายกรัฐมนตรี ประธานาธิบดีหรือกล่าวในงานฉลองระลึกถึงบุคคลสำคัญ วันสำคัญ ระดับชาติ หรือเป็นการกล่าวในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อสร้างสรรค์จรรโลงใจ เป็นคำพูดที่แสดงความปรารถนาดีในทางการเมือง การกล่าวสุนทรพจน์เป็นเรื่องสำคัญยิ่ง มักได้รับการยกย่องว่าเป็นการพูดชั้นยอด

#### ลักษณะสุนทรพจน์

1. ใช้ถ้อยคำไพเราะลึกซึ้งกินใจ จับใจ
2. โนม่น้ำวให้ผู้ฟังเห็นคล้อยตาม
3. กระตุ้นผู้ฟัง มีความมั่นใจ และยินดีร่วมมือ
4. สร้างบรรยากาศให้เกิดความหรรษา และให้ความสุขแก่ผู้ฟัง

#### โครงสร้างทั่วไปของสุนทรพจน์

1. ตอนเปิดเรื่อง กระตุ้นให้ผู้ฟังเห็นความสำคัญของเรื่องที่จะพูด
2. ดำเนินเรื่อง ประกอบด้วยเนื้อหาสาระลำดับความสำคัญอย่าง

ชัดเจน

3. ตอนจบเรื่อง สรุปความทิ้งท้ายให้ผู้ฟังนำไปคิด หรือฝากไว้ใน

ความทรงจำตลอดไป



### ลักษณะสุนทรพจน์ทางการเมือง

1. การอภิปราย ให้รัฐสภาหรือชุมชนกล่าวถึงปัญหาสำคัญที่เกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียของหมู่คณะ
2. การแถลงการณ์ เป็นการพูดจาในศาลระหว่างทนายโจทก์ ทนายจำเลย เพื่อชี้ประเด็นให้ผู้ฟัง ผู้พิพากษา เห็นข้างฝ่ายตน
3. การพูดประณาม เป็นการพูดยกย่องหรือตำหนิการกระทำของบุคคลสำคัญ ฝ่ายรัฐบาลหรือฝ่ายค้าน เป็นการชมเชยสนับสนุนหรือแสดงความไม่เห็นด้วย การพูดทางการเมืองจะประสบความสำเร็จ ต้องพูดให้ผู้ฟังสะอึกใจ ชวนฟัง ประกอบด้วยกรรมโวหาร ภาพพจน์ ที่เตรียมไว้เป็นอย่างดี ถ้าจะให้ดียิ่งขึ้นต้องแทรกอารมณ์ขันช่วยผ่อนคลายความเครียด

### ความรู้เพิ่มเติมเรื่อง สุนทรพจน์

#### โครงสร้างสุนทรพจน์ ขั้นตอนของสุนทรพจน์

1. คำนำ หรือการเริ่มต้น (Introduction)
2. เนื้อเรื่อง หรือสาระสำคัญของเรื่อง (Discussion)
3. สรุปจบ หรือการลงท้าย (Conclusion)
4. “ขึ้นต้นให้ตื่นเต้น ตอนกลางให้กลมกลืน และตอนจบให้จับใจ ”

แบ่งโครงสร้างของสุนทรพจน์เป็นสัดส่วน ได้ดังนี้

คำนำ 5 – 10 %

เนื้อเรื่อง 80 – 90 %

สรุปจบ 5 – 10 %

#### ข้อพึงหลีกเลี่ยงในการขึ้นต้น

1. อย่าออกตัว
2. อย่าขอภัย
3. อย่าถ่อมตน
4. อย่าอ้อมค้อม

#### หลักในการขึ้นต้นมีอยู่ว่า

1. ขึ้นต้นแบบพาดหัวข่าว (Headline)
2. ขึ้นต้นด้วยคำถาม (Asking Question)
3. ขึ้นต้นด้วยการทำให้ผู้ฟังสงสัย (Interest Arousing)
4. ขึ้นต้นด้วยการอ้างบทกวี หรือวาทีของผู้มีชื่อเสียง (Quousing)



## 5. จินตนาการให้สนุกสนาน (Entertainment)

### ข้อพึงหลีกเลี่ยงในการสรุปจบ

1. ขอบจบ ขอยุติ
2. ไม่มากก็น้อย
3. ขออภัย ขอโทษ
4. ขอบคุณ

หลักในการสรุปจบมีอยู่ว่า มีความหมายชัดเจน ไม่เลื่อนลอยสัมพันธ์กับเนื้อเรื่อง และหัวข้อเรื่อง กระชับรัดกุมไม่เยิ่นเย้อ พุ่งขึ้นสู่จุดสุดยอดของสุนทรพจน์  
วิธีสรุปจบที่ได้ผล

1. จบแบบสรุปความ
2. จบแบบฝากให้ไปคิด
3. จบแบบเปิดเผยตอนสำคัญ
4. จบแบบชักชวนและเรียกร้อง
5. จบด้วยคำคม คำพังเพย สุภาษิต

## 2. โอวาท

โอวาท คือ คำแนะนำตักเตือน คำสอนที่ผู้ใหญ่ให้แก่ผู้น้อย โอวาทของเจ้านายเรียกพระโอวาท ของพระเจ้าแผ่นดิน เรียก พระบรมราโชวาท

### ลักษณะของโอวาท

- 2.1 เนื้อหามีคติเตือนใจ มีเหตุผล ไม่ยืดเยื้อ
- 2.2 เป็นการแสดงความปรารถนาดี บางครั้งอาจกล่าวตักเตือนตรง ๆ บ้าง
- 2.3 อาจนำไปประพฤติปฏิบัติได้จริง ผู้ฟังต้องฟังด้วยความเคารพ และยินดีที่จะนำคำสอน คำชี้แนะไปปฏิบัติ

## 3. คำปราศรัย

คำปราศรัย มีลักษณะคล้ายการแสดงสุนทรพจน์ในด้านเนื้อหา ภาษา และทัศนคติของผู้กล่าว ซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้ คำปราศรัยเป็นการพูดที่เป็นพิธีการจึงต้องมีการเตรียมมาก่อนเป็นอย่างดี

### ลักษณะของคำปราศรัย

- 3.1 พูดถึงความสำคัญของโอกาสนั้น
- 3.2 เน้นความสำคัญของสิ่งนั้น ๆ
- 3.3 ชี้แจงความสำเร็จ หรือผลงานที่ผ่านมา





3.4 กล่าวถึงอดีต ปัจจุบัน และความหวังในอนาคต และอวยพรให้เกิดความหวังใหม่ๆ

#### 4. คำไว้อาลัย

คำกล่าวไว้อาลัย มี 2 ลักษณะ คือ ใช้สำหรับงานศพ คือ พูดถึงคุณความดีของผู้เสียชีวิต ใช้สำหรับงานเลี้ยงส่ง ผู้ที่จากไปปรับตำแหน่งใหม่ลาออก หรือเกษียณอายุ นิยมเรียกว่า อ้อลาอาลัย

ลักษณะทั่วไปของคำกล่าวไว้อาลัย

- 4.1 กล่าวถึงประวัติผู้ตายหรือผู้ที่จากไปอย่างสั้นๆ
- 4.2 กล่าวถึงผลงานของผู้นั้น ( ข้อ 1)
- 4.3 สาเหตุของการเสียชีวิต หรือจากไป
- 4.4 กล่าวถึงความอาลัยของผู้ที่อยู่เบื้องหลัง
- 4.5 แสดงความว่าผู้ที่จากไป จะไปอยู่สถานที่ดีและมีความสุข

#### 5. กล่าวอวยพร

##### 5.1 อวยพรขึ้นบ้านใหม่

กล่าวถึงความสำเร็จของครอบครัวในการสร้างหลักฐานความซื่อสัตย์สุจริต และยืนยันหมั่นเพียรของเจ้าของบ้านอวยพรให้ประสบความสำเร็จ

##### 5.2 อวยพรวันเกิด

ความสำคัญของวันนี้ คุณความดีของเจ้าภาพ และ ความเจริญเติบโต ก้าวหน้า หรือเป็นที่พึงของบุตรหลาน อวยพรให้เป็นสุขอายุยืนยาว

##### 5.3 อวยพรคู่สมรส

ความสัมพันธ์ของผู้กล่าวกับคู่สมรสฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ความดีที่ทั้งสองรักกัน และการแนะนำหลักการครองชีวิต อวยพรให้เป็นสุข

#### 6. กล่าวสดุดี

##### 6.1 กล่าวมอบวุฒิบัตร หรือประกาศนียบัตร

บอกความหมาย และความสำคัญของวุฒิบัตร ความเหมาะสมของผู้ได้รับประกาศนียบัตร มอบวุฒิบัตร และปรบมือให้เกียรติ

##### 6.2 กล่าวสดุดีบุคคลสำคัญ

กล่าวนาม , กล่าวชีวประวัติ ผลงาน งานที่เป็นมรดกตกทอด ยืนยันสืบทอดคุณความดี แสดงคารวะและปฏิญาณร่วมตนร่วมกัน



## 7. กล่าวมอบรางวัล หรือตำแหน่ง

### 7.1 กล่าวมอบรางวัล หรือตำแหน่ง

ชมเชยความสามารถ และความดีเด่นของผู้ได้รับรางวัล หรือตำแหน่ง ความหมายและเกียรตินิยมของรางวัลหรือตำแหน่ง ฝากความหวังไว้กับผู้ที่จะรับรางวัล หรือดำรงตำแหน่งมอบรางวัล หรือของที่ระลึกปรบมือให้เกียรติสำหรับผู้ที่ได้รับรางวัลกล่าวขอบคุณ กล่าวยืนยันที่จะรักษารางวัลเกียรติยศนี้

### 7.2 กล่าวรับมอบตำแหน่ง

ขอบคุณที่ได้รับความไว้วางใจ และให้เกียรติ ชมเชยคณะกรรมการชุดเก่า (ในข้อเท็จจริง ๆ) ที่กำลังหมดวาระ แลกเปลี่ยนนโยบายโดยย่อ ใช้คำสัญญาที่จะรักษาเกียรติ และทำหน้าที่ดีที่สุด พร้อมกับขอความร่วมมือจาก คณะกรรมการและสมาชิกทุกคน

## 8. กล่าวต้อนรับ

### 8.1 ต้อนรับสมาชิกใหม่

ความสำคัญและความหมายของสถาบัน หน้าที่และสิทธิ์ที่สมาชิกจะพึงได้รับ กล่าวต้อนรับมอบของที่ระลึก (เข็มหรืออื่น ๆ) ถ้ามี

### 8.2 ต้อนรับผู้มาเยือน

เล่าความเป็นมาของสถาบันโดยย่อ กล่าวแสดงความรู้สึกยินดีที่ได้ต้อนรับ มอบของที่ระลึก แนะนำให้ที่ประชุมรู้จัก และเชิญกล่าวตอบ

## 9. ปาฐกถา

การแสดงปาฐกถา คือ การพูดถึงความรู้ ความคิด นโยบายแสดงเหตุผล และสิ่งที่น่าสนใจผู้ที่แสดงปาฐกถา ย่อมต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญอย่างแท้จริงในเรื่องนั้น ๆ การแสดงปาฐกถาไม่ใช่การสอนวิชาการ แต่มีข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นสอดแทรก และไม่ทำให้บรรยากาศเคร่งเครียด มีหลักการแสดงปาฐกถาดังนี้

### 9.1 พูดตรงตามหัวข้อกำหนด

### 9.2 เนื้อหาสาระให้ความรู้ มีคำอธิบายตัวอย่างให้ฟังเข้าใจได้รวดเร็ว

### 9.3 สร้างทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่พูด

10. การพูดเป็นพิธีกร และโฆษก พิธีกร หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ดำเนินรายการในกิจการนั้น ๆ ให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายพิธีกรจะเป็นผู้ทำให้รายการนั้นน่าสนใจมากน้อยเพียงใด ต้องทำหน้าที่ประสานประโยชน์ให้เกิดแก่ผู้ฟัง และผู้ร่วมรายการ หรือ คือ ผู้ประสานความเข้าใจอันดีระหว่างผู้แสดงในรายการนั้นกับผู้ฟัง ผู้ชม โฆษก (โคสก) หมายถึง ผู้ประกาศ, ผู้โฆษณา มีหน้าที่ติดต่อสื่อความหมายระหว่างผู้รับเชิญ กับผู้ชม หรือผู้ฟัง



ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ทำหน้าที่พิธีกร และ โฆษก

10.1 มีบุคลิกภาพดี

10.2 ขณะพูดหน้าคดียิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา ใจเย็น พูดจาไพเราะนุ่มนวล

10.3 มีปฏิภาณไหวพริบแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความคล่องตัว สร้าง

บรรยากาศให้มีความเป็นกันเอง

10.4 พูดให้สั้น ได้เนื้อหาสาระ ใช้ถ้อยคำสละสลวย เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความสนใจ กระตือรือร้นอยากฟัง

10.5 ศึกษาเรื่องราวที่จะต้องทำหน้าที่นำเสนอรายการเป็นอย่างดี จัดลำดับการเสนอสาระอย่างมีขอบเขต มีทัศนคติที่ดีต่อหน้าที่ที่จะต้องทำ และมีความรับผิดชอบ

การเป็นพิธีกร

การเป็น “พิธีกร” นั้น ไม่ใช่สักแต่ว่า “มือถือไมค์ ไฟส่องหน้า” ใคร ๆ ก็เป็นได้ หากแต่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ ความเข้าใจ และปฏิภาณไหวพริบหลาย ๆ อย่างมาประกอบกัน เพื่อให้งานดำเนินไปสู่จุดหมายปลายทางพิธีกร ไม่ใช่ผู้ประกาศ พิธีกรไม่ใช่ตัวตลก พิธีกรไม่ใช่ผู้โฆษณา พิธีกรไม่ใช่ผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และพิธีกรไม่ใช่ผู้พูดสลับฉากบนเวที แต่ พิธีกรเป็นที่รวมของบทบาทหน้าที่อย่างน้อย 4 ประการ คือ

1. เป็นเจ้าของเวที (Stage Owner)
2. เป็นผู้ดำเนินรายการ (Program Monitor)
3. เป็นผู้แก้สถานการณ์เฉพาะหน้า (Situation Controller)
4. เป็นผู้ประสานงานบันเทิงและสังคม (Social Linkage)

ดังนั้น พิธีกร จึงต้องมีความรู้พื้นฐาน 4 อย่าง คือ

1. รู้ลำดับรายการ
2. รู้รายละเอียดของแต่ละรายการ
3. รู้จักผู้เกี่ยวข้องในแต่ละรายการ ( ใครจะมารับช่วงเวทีต่อไป )
4. รู้กาลเทศะ (ไม่เล่นหรือล้อเลียนจนเกินขอบเขต ต้องมีความพอดี)

โอกาสต่าง ๆ ในการเป็นพิธีกร ได้แก่

5. ผู้ดำเนินรายการบนเวทีในงานแสดงต่างๆ เช่น ดนตรี ละคร โชว์ ฯลฯ
6. เป็นผู้ดำเนินการอภิปราย โต้วาที ขวาทิ เชาวาทิ
7. แนะนำองค์ปาฐก ผู้บรรยายรับเชิญ
8. จัดรายการทางวิทยุกระจายเสียง
9. จัดรายการทางโทรทัศน์



10. ดำเนินรายการในงานพระราชพิธี งานพิธี และงานมงคลต่างๆ

11. เป็นโฆษกของพรรคการเมืองในการปราศรัยหาเสียง หรือในงานต่างๆ

#### เทคนิค 7 ประการในการเป็นพิธีกร

1. ต้องมีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ (พักผ่อนเพียงพอ)
2. ต้องมาถึงบริเวณงานก่อนเวลา (อย่างน้อยครึ่งชั่วโมง)
3. สำนวความพร้อมของเวที แสง สี และเสียง (ทดสอบจนแน่ใจ)
4. เปิดรายการด้วยความสดชื่น กระปรี้กระเปร่า
5. ดึงดูดความสนใจมาสู่เวทีได้ตลอดเวลา (ทุกครั้งที่พูด) อย่าทิ้งเวที
6. แก้ปัญหาหรือควบคุมสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างดี
7. ดำเนินรายการจนจบ หรือบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

#### มารยาทในการพูดและการรับฟัง

ข้อควรปฏิบัติในการพูด (เอกรินทร์ สีมหาศาล และคณะ. 2554 : เว็บไซต์) ดังนี้

1. เตรียมตัวให้พร้อมก่อนพูดทุกครั้ง โดยค้นคว้า รวบรวม และเรียบเรียงเนื้อหาสาระเกี่ยวกับเรื่องที่จะพูด ควรเตรียมพร้อมที่จะตอบคำถามของผู้ฟัง
2. ต้องมีสมาธิในการพูดทุกครั้ง ผู้พูดควรรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์เป็นปกติ และจัดความวิตกกังวล
3. ต้องรู้จักรักษาเวลา ผู้พูดต้องไปถึงสถานที่พูดก่อนเวลาพอสมควร และพูดให้จบกำหนดเวลา และควรมีเวลาเหลือเพื่อให้โอกาสผู้ฟังได้ซักถาม
4. พยายามปรับปรุงวิธีการพูดให้ผู้ฟังเข้าใจง่าย โดยพูดให้ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่พูดเร็วหรือช้าจนเกินไป ข้อความที่พูดควรสั้นกะทัดรัดตรงประเด็น และได้เนื้อหาสาระสมบูรณ์
5. เสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ เกี่ยวกับเรื่องที่พูด
6. แสดงความนับถือผู้ฟัง ไม่ใช่คำพูดหยาบคาย และต้องให้เกียรติผู้ฟัง
7. เคารพ และให้เกียรติผู้อื่น ผู้พูดต้องประกาศชื่อผู้ที่กล่าวอ้างคำพูด หรือความคิดของผู้นั้นเสมอ
8. ต้องมีความรับผิดชอบต่อการพูด โดยพร้อมเสมอที่จะรับฟังข้อคิดเห็น และคำวิจารณ์วิจารณ์
9. ต้องตั้งใจฟังผู้อื่น ถ้าผู้พูดได้พูดเป็นลำดับสุดท้าย ควรฟังผู้อื่นพูดอย่างสนใจ ไม่ควรเตรียมการพูดของตนเองขณะที่ฟัง



### มารยาทในการพูด

มารยาทในการพูด หมายถึง ผู้พูดที่มีกิริยาจาเรียบร้อย ท่าทางสง่างาม อ่อนโยน หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส

การฝึกคนให้มียมารยาทในการพูด มีดังนี้

1. รู้จักกล่าวคำปฏิสันถาน
2. เป็นผู้ฟังที่ดี
3. รู้จักควบคุมอารมณ์ และน้ำเสียง
4. ไม่พูดจาข่มขู่ผู้ฟัง
5. รู้จักใช้คำสุภาพ

### มารยาทในการฟัง

ผู้มีมารยาท ในการฟังควรปฏิบัติตน (คลังปัญญาไทย. 2554 : เว็บบไซต์) ดังนี้

1. เมื่อฟังอยู่เฉพาะหน้าผู้ใหญ่ว่า ควรฟังโดยสำรวมกิริยามารยาท ฟังด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และตั้งใจฟัง
2. การฟังในที่ประชุม ควรเข้าไปนั่งก่อนผู้พูดเริ่มพูด โดยนั่งที่ด้านหน้าให้เต็มก่อน และควรตั้งใจฟังจนจบเรื่อง
3. จดบันทึกข้อความที่สนใจหรือข้อความที่สำคัญ หากมีข้อสงสัยเก็บไว้ถามเมื่อมีโอกาสและถามด้วยกิริยาสุภาพ เมื่อจะซักถามต้องเลือกโอกาสที่ผู้พูดเปิดโอกาสให้ถาม หรือยกมือขึ้นขออนุญาตหรือแสดงความประสงค์ในการซักถาม ถามด้วยถ้อยคำสุภาพ และไม่ถามนอกเรื่อง
4. มองสบตาผู้พูด ไม่มองออกนอกห้องหรือมองไปที่อื่น อันเป็นการแสดงว่าไม่สนใจเรื่องที่พูด และไม่เอาหนังสือไปอ่านขณะที่ฟัง หรือนำอาหารเครื่องดื่มเข้าไปรับประทานระหว่างฟัง
5. ฟังด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองกับผู้พูด แสดงสีหน้าพอใจในการพูด ไม่มีแสดงกิริยาก้าวร้าว เบื่อหน่าย หรือลุกออกจากที่นั่งโดยไม่จำเป็นขณะฟัง
6. ฟังด้วยความสุขุม ไม่ควรก่อความรำคาญให้บุคคลอื่น ควรรักษามารยาทและสำรวมกิริยา ไม่หัวเราะเสียงดังหรือกระที่บเท้าแสดงความพอใจหรือเป่าปาก
7. ฟังด้วยความอดทนแม้จะมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้พูดก็ควรมีใจกว้างรับฟังอย่างสงบ
8. ไม่พูดสอดแทรกขณะที่ฟัง ควรฟังเรื่องให้จบก่อนแล้วค่อยซักถามหรือแสดงความคิดเห็น



9. ควรให้เกียรติวิทยากรด้วยการปรบมือ เมื่อมีการแนะนำตัวผู้พูด ภายหลังจากการแนะนำ และเมื่อวิทยากร พูด จบ

### 3. กิจกรรมการเรียนรู้

- 3.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- 3.2 ขั้นระดมสมอง ตามใบงานที่ 3
- 3.3 ขั้นสรุป วิทยากรและผู้เข้ารับการอบรมร่วมกันสรุปผลการเรียนรู้และกลุ่มสัมพันธ์.....

### 4. การประเมินผล

- 4.1 การทดสอบวัดความรู้ก่อนและหลังการอบรม
- 4.2 การถาม-ตอบ
- 4.3 วัดพฤติกรรมระหว่างการอบรม



## แผนการเรียนรู้ที่ 4

### (แผนการเรียนรู้ย่อยที่ 4.1)

หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

แผนการเรียนรู้ที่ 4 การให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

แผนการเรียนรู้ย่อยที่ 4.1 เรื่อง บทบาทหน้าที่ จรรยาบรรณและวิธีปฏิบัติของมัคคุเทศก์

จำนวน 1.30 ชั่วโมง

#### 1. วัตถุประสงค์การเรียนรู้

- 1.1 ความหมายและประเภทของมัคคุเทศก์
- 1.2 บทบาท ความสำคัญของมัคคุเทศก์
- 1.3 มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์
- 1.4 จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์
- 1.5 การเตรียมตัวก่อนออกปฏิบัติหน้าที่

#### 2. สารการเรียนรู้

##### 2.1 ความหมายและประเภทของมัคคุเทศก์

ความหมายของมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 29 33 และ 43 (ราชอาณาจักรานุเบกษา ฉบับที่ 125 ตอนที่ 29 ก) ได้ให้นิยามคำว่า มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคล โดยได้รับค่าตอบแทน

ประเภทของมัคคุเทศก์

##### 2.2 บทบาท ความสำคัญของมัคคุเทศก์

บทบาทของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์มีหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว และต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ นับตั้งแต่การรับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมหรือจุดนัดพบไปตามรายการนำเที่ยวที่ระบุไว้ จนกระทั่งถึงการส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรม หรือจุดสุดท้ายของรายการนำเที่ยวนั้นๆ กล่าวโดยสรุป หน้าที่ของมัคคุเทศก์มีดังต่อไปนี้ (ไพฑูริย์ พงสะบุตร และวิลาสวงศ์ พงสะบุตร. 2531 : 4 – 5)



1. ดูแลสภาพรถหรือยานพาหนะ ตลอดจนสิ่งของต่างๆ ที่ใช้ในการนำเที่ยว(เช่น เครื่องขยายเสียง ร่มกันแดด เครื่องดื่มประจำรถ บัตรอนุญาตเข้าชมสถานที่ต่างๆ ฯลฯ) ก่อนออกเดินทาง ไปรับนักท่องเที่ยวว่าอยู่สภาพที่พร้อมและครบถ้วนบริบูรณ์

2. รับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมและจุดนัดพบต่างๆ ตามที่นักท่องเที่ยวแจ้งไว้หรือที่บริษัทนำเที่ยวกำหนดไว้ โดยมีให้นักท่องเที่ยวตกหล่นหายไป มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากบริษัทได้

3. นำท่องเที่ยวไปตามรายการต่างๆ ที่ระบุไว้ในการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด ถ้าหากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถเข้าชมสถานที่แห่งใด หรือต้องเปลี่ยนแปลงเวลาในการเข้าชม หรือเปลี่ยนแปลงเส้นทางการเดินทางไปยังสถานที่แห่งใด ต้องอธิบายเหตุผลความจำเป็นให้นักท่องเที่ยวทราบ มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจกล่าวหาว่ามัคคุเทศก์หรือบริษัทนำเที่ยวมีเจตนาเอาเปรียบนักท่องเที่ยวที่ไม่ปฏิบัติตามรายการท่องเที่ยวที่ระบุไว้

4. พยายามอธิบายสิ่งต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และความเพลิดเพลิน และมีความรู้สึกรับประโยชน์จากมัคคุเทศก์อย่างคุ้มค่า

5. คอยดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวขณะเดินทาง ไม่ปล่อยให้ นักท่องเที่ยวทิ้งไว้ระหว่างทาง และต้องเตือนให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังการโจรกรรม และอุบัติเหตุจากจรรยา ขณะเดินชมสถานที่ต่างๆ

6. ดูแลเรื่องอาหารการกิน การใช้ห้องน้ำ การเข้าชมสถานที่ต่างๆ ของนักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทาง

7. ส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรม หรือจุดสุดท้ายของการท่องเที่ยว โดยพยายามรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด การพลาดเวลา อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวได้ ถ้าหากนักท่องเที่ยวมีนัดหรือต้องขึ้นเครื่องบินในวันนั้นจะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์จะต้องสวมบทบาทหลาย ๆ ด้านเข้าไว้ด้วยกัน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2536 : 7) จึงได้กำหนดบทบาทของมัคคุเทศก์ดังนี้

7.1 การเป็นครู มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่ในการอธิบายความรู้ต่าง ๆ และตอบคำถาม ดังนั้น จึงต้องมีความรู้เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ แต่มิใช่ทำตนให้เป็นครูสอนนักเรียน

7.2 การเป็นนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์ต้องรู้และเข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยว และสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

7.3 การเป็นนักการทูต มัคคุเทศก์มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวจึงสามารถถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับประเทศหรือท้องถิ่นและเสริมความเข้าใจที่ดีต่อกัน





7.4 การเป็นนักสร้างบรรยากาศขณะเดินทางให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนุกสนาน 5. การเป็นนักพูด มัคคุเทศก์ต้องเป็นนักพูดที่ดี มีศิลปะในการสื่อความหมายสร้างความเข้าใจและเป็นผู้หนึ่งที่สามารถประสานความสามัคคีได้

#### ความสำคัญของมัคคุเทศก์

เกษทิพย์ ศิริชัยศิลปะ (เกษทิพย์ ศิริชัยศิลปะ. 2549 : 37-39 ; อ้างอิงมาจาก ชำนาญ ม่วงทิม. 2539 : 6) ให้ความหมายของมัคคุเทศก์เป็นผู้ทำงานใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากกว่าบุคคลอื่น ๆ ในท้องถิ่น จึงมีโอกาสสร้างความประทับใจ หรือความไม่พอใจให้แก่ นักท่องเที่ยว โดยง่าย ดังนั้นความเจริญก้าวหน้าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงขึ้นอยู่กับบทบาทของมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์จึงมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนี้

#### 1. ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยว

1.1 การสร้างบรรยากาศการนำเที่ยวให้มีชีวิตชีวา ผ่อนคลายความเบื่อหน่าย เช่น การร้องเพลง เล่าเรื่องสนุก ๆ เป็นต้น

1.2 การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการนำเที่ยวด้วย

1.3 การดูแลสวัสดิภาพความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ถือเป็นความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ที่จะต้องคอยเตือนนักท่องเที่ยวในสิ่งที่ควรระมัดระวัง

#### 2. ความสำคัญต่อทรัพยากรการท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์ เป็นผู้ที่ทำให้ความรู้ รวมทั้งชี้แนะนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ โบราณสถาน ศาสนา หรือ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ต้องถนอมรักษาไว้ เพราะหากทรัพยากรการท่องเที่ยวเหล่านี้หมดสิ้นไป อุตสาหกรรมท่องเที่ยวรวมถึงมัคคุเทศก์ก็ย่อมสูญไปด้วย ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงมีความสำคัญต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างยิ่ง ในการชักชวนให้นักท่องเที่ยวร่วมกันอนุรักษ์ ไม่ทำลายทรัพยากรการท่องเที่ยวนั้น ๆ รวมทั้งไม่กระทำการสิ่งผิดกฎหมาย หรือขัดต่อศีลธรรม

#### 3. ความสำคัญต่อประเทศชาติ

มัคคุเทศก์มีความสำคัญต่อประเทศชาติ ในด้านการสร้างภาพพจน์ที่ดีของประเทศให้แก่ นักท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในประเทศของเรา และเดินทางมาเยือนซ้ำ หรือช่วยเผยแพร่ภาพพจน์ที่ดีนั้นให้แก่เพื่อนฝูงญาติมิตร ของเขาให้ทราบต่อไป นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังสามารถให้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถาบันต่าง ๆ ของชาติไทยอย่างถูกต้องด้วย



ความสำคัญของมัคคุเทศก์สรุปได้ว่า นอกจากเป็นบุคคลที่จะต้องประกอบอาชีพด้านการนำเที่ยวแล้ว มัคคุเทศก์ยังได้รับการยกย่องว่าเป็นทูตวัฒนธรรมของประเทศเพราะมีโอกาสได้ใกล้ชิดและแนะนำความรู้ด้านต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว จึงมีความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อประเทศชาติเป็นอย่างยิ่งทั้งด้านบวกและด้านลบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ ดังนั้นมัคคุเทศก์พึงสำนึกไว้เสมอว่า มัคคุเทศก์คือทูตทางด้านวัฒนธรรมและต้องเป็นตัวแทนที่ดีงามของประเทศ

### 2.3 มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์ (ฉัททัช วรณณอม. 2546 : 30)

มรรยาท หมายถึง กิริยา วาจา ที่ถือว่าเรียบร้อย

การวางตัว หมายถึง พฤติกรรม การปฏิบัติ การทำตัวที่แสดงออกให้เห็น ฉะนั้นมรรยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์ก็คือ กิริยา วาจา ท่าทาง การแสดงออก ข้อควรประพฤติและไม่ควรประพฤติของมัคคุเทศก์ เพื่อที่จะดำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพมัคคุเทศก์ ทั้งนี้การวางตัวของมัคคุเทศก์อาจหมายถึง การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ กาลเทศะ ซึ่งเป็นหลักอันควรประพฤติปฏิบัติและเป็นคุณสมบัติอันดีงามที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวมีประเด็นที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. มัคคุเทศก์ต้องผสมผสานระหว่างมรรยาทไทย กับมรรยาทแบบต่างประเทศให้ได้ในลักษณะที่สอดคล้องกลมกลืนไม่ขัดกัน และควรเน้นการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ไทยให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ
2. พูดยาสุภาพ ไม่เกรี้ยวกราดกับนักท่องเที่ยว พยายามเก็บอารมณ์โกรธไม่ทำให้งานเสีย
3. ไม่พูดคุยเรื่องทุกร้อนหรือเรื่องส่วนตัวให้นักท่องเที่ยวฟัง เพื่อขอความเห็นอกเห็นใจ
4. ให้ปฏิบัติในการพูดกับนักท่องเที่ยวทั้งกลุ่มอย่างเท่าเทียมไม่เลือกอธิบายกับนักท่องเที่ยวบางคนที่ตนชอบเท่านั้น
5. ปฏิบัติตนให้นักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจ และรู้สึกอบอุ่นใจในการเดินทางท่องเที่ยว
6. ไม่แสดงความสนิทสนมกับนักท่องเที่ยวจนเกินสมควร โดยเฉพาะในด้านชู้สาว



## 2.4 จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

จรรยาบรรณ คือ สิ่งอันพึงประพฤติปฏิบัติ จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์คือข้อพึงประพฤติปฏิบัติของมัคคุเทศก์ เพื่อธำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพ ทำให้อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยกย่องนับถือในฐานะเป็นตัวแทนของประเทศ ซึ่งหลักเกณฑ์ทางมารยาทและจรรยาบรรณสำหรับมัคคุเทศก์ที่เก่าแก่ และได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง เป็นหลักเกณฑ์ที่ถูกกำหนดขึ้นโดย The Guide of Professional Tour Guides of Washington, D.C. มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ฮิลล์ (Hill. 1991)

1. มัคคุเทศก์ต้องใช้ทักษะในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสูงสุดความสามารถ ในการนำเสนอความรู้ การให้ข้อมูลต่างๆ การเน้นย้ำความสำคัญของสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการคงไว้ซึ่งวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวจะต้องกระทำด้วยพฤติกรรมที่เหมาะสม
2. ก่อนปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง มัคคุเทศก์จะต้องเตรียมตัวอย่างดี ต้องตรงต่อเวลาและเคารพต่อกำหนดการเดินทาง นอกจากนี้ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้ที่ไวต่อความรู้สึกและความสนใจของนักท่องเที่ยว และควรหลีกเลี่ยงการสนทนาในหัวข้อที่ล่อแหลมต่อการวิวาท และบาดหมาง เช่น เรื่องเพศ ศาสนา และการเมือง
3. มัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ที่เป็นจุดหมายปลายทางอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทางประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม วัฒนธรรม การเมืองการปกครอง และนิทาน หรือความเชื่อในท้องถิ่น และจะต้องทันต่อเหตุการณ์และความเปลี่ยนแปลงในสถานที่นั้นๆ นอกจากนี้ มัคคุเทศก์จะต้องพึงระวังในเรื่องการให้ข้อมูลที่ผิดกับนักท่องเที่ยว
4. มัคคุเทศก์จะต้องทำความเข้าใจ เคารพและปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทที่ตนสังกัด ไม่ควรรับงาน โดยตรงจากนักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้าของบริษัท โดยไม่ได้รับความยินยอมจากบริษัทก่อน และในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ไม่ควรให้นามบัตรของตนเองกับนักท่องเที่ยว พึงระลึกเสมอว่าการติดต่อทางธุรกิจกับนักท่องเที่ยวจะต้องกระทำผ่านบริษัทเท่านั้น
5. มัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้ในเรื่องเส้นทางการเดินทาง ของทุกรายการนำเที่ยว รวมถึงกฎระเบียบจราจรภายในเมืองด้วย โดยจะต้องสามารถให้คำแนะนำกับพนักงานขับรถได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม โดยเลือกใช้คำพูดและวิธีการแนะนำที่สุภาพและสุขุม
6. มัคคุเทศก์จะต้องแต่งกายเหมาะสมกับลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยว
7. เมื่อตกลงรับงานนำเที่ยวจากบริษัทแล้ว มัคคุเทศก์จะต้องอุทิศตน ทุ่มเท และมีความแน่วแน่กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสูงสุดความสามารถ ไม่ลังเลใจ หรือยกเลิกงานภายหลัง



8. มัคคุเทศก์ไม่ควรเห็นแก่เงินทิป และไม่ควรรอออกปากขอทิป ควรให้นักท่องเที่ยวเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเองว่าควรให้หรือไม่

9. มัคคุเทศก์ไม่ควรแนะนำหรือชักจูงนักท่องเที่ยวไปยังร้านขายของที่ระลึกหรือสถานที่อื่นๆ ที่มีราคาไม่ชอบธรรมแต่เสนอสิ่งตอบแทนที่สูงให้กับมัคคุเทศก์หรือพนักงานขับรถ

10. มัคคุเทศก์ควรประสานสัมพันธ์ และให้ความช่วยเหลือกับคณะนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ ด้วยนอกจากนี้ควรยึดมั่นในการประพฤติปฏิบัติตนตามหลักมารยาทและจรรยาบรรณตลอดเวลา และควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทุกคนจะเห็นได้ว่าหลักจรรยาบรรณข้างต้นนี้เป็นเพียงแนวทางกว้าง ๆ สำหรับมัคคุเทศก์ในการประพฤติ และปฏิบัติตน ถึงแม้ว่าจะถูกกำหนดโดยองค์กรในประเทศสหรัฐอเมริกา แต่แนวทางดังกล่าวก็สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศอื่น ๆ รวมทั้งประเทศไทยได้เป็นอย่างดี



**ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวเบื้องต้น**  
**แบบเรียนที่ 1 เรียนภาษาอังกฤษเพื่อฝึกการสนทนา (ภาษาคาราโอเกะ)**

บทสนทนาที่ 1 : การทักทายและการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่ร้านอาหาร

Dialogue 1 : Introducing guests to their at the restaurant

A : Good morning / Good afternoon / Good evening

เอ : กู้ด มอร์ นิง (อรุณสวัสดิ์) / กู้ด ออฟ เทอร์ นูน ( สวัสดิตอนบ่าย) / กู้ด อีฟ นิง  
 (สวัสดิตอนเย็น)

A : Welcome to MaeKampong

เอ : เวล คัม ทู แม่ กำ ปอง (ยินดีต้อนรับสู่แม่กำปอง)

A : My name is \_\_\_\_\_

เอ : มาย เนม อีส \_\_\_\_\_ ( ผม/ ฉันชื่อ \_\_\_\_\_ )

A : What can I do for you ?

เอ : วอท แคน ไอ ดู ฟอร์ ยู (มีอะไรให้ผม/ ฉัน ช่วยไหม)

B : Yes , I want to order food .

บี : ไอ ว็อน ทู ออ เคอ ฟู้ด ( ผมต้องการสั่งอาหาร)

A : This is a menu .

เอ : ดีส อีส อะ เม นู ( นี่คือรายการอาหาร) .....

A : What do you want to have?

เอ : วอท ดู ยู ว็อน ทู แฮฟ ( คุณต้องการสั่งอะไร)

B : I want to have chicken fried rice and Tom Kha Kai.

บี : ไอ วอท ทู แฮฟ ชิค เก็น ไฟรด์ ไรซ์ แอน ตัม ข่า ไก่ (ผมต้องการสั่งข้าวผัด  
 ไก่และต้มข่าไก่)

B : And I want a little bit spicy.

บี : แอน ไอ วอท อะ ลิท เทิล บิท สะ ไป ซึ่ (และผมขอเผ็ดนิดหน่อยนะครับ)

A : What do you want for a drink?

เอ : วอท ดู ยู ว็อน ฟอร์ อะ ดริง? (ต้องการเครื่องดื่มอะไร)

B : What do you have for a drink?

บี : วอท ดู ยู แฮฟ ฟอร์ อะ ดริง? (คุณมีเครื่องดื่มอะไรบ้าง)



A : We have water , hot coffee, hot tea, ice coffee, ice tea, Pepsi and orange juice.

เอ : วี แสฟ วอ เทอร์, ฮอท คอฟฟี่, ฮอท ที, ไอซ์ คอฟฟี่, ไอซ์ ที, แปปซี่ แอน ออ เรน จูส (เรามีน้ำเปล่า กาแฟร้อน ชาร้อน กาแฟเย็น ชาเย็น แปปซี่ และ น้ำส้ม)

B : Check Bill please .

บี : เช็ค บิล พลีส ( เก็บเงินด้วยครับ)

A : It is cost 80 Baht

เอ : อิท อิส คอส เอท ดี บาท ( ราคาแปดสิบบาทครับ)

B : Here you are.

บี : เฮีย ยู อา (นี่เงินครับ)

A : Thank you very much.

เอ : แทงค์ กิว เวิร์ มัช (ขอบคุณมากครับ)

A : Hope to see you again. Sawatdee Krub

เอ : โฮป ทู ซี ยู อะเกน สว่าตตี้ครับ (หวังว่าจะได้พบคุณอีกครั้ง สว่าตตี้ครับ)

## บทสนทนาที่ 2 การแนะนำอาหาร

### Dialogue 2 : Describing food

Special Guide : This a special local food. It's made from chicken, with a local vegetable called 'pakboong'.

มักคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: ดีส อีส อะ สเปเซีย โลคอลล ฟูด. อีส เมด ฟอรัม ชิคเคน, วิช อะ โลคอลล เวทเจ็ทเทเบิ้ลคอลล “ผัก-บั้ง”

A : What's it called ?

เอ : วอส อีส คอลลด์ ?

Special Guide : We call it \_\_\_\_\_

มักคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: วี คอลล อิท .....

B : Is it spicy ?

บี : อีส อิท สไปซี่

Special Guide : No, it's not spicy. It's sweet and a little sour.

Chicken (ชิก – เคน) เนื้อไก่
Duck (ดัก) เป็ด
Beef (บีฟ) เนื้อวัว
Pork (พอร์ค) เนื้อหมู
Rice (ไรว์) ข้าว
Vegetable (เว็ทเจ็ทเทเบิ้ล) ผัก



มักคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: โน, อีส นอท สไปซี่. อีส สวีท แอนด์ อะ ลิตเติล ซาว

A : How about this dish ?

เอ : ฮาว อะเบาท్ ดีส ดิช ?

Special Guide : Ah, this one is salty. We call it \_\_\_\_\_.

มักคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: อาร์ท, ดีส วัน อีส ซอลตี้. วี คอล อิท \_\_\_\_\_

B : Mmm, it sounds delicious.

บี : อืม, อีส ซาวส์ ดีลีเชียส

Sweet (สวีท) หวาน

Sour (ซาว) เปรี้ยว

Salty (ซอลตี้) เค็ม

Spicy (สไปซี่) เผ็ด

Hot (ฮอท) ร้อน

Cold (โคลด) เย็น

### ความหมาย บทสนทนาที่ 2

มักคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: นี่คื้อาหารท้องถิ่นที่พิเศษที่สุด มันทำจากไก่ และ ผักท้องถิ่น ที่เรียกว่า ผักบั้ง

เอ : มันเรียกว่าอะไร

มักคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: พวกเราเรียกมันว่า \_\_\_\_\_

บี : มันเผ็ดมั๊ย

มักคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: ไม่ มันไม่เผ็ด มันหวานและรสชาติเปรี้ยวชนิดหน่อย

เอ : แล้วจานนี้หละเป็นอย่างไร

มักคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ : จานนี้มีรสชาติเค็ม พวกเราเรียกมันว่า \_\_\_\_\_

บี : อืมมม มันอร่อยมาก

### บทสนทนาที่ 3 : การแนะนำโปรแกรมนำเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยว

Dialogue 3 : Introducing guests to Tour Program and Tourism Areas.

A : Welcome to MaeKampong.

เอ : เวล คัม ทู แม่ กำ ปอง (ยินดีต้อนรับสู่แม่กำปอง)

A : My name is \_\_\_\_\_

เอ : มาย เนม อีส (ผม/ ฉันชื่อ.....)



A : What can I do for you ?

เอ : วอท แคน ไอ ดู ฟอรั ยู (มีอะไรให้ผม/ ฉัน ช่วยไหม)

B : Yes, do you have any tour package?

บี : เยส ดู ยู แฮฟ เอน นี ทัวร์ แพ็ค เกจ (คุณมีแพ็คเกจนำเที่ยวไหม)

A : Yes , we have 3 programs .

เอ : เยส วี แฮฟ 3 โพร แกรม. (ใช่ เรามี 3 รายการ)

Program 1. One Day Return Travel. The activities include visit the waterfall, trekking to the mountain, observe the village's way of life, and visit the occupation group. Local guide is provided.

โปรแกรมวัน วัน เดย์ รี เทิร์น ทราเวล เดอะ แอค ทิ วิ ที่ อิน คลู้ด วิล ซิท เดอะ วอ เดอะ ฟอล เทรก กิ่ง ทู เดอะ เมามาเท่น ออฟ เซิร์ฟ เดอะ วิล เลจ เว ออฟ ไลฟ์ แอน วิสซิตี ดิ ออก คู เพ ชั้น กรุป โด โค ไค้ อีส โพร ไรด์

รายการที่ 1 เที่ยววันเดียว กิจกรรม รวมการเที่ยว น้ำตก เทร็คกิ่ง และภูเขา การดูวิถีชีวิต และการเยี่ยมชมกลุ่มอาชีพ และมีไกด์ท้องถิ่น นำเที่ยว

Program 2. Homestay. The activities include village sightseeing, cultural show, merit making, and tree planting. The tourists will learn and participate in various activities of the occupation groups. At night, the accommodation is provided.

โปรแกรม ทู โฮม สเตย์ ดิ แอค ทิ วิ ที่ อิน คลู้ด วิล เลจ ไชท์ ซี อิง เคา เซอ รอล โชว์ เมอ ริท เมค กิ่ง แอน ทรี แพล้นทิง. เดอะ ทัว ริส วิล เลิร์น แอน แพ็ค ทิส อิน วา ริ อีส แอค ทิ วิ ที่ ออฟ ออก คู เพ ชั้น กรุป แอท ไนท์ เดอะ แอค คอม โม เด ชั้น อีส โพร ไรด์

รายการที่สอง โฮม สเตย์ รายการนี้รวมการเที่ยวชมหมู่บ้าน การแสดงวัฒนธรรม ทำบุญ ปลูกต้นไม้ นักท่องเที่ยวจะได้เรียนรู้อาชีพหลายอย่าง และมีที่พักค้างคืนให้

Forest Resources. Due to its hilly terrain, Ban Mae Kampong is surrounded by the forest area with the domination of hill evergreen forest. With this type of forest, the area has a high diversity of tree species, including wild animals. The well-known plant specie is the terrestrial wild orchid. It is now domesticated for sale for the tourists.

ฟอรั เรส รี ซอร์ส เซส ดู ทู อิท ฮิล ลี เทอร์ เรน บ้าน แม่ กำปอง อีส เซอร์ ราว บาย เดอะ ฟอรั เรส แอ เรีย วิท เดอะ โด มิ เน ชั้น ฮิล เอ เวอ กรีน ฟอรั เรส. วิท ดิส ไทป์ ออฟ ฟอรั เรส ดิ แอ เรีย แสท ไฮท์ ได เวอร์ ซี ดี ออฟ ทรี สปีชี อิน คลูด คิง ไรด์ แอน นิ มอล. เดอะ เวล โนน แพล้นท์ สปี ซี อีส เดอะ เทอ เรส เทรล ไรด์ ออร์คิด อิท อีส นาว โด เมส ทิ เคา ฟอ เซล ฟอรั เดอะ ทัว ริส





(ป่าไม้ เนื่องจากเป็นสภาพภูเขาสูง บ้านแม่กำปองล้อมรอบด้วยพื้นที่ป่าเขียวชอุ่มตลอดปี ด้วยป่าประเภทนี้ ทำให้พื้นที่มีความหลากหลายด้วยต้นไม้มากมายหลายชนิด รวมทั้งสัตว์ป่า พืชที่ขึ้นชื่อคือกล้วยไม้ป่า ซึ่งปัจจุบันมีจำหน่ายให้นักท่องเที่ยว)

Waterfall. There is one small waterfall originated from the natural stream in Ban Mae Kampong. It is divided into seven levels. On the top of waterfall, the scenery of mountain range can be seen. The access trail has been developed to reach all levels of the waterfall.

วอ เตอร์ ฟอล แด อีส วัน สมอล วอ เตอร์ ฟอล ออ ริ จิ เนท ทิด ฟอรัม เดอะ เน เซอ รอล สตรีม อิน บ้าน แม่กำปอง . อิท อีส ดี วาย อิน ทู เซ เว่น เล เวล. วัน ท็อป อ็อฟ วอ เตอร์ ฟอล เดอะ ซีน นารี ออฟ เมทาเรน แคน บี ซี. ดิ แอค เซส เทรล สแอส ปีน เค เว ลอป อิน ริช ออเล เวล ออฟ วอ เตอร์ ฟอล.

(น้ำตก มีน้ำตกเล็กจากลำธารธรรมชาติในบ้านแม่กำปอง มีทั้งหมดเจ็ดชั้น ขึ้นบนสุดสามารถเห็นวิวภูเขาได้ และทางเดินขึ้นน้ำตกได้พัฒนาให้เดินไปได้ทุกชั้น)

Stone Cliff. This is the limestone cliff. The unique feature of this stone cliff is the water from the stream running under it and disappear before going out again on the opposite side of the stone cliff.

สโตน คลิฟ ดิส อีส ไลม์ สโตน คลิฟ ดิ ยู นิค พี เจอร์ ออฟ ดิส สโตน คลิฟ อีส เดอะ วอ เตอร์ ฟอรัม เดอะ สตรีม รัน นิง อัน เดอร์ อิท แอน ดิส แอบ เพีย บี ฟอร์ โก อิง เอ๊าท์ อะ เกน ออน ดิ ออฟ โฟ ซิท ไชด์ ออฟ เดอะ สโตน คลิฟ

(หน้าผาหิน เป็นหน้าผาหินปูน เอกลักษณ์ของผาหินนี้คือมีลำธารน้ำไหลอยู่ด้านล่าง และปรากฏให้เห็นอีกด้านตรงข้ามของหน้าผาหิน)

Rocking Stone. This rocking stone is located in Ban Than Thong, the nearby village, along the road to Ban Mae Kampong. The unique feature of this stone is that it rocks when someone pushing it. However, it will rock the same no matter how hard of the pushing. It is popular among local tourists.

ร็อก กิ่ง สโตน ดิส รอก กิ่ง สโตน อีส โล เคท ทิด อิน บ้าน ธาร อะ ลอง เดอะ โรค ทู บ้าน แม่ กำปอง ดิ ยู นิค พี เจอร์ ออฟ ดิส สโตน อีส เด็ท อีส ร็อก เว็น ซัม วัน พูซ ชิง อิท . ฮาว เอ เวอร์ อิท วิล ร็อก เดอะ เซม โน แมท เทอร์ ฮาว ฮาร์ด ออฟ พูซ ชิง อิท อีส ฟ็อพ พิว ล่า อะ มัง ทัวร์ ริส

(หินโยก หินกลอน ตั้งอยู่ ณ บ้านธารทอง ใกล้กับหมู่บ้าน อยู่บนถนนไปบ้านแม่กำปอง เอกลักษณ์ของหินนี้คือจะกลอนเมื่อมีคนผลัก และหินจะเคลื่อนเท่าเดิมไม่ว่าจะผลักแรงแค่ไหน เป็นสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมของคนท้องถิ่น)



Program 3. Study Tour. The activities include village sightseeing, observe the village way of life, and visit the occupation groups. If stay overnight, the accommodation will be provided.

โปรแกรม ทรี สะ คาร์ท ดี ทัวร์. คิ แอค ทิ วิ ดี อิน คลัสต์ วิล เลจ ไชท์ ซี อั้ง , ออฟ เซิร์ฟ เดอะ วิลเลจ เวย์ ออฟ ไลฟ์ แอนด์ วิส ซิท เดอะ ออก ทิว เพ ซัน กรู๊ป อีฟ สเตย์ โอ เวอร์ ไนท์ เดอะ แอค

คอม มอน เดอะ ซัน วิล บี โพร ไซด์

รายการที่สาม ท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา กิจกรรมรวมการเที่ยวชมหมู่บ้าน การเรียนรู้วิถีชีวิต และเยี่ยมชมกลุ่มอาชีพ หากพักค้างคืน จะมีที่พักเตรียมให้

B : How much of the package ?

บี : ฮาว มัช ออฟ เดอะ แพคเกจ (ราคาแพคเกจ เท่าไหร่)

A : Program 1 is 300 baht per person , Program 2 is 500 Baht per person per night . And program 3 is 600 Baht per person per night.

เอ : โปรแกรม วัน อีส ทรี อัน แคร็ด บาท เพอร์ เพอร์ ซัน, โปรแกรม ทู อีส ฟาย อัน แคร็ด บาท เพอร์ เพอร์ซัน เพอร์ ไนท์ . แอนด์ โปรแกรม ทรี อีส ซิก อัน แคร็ด บาท เพอร์ เพอร์ ซัน เพอร์ ไนท์ (โปรแกรมหนึ่ง 300 บาท ต่อคน โปรแกรมสอง 500 บาท ต่อคนต่อคืน และโปรแกรมที่สาม 600 บาท ต่อคนต่อคืน)

B : OK. I want program 1 for 4 person.

บี : โอ เค ไอ วอนท์ โปรแกรม วัน ฟอร์ โฟร์ เพอร์ ซัน (ตกลงผมเอาโปรแกรม 1 สำหรับ 4 คน)

A : It is cost you 1,200 Baht .

เอ : อิท อีส คอส ยู วัน เทา ซัน ทู อัน แคร็ด บาท (ค่าบริการ 1,200 บาท)

B : Here you are .

บี : เฮีย ยู อาร์ (นี่เงินครับ)

A : Thank you very much.

เอ : แทงค์ กิว เวิร์ มัช . (ขอบคุณมากครับ)

A : Where are you from?

เอ : แวร์ อาร์ ยู ฟอรัม (คุณมาจากที่ไหนครับ)

B : I come from America .

บี : ไอ คัม ฟอรัม อเมริกา (ผมมาจากสหรัฐอเมริกา)

A : Enjoy your holiday.



เอ : เอ็น จอย ชัวร์ ฮอ ลี เคย์ (มีความสุขในวันหยุดนะครับ)

B: Thank you . Good bye

บี : แทงค์ กิว กู้ด บาย . (ขอบคุณ บ้ายบาย)

บทสนทนาที่ 3 : การแนะนำคนในครอบครัวของท่านให้นักท่องเที่ยวรู้จัก

Dialogue 3 : Introducing guests to their homestay families

Special Guide : A and B I'd like you to meet your homestay family.

มักคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ : เอ แอนด์ บี, ไอ วูท ไลท์ ยู ทู มีท ชัวร์ โฮมสเตย์ แฟมิลี

A, this is Khun\_\_\_\_. Khun \_\_ this is A and this is B.

เอ, คีส อีส คุณ ..... . คุณ ....., คีส อีส จอห์น แอนด์ คีส อีส บี

A : It's very nice to meet you Khun \_\_\_\_\_.

เอ : อีส เวิร์รี่ ไนท์ ทู มีท ยู คุณ .....

Khun\_\_\_\_ : It's nice to meet you, too A and B. Where are you from ?

คุณ..... : อีส ไนท์ ทู มีท ยู ทู, เอ แอนด์ บี. แวร์ อาร์ ยู ฟอรัม ?

B : We're form Canada.

บี : วี อาร์ ฟอรัม แคนาดา

Khun\_\_\_\_ : Welcome to our home!

คุณ..... : เวลคัม ทู เอาเวอร์ โฮม

B : Thank – you.

บี : แทงค์ – กิว

England (อิง – แลนด์)

Germany (เจอร์ – แมนด์)

The Netherlands (เดอะ เนเทอร์แลนด์)

America/ the US (อะ – เม – ริ - กา)

Australia (อออส – เตร์ – เลียร์)

New Zealand (นิว – ซี – แลนด์)

Canada (แคน – นา – คา)

China (ไช-นะ)

Korea (โก-เรีย)

### ความหมาย บทสนทนาที่ 3

มักคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: เอ และ บี ฉันอยากจะแนะนำให้คุณรู้จักครอบครัวของฉัน

เอ : นี่คือนักท่องเที่ยว.....และคุณ ....., และนี่คือนักท่องเที่ยวเอ และคุณบี

เอ : ยินดีที่ได้รู้จักคุณ.....

คุณ..... : ยินดีที่ได้รู้จักคุณเช่นกัน, คุณเดินทางมาจากที่ไหน

บี : พวกเรามาจากอเมริกา

คุณ..... : ยินดีต้อนรับสู่บ้านของเรา

บี : ขอบคุณ



### บทสนทนาตอนที่ 4 : การดูแล และการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

Dialogue 4 : Offering assistance

Special Guide : Sarah, that bag looks very heavy. Do you need any help ?

มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: บี, แดท แบค ลุคส เวย์รี่ เฮฟวี. ดู ยู นีด แอนนี่ เฮลป์ ??

B : Oh, no that's OK thank – you.

บี : โอว์, โน แดส โอเค แทงค์ – กิว

Special Guide : Please let me help.

มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: พลีส เลท มี เฮลป์

B : well, are you sure ?

บี : เวลล, อาร์ ยู ชัวร์

Special Guide : Yes, it's my pleasure. Let me take it.

มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: เยส, อีส มาย เพลส – เซอะ. เล็ท มี เทค อิท.

B : That's very kind. Thank you so much.

บี : แดท อีส เวย์รี่ ไคด์. แทงค์-กิว โซ มัช

Special Guide : No problem. I'm pleased to help.

มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: โน พลอมเบลิ้ม. ไอ แอม พลีส ทู เฮลป์

#### ความหมาย บทสนทนาที่ 4

มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: กระเป๋าของคุณดูหนักมากเลย คุณต้องการความช่วยเหลือหรือไม่

บี : ไม่เป็นไร ขอบคุณ

มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: กรุณาบอกฉันด้วยหากต้องการความช่วยเหลือ

บี : ดีคะ คุณแน่ใจหรือเปล่า

มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: ใช่ มันคือความต้องการของฉัน กรุณาให้มันกับฉัน

บี : คุณใจดีมาก ขอบคุณมาก

มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: ไม่มีปัญหา ฉันอยากที่จะช่วยเหลือคุณ



## บทสนทนาบทที่ 5 : การเตือนอันตรายที่จะเกิดกับนักท่องเที่ยว

Dialogue 5 : Warning of danger

Special Guide : A! Please be careful. It's Dangerous here.

มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: จอห์น พลีส บี แครร์ฟูลว์. อิท อีส แคนเจอร์ส เฮียร์.

A : Thanks. I'll watch out.

เอ : แทงค์ส. ไอ วิลล์ วอช เอาท์.

Special Guide : Please, take my hand. I'll help you over.

มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: พลีส, เทค มาย แฮนด์. ไอ วิลล์ เฮวป์ ยู โอเวอร์

A : Fantastic. Thanks so much.

เอ : แฟนทาสติก. แท็ง-กิว โซ มัช

Special Guide : It's Pleasure. No problem at all.

มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: อีส อะ เพลสเซอร์. โน พลอมเบลิ้ม แอท ออล.

### ความหมาย บทสนทนาที่ 5

มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: กรุณาระวังด้วยนะ ตรงนี้ค่อนข้างอันตราย

เอ : ขอบคุณมากครับ ตรงไหนล่ะ

มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: ตรงนี้ล่ะ ข้างหน้าคุณ กรุณาระวังนะ

เอ : ขอบคุณครับ ผมจะระวัง

มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: กรุณาส่งมือมาให้ฉันเถอะ ฉันจะช่วยให้คุณผ่านมันไป

เอ : วิเศษเลย ขอบคุณมากครับ

มัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: มันเป็นความสมัครใจ ไม่มีปัญหาใดๆ เลย



## บทสนทนาที่ 6 : การล่ำลา

Dialogue 6 : Saying farewell

Special Guide : So, it's time to say goodbye.

มักคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: โซ, อีส ไทม์ ทู เซย์ กู๊ดบาย

B : It's so sad to say goodbye. We had a great time.

บี : อีส โซ แซด ทู เซย์ กู๊ดบาย. วี แฮด อะ เกรท ไทม์

A : Yes, thank-you so much for everything. You were great hosts.

เอ : เยส, แทงค์-กิว โซ มัช ฟอร์ เอฟเวอรีติงค์. ยู เวย์ร์ เกรท โฮส.

Khun\_\_\_\_: Thank-you for coming. We enjoyed having you.

คุณ\_\_\_\_: แท็ง-กิว ฟอร์ คัมมิง. วี เอนจอย แฮฟวิง ยู.

A : Thanks so much. We loved it here. I hope we meet again.

เอ : แท็ง-กิว โซ มัช. วี เลิฟ อิท เฮียร์. ไอ โฮป วี มีท อะเกน

Special Guide : Good luck and safe travels. Bye-bye!

มักคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: กู๊ด ลัค แอนด์ เซฟ ทราเวลล์ บาย-บาย!

A and B : Bye!

เอและบี : บาย!

### ความหมาย บทสนทนาที่ 6

มักคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: เอาล่ะ ถึงเวลาที่จะต้องบอกลากันแล้ว

บี : มันน่าเศร้าที่ต้องบอกลานะ พวกเรามีช่วงเวลาที่ดีพิเศษมากเลย

เอ : ใช่ ขอบคุณมากครับสำหรับทุกอย่าง พวกคุณเป็นเจ้าบ้านที่ดีพิเศษมาก

คุณ.....: ขอบคุณที่มาก เราารู้สึกสนุกมากในช่วงที่มีคุณ

เอ : ขอบคุณมากครับ พวกเรารักที่นี่ ผมหวังว่าเราจะได้พบกันอีกครั้ง

มักคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ: โชคดีและเดินทางปลอดภัย บายบาย

เอและบี : บาย



## แบบเรียนที่ 2 เรียนภาษาอังกฤษผ่านเพลง

YOU NEED TO SAY IT MANY TIMES      เธอต้องรู้มัน(ภาษาอังกฤษ)หลายหลายเต๊อ

Just because you say it once.      เป็น เพราะ ว่า เธอ รู้ เต๊อ เดียว

จัส บิคอส ยู เซ อิท วันส

Doesn't mean you know it.      บ่อ ได้ หมาย ความ ว่า เธอ รู้ มัน \_\_\_\_\_

ดัส ซีน มีน ยู โน อิท \_\_\_\_\_

You need to say it many times.      เธอ ต้อง รู้ มัน หลาย หลาย เต๊อ

ยู นีด ทู เซ อิท เมนี่ ทามส์

Before you really know it.      ก่อน ดี เธอ จะ รู้ มัน แต่ \_\_\_\_\_

บี ฟอร์ ยู รีล ลี่ โน อิท \_\_\_\_\_

Say it \_\_\_\_\_ Read it \_\_\_\_\_ รู้ มัน \_\_\_\_\_ อ่าน \_\_\_\_\_ มัน \_\_\_\_\_

เซ อิท \_\_\_\_\_ รีด อิท \_\_\_\_\_

Hear it. \_\_\_\_\_ Write it \_\_\_\_\_ ฟัง มัน \_\_\_\_\_ เขียน มัน \_\_\_\_\_

เฮีย อิท ไรท์ อิท \_\_\_\_\_

Say it again , again and again.      รู้ มัน หลาย เต๊อ หลาย เต๊อ และ หลาย เต๊อ

เซ อิท อะ เกน อะ เกน แอน อะ เกน

Say it . Read it . Hear it. Write it .      รู้ มัน อ่าน มัน ฟัง มัน เขียน มัน

เซ อิท รีด อิท เฮียร์ อิท ไรท์ อิท

You need to say it many times.      เธอ ต้อง รู้ มัน หลาย หลาย เต๊อ

ยู นีด ทู เซ อิท เม นี่ ทามส์

Many, many , many times.      หลาย หลาย หลาย หลาย หลาย หลาย เต๊อ

เมนี่ เมนี่ เมนี่ ทามส์

Over , and over and over again.      แหม่ม เต๊อ และ แหม่ม เต๊อ และ แหม่ม เต๊อ ซ้ำ ซ้ำ

โอ เวอร์ แอน โอ เวอร์ แอน โอ เวอร์ อะ เกน

Repeat it Repeat it . Repeat it Repeat it.      รู้ มัน ซ้ำ รู้ มัน ซ้ำ รู้ มัน ซ้ำ รู้ มัน ซ้ำ

รี พีท อิท รี พีท อิท รี พีท อิท รี พีท อิท

Just because you say it once.      เป็น เพราะ ว่า เธอ รู้ เต๊อ เดียว

จัส บิคอส ยู เซ อิท วันส

Doesn't mean you know it.      บ่อ ได้ หมาย ความ ว่า เธอ รู้ มัน \_\_\_\_\_



ดัส ซึ่น มีน ยู โน อิท\_\_

You need to say it many times.

เธอ ต้อง รู้ มัน หลาย หลาย ดี

ยู นีด ยู เซ อิท เมนี่ ทามส์

Before you really know it. \_\_

ก่อน ที่ เธอ จะ รู้ มัน แต่ \_\_\_\_\_

บี พอร์ ยู รีล ลี โน อิท\_

### 3. กิจกรรมการเรียนรู้

- 3.1 ช้่นนำเข้าสู่บทเรียน โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- 3.2 ช้่นระดมสมอง ตามใบงานที่ 4 หน่วยย่อยที่ 4.1
- 3.3 ช้่นสรุป วิทษากรและผู้เข้ารับการอบรมร่วมกันสรุปผลการเรียนรู้และกลุ่มสัมพันธ์.....

### 4. การประเมินผล

- 4.1 การทดสอบวัดความรู้ก่อนและหลังการอบรม
- 4.2 การถาม-ตอบ
- 4.3 วัดพฤติกรรมระหว่างการอบรม





**แผนการเรียนรู้ที่ 4**  
**(แผนการเรียนรู้ย่อยที่ 4.2)**

หลักสูตรฝึกอบรมมัณฑนศิลป์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัณฑนศิลป์ของกระทรวงการ  
ท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

แผนการเรียนรู้ที่ 4 การให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

แผนการเรียนรู้ย่อยที่ 4.2 เรื่อง การให้บริการ และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

จำนวน 1.30 ชั่วโมง

**1. วัตถุประสงค์การเรียนรู้**

1.1 การสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่

1.2 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

**2. สาระการเรียนรู้**

2.1 การสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ

นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางไปยังประเทศอื่นนั้น เขาจะต้องมีความแน่ใจก่อนว่า  
“**Safety First**” หรือปลอดภัยไว้ก่อนดังนั้นการให้ความสำคัญแก่นักท่องเที่ยวจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ  
มากกว่าสิ่งอื่นใด ประเทศที่ไม่สามารถให้ความปลอดภัยแก่ชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของ  
นักท่องเที่ยวแล้ว นักท่องเที่ยวไม่ยอมเสี่ยงเข้ามาท่องเที่ยวอย่างแน่นอน ทุกครั้งที่มิชชันนารีที่  
เที่ยงถูกปล้น ถูกข่มขืน หรือถูกทำร้ายจนถึงเสียชีวิตในประเทศไทย ก็มักจะถูกโหมกระพือข่าวเป็น  
ข่าวใหญ่ในหนังสือพิมพ์ต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่เป็นคู่แข่งทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว  
ของเรา ทำให้เราต้องเสียนักท่องเที่ยวไปเป็นจำนวนมาก ประเทศไทยจึงถือเอาเรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญ  
อย่างยิ่งขาด ทั้งนี้ก็เพราะต้องการชักจูงให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวให้มากที่สุดด้วย จึงให้กอง  
กำกับการ 8 สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับคดีอาญาที่ผู้เสียหายเป็นคนต่างด้าวที่  
เข้ามาท่องเที่ยวในราชอาณาจักร เรียกกันว่า “ตำรวจท่องเที่ยว” ซึ่งมีหน่วยสังกัดหน้าที่รับผิดชอบ  
(บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2549 : 84) ดังต่อไปนี้

แผนกที่ 1 ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านธุรการ และพัสดุ

แผนกที่ 2 ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านต่างประเทศ

แผนกที่ 3 ทำหน้าที่สายตรวจทั่วราชอาณาจักร มีรถวิทยุออกตรวจตลอด 24

ชั่วโมง

แผนกที่ 4 รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายอาญา แก่ผู้เสียหาย

ต่างด้าวในเขตภาคหลวง



แผนกที่ 5 รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายอาญาแก่ผู้เสียหายต่างด้าวภาคอีสาน และภาคกลางบางส่วน

แผนกที่ 6 รับผิดชอบ ภาคเหนือตอนบนและล่าง

แผนกที่ 7 รับผิดชอบภาคใต้

แผนกที่ 8 รับผิดชอบ ภาคใต้ 5 จังหวัด คือ สงขลา ยะลา ปัตตานี นราธิวาส สตูล

## 2.2 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยนั้น ทุกคนจะรู้ตัวว่าตนเดินทางมาไกลเป็นคนต่างถิ่นพลัดบ้าน พลัดเมืองมา จึงต้องมีความระมัดระวังตัวในการรักษาสุขภาพร่างกายอย่างดียิ่งแล้วแต่ก็มีบ้างเป็นครั้งคราวที่เกิดอาการเจ็บป่วย ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวที่มักคุเทศก์ได้ประสบพบเห็นซึ่งเป็นอุบัติเหตุเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ไม่มีใครคาดฝันมาก่อน ก็สามารถให้การช่วยเหลือปฐมพยาบาลก่อนได้ ซึ่งการเจ็บป่วยทางร่างกายซึ่งไม่ร้ายแรงที่นักท่องเที่ยวได้ประสบทั่ว ๆ ไปนั้นมีดังนี้

### แมลงมีพิษกัดต่อย การช่วยเหลือปฏิบัติดังนี้

1. ให้รีบเอาเหล็กในออกจากแผลทันที โดยใช้กัญญะชนิดที่มีรูสำหรับร้อยกดลงที่ตรงแผลนั้น เหล็กในจะไหลออกมา แล้วก็บอออก

2. ใช้สำลีชุบแอมโมเนียหอมซึ่งมีฤทธิ์เป็นด่างอ่อน ๆ ทาที่บริเวณแผล หรือใช้ยาหม่องทาบริเวณแผลก็ได้

3. ใช้น้ำแข็งประคบเพื่อระงับอาการปวด

### แมลงเข้าหู การช่วยเหลือให้ปฏิบัติดังนี้

1. หยอดหูข้างนั้นด้วยน้ำอุ่น ๆ ตัวแมลงจะตาย และลอยขึ้นมาแล้วใช้ไม้พันสำลีที่สะอาดทำความสะอาดหูข้างนั้น

2. ถ้าแมลงนั้นตายแต่ไม่ลอยขึ้นมา อาจเป็นเพราะแมลงตัวใหญ่ ต้องนำส่งแพทย์เพื่อใช้เครื่องมือคีบออกมา

### ผงเข้าตา การช่วยเหลือให้ปฏิบัติดังนี้

1. ให้อ่างตาด้วยน้ำที่สะอาดหรือน้ำอุ่น

2. ถ้าผงอยู่เปลือกตาชั้นบนให้จับเปลือกตาชั้นบนทับลงบนเปลือกตาล่างวิธีนี้เปลือกตาล่างจะปิดเอาผงฝุ่นละอองนั้นออก



3. ถ้าเป็นผงสะเก็ดดิน หินฝังอยู่ในลูกตา อย่าให้คนจับขี้ตา และอย่าพยายามเอาสะเก็ดนั้นออกจากตา แต่ให้ใช้สำลีก้อนกลม ๆ หรือผ้าสะอาดปิดตาแล้วพันด้วยผ้าเพื่อส่งโรงพยาบาล

#### สิ่งแปลกปลอมติดคอ การช่วยเหลือให้ปฏิบัติดังนี้

1. ให้ผู้นั้นอ้าปากกว้าง ถ้าเห็นสิ่งแปลกปลอมชัดเจนให้ใช้ด้ามช้อนหรือด้ามส้อมที่สะอาดกดลิ้นของผู้นั้นเอาไว้แล้วใช้ปากคีบ คีบสิ่งนั้นออกมา
2. ถ้าเป็นก้างปลาเล็ก ๆ ให้กลืนข้าวเป็นก้อน ๆ หรือขนมปังนุ่ม ๆ ข้าวและขนมปังจะนำเอาก้างหลุดลงไปได้

#### เลือดกำเดาไหล การช่วยเหลือให้ปฏิบัติดังนี้

1. ให้ผู้ป่วยอยู่นิ่ง ๆ โดยแหงนศีรษะไปทางหลังเล็กน้อย
2. ใช้ผ้าที่มีลักษณะนุ่มทำเป็นชิ้นเล็ก ๆ สอดเข้าไปในรูจมูกให้ผู้ป่วยหายใจทางปากชั่วคราว
3. เอาผ้าห่อน้ำแข็งหรือผ้าชุบน้ำเย็นวางไว้ที่หน้าผากและสันจมูก ความเย็นจะช่วยให้เส้นเลือดตีบตัวลง เลือดจะหยุดไหล

#### เป็นลม การช่วยเหลือให้ปฏิบัติดังนี้

1. แยกผู้ป่วยให้ออกมาในที่ที่อากาศถ่ายเทสะดวก
2. ใช้ผ้าชุบน้ำเย็นเช็ดตัว ให้ดื่มน้ำเย็น (ห้ามดื่มน้ำชา กาแฟ)
3. ใช้สำลีชุบแอมโมเนียหอมแล้วสาบไปมาใกล้ ๆ จมูกผู้ป่วย

#### ของมีคมบาด ทิ่ม ตำ การช่วยเหลือให้ปฏิบัติดังนี้

1. ในรายบาดแผลที่แขน แล้วมีเลือดไหลให้ใช้ผ้ากดที่บาดแผล และกดที่ร่องกล้ามเนื้อของต้นแขนด้านในคือ เส้นเลือดแดงใหญ่ชื่อ เบลเคล อาเทอร์รี่
2. ในรายบาดแผลที่ขา ให้กดลงที่กึ่งกลางของขาหนีบ โดยกดเส้นเลือดแดงใหญ่ชื่อ พีเมอเรอ อาเทอร์รี่

#### งูกัด การช่วยเหลือให้ปฏิบัติดังนี้

1. ใช้เชือกรัดเหนือบาดแผลเพื่อป้องกันไม่ให้พิษซึมซาบไปตามกระแสโลหิต
2. ใช้ปากที่ไม่มีบาดแผลดูดพิษจากบาดแผลแล้วบ้วนทิ้ง
3. ทาบาดแผลด้วยทิงเจอร์ไอโอดีน
4. ใช้ผ้าห่อน้ำแข็งวางทับไว้ที่บริเวณบาดแผลเพื่อลดอาการบวม
5. ถ้ามีอาการมากเช่นหายใจขัด ให้รีบนำส่งโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้ที่สุด



### 3. กิจกรรมการเรียนรู้

- 3.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- 3.2 ขั้นระดมสมอง ตามใบงานที่ 4 หน่วยย่อยที่ 4.2
- 3.3 ขั้นสรุป วิทยากรและผู้เข้ารับการอบรมร่วมกันสรุปผลการเรียนรู้และกลุ่มสัมพันธ์.....

### 4. การประเมินผล

- 4.1 การทดสอบวัดความรู้ก่อนและหลังการอบรม
- 4.2 การถาม-ตอบ
- 4.3 วัดพฤติกรรมระหว่างการอบรม

### ระยะเวลา และสถานที่ดำเนินงาน

1. ระยะเวลาในการดำเนินงาน ระหว่างวันที่ 15-21 มีนาคม 2554
2. สถานที่ดำเนินงาน ณ ศูนย์การเรียนรู้หมู่บ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

### คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นภาคพิเศษในพื้นที่เฉพาะ

เป็นผู้สนใจเข้ารับการอบรมของหมู่บ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

### กิจกรรมการฝึกอบรม

มุ่งเน้นให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกิดทักษะการปฏิบัติงาน และรู้จักประยุกต์เทคนิควิธีการที่สามารถนำมาปรับใช้กับชุมชน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องปฏิบัติจริง โดยมีการแบ่งกลุ่มทำกิจกรรมตามลักษณะของรายวิชาหรือหน่วยการเรียนรู้ ซึ่งกิจกรรมการฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย การอภิปรายกลุ่มย่อย การนำเสนอรายกลุ่ม รายบุคคล การระดมสมอง การประชุมเชิงปฏิบัติการ

กิจกรรมการฝึกอบรมนี้ได้ปรับใช้ให้มีความเหมาะสมต่อลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ มีกิจกรรมการฝึกอบรม ดังต่อไปนี้

1. การบรรยาย
2. การอภิปรายกลุ่มย่อย
3. การระดมสมอง
4. การประชุมเชิงปฏิบัติการ



การบรรยาย เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้อย่างลึกซึ้ง และความเข้าใจในเนื้อหาที่ผู้บรรยายนำเสนอเพื่อสื่อความหมาย เป็นการสอน แสวงหา อธิบาย โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญเรื่องนั้น ๆ มีทักษะในการสื่อสาร และมีการเตรียมแผนการบรรยายเป็นอย่างดีกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวนมากได้

การอภิปรายกลุ่มย่อย เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ด้านทักษะการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อค้นหาข้อสรุปหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นใดประเด็นหนึ่งในเรื่องที่กำหนด หรือเป็นเรื่องที่น่าสนใจ โดยการประชุมผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อย จำนวน 8-12 เพื่ออภิปรายกันในหัวข้อและเวลาที่กำหนดไว้ โดยอาศัยความรู้และประสบการณ์ของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มจนได้ผลสรุปจากกลุ่ม

การระดมสมอง เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ด้านการแสดงความคิดเห็นและยอมรับ เคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน โดยการเปิดโอกาสให้ทุกคนในกลุ่มแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ทุกแง่ทุกมุม ไม่คำนึงว่าจะผิดหรือถูก เป็นความคิด คำแนะนำสั้น ๆ อาจเป็นการพูด หรือการเขียนในกระดาษใช้เวลา 1-10 นาที แล้วรวบรวมจัดลำดับคัดเอาแต่เฉพาะข้อเสนอแนะที่เหมาะสมไว้ใช้ หรือเสนอที่ประชุมใหญ่

การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ปฏิบัติจริง โดยทั่วไปจะมีการบรรยายให้ความรู้พื้นฐานก่อนแล้วให้ลงมือปฏิบัติ อาจเป็นการฝึกการใช้เครื่องมือใหม่ ๆ ประชุมเพื่อช่วยกันสร้างเครื่องมือ หรือประชุมเพื่อสร้างอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น การปฏิบัตินิยมใช้ร่วมกันเป็นกลุ่มย่อย ๆ มากกว่าปฏิบัติเป็นกลุ่มใหญ่หรือรายบุคคล

วิธีการ แบ่งกลุ่มทำงานตามกำหนด

ข้อดี ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการประชุมทำให้ไม่เบื่อหน่าย

ข้อจำกัด ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องทุ่มเทเวลาให้แก่งานให้มาก และเป็นกิจกรรมที่ใช้

งบประมาณมาก ในบางครั้งต้องใช้อาคารสถานที่และใช้วัสดุมาก

สถานที่และเวลา จัดแบบชั้นเรียนในการบรรยายแล้วจัดทำเป็นรูปวงกลม หรือตัวยูในการประชุมกลุ่มย่อย หรือลักษณะอื่นตามความเหมาะสมของการปฏิบัติ

### สื่อประกอบการฝึกอบรม

สื่อการฝึกอบรมจัดทำให้สอดคล้องกับเนื้อหาสาระ และกิจกรรมการฝึกอบรม ประกอบด้วย เอกสารประกอบคำบรรยาย แบบข้อคำถาม แบบทดสอบ แบบประเมินผลงาน เอกสารประกอบการบรรยาย โปรแกรมสำเร็จรูป power point เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่อง visualize และสื่ออื่นตามความเหมาะสม



### บรรณานุกรม

- กนกพร สุขสาย. การจัดการเรียนรู้แบบโครงงานเรื่องวัฒนธรรมท้องถิ่นกลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม : โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี.  
1 มกราคม 2554 <http://www.thaigoodview.com> 1 มกราคม 2554
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. การดำเนินการตามนโยบาย. 1 มกราคม 2554 เว็บไซต์  
<http://www.mots.go.th> 1 มกราคม 2554
- คลังปัญญาไทย. มารยาทในการฟัง. 1 มกราคม 2554 <http://www.panyathai.or.th> 1 มกราคม 2554
- ฉันทิช วรรณถนอม. หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา,  
2546.
- เฉลิมชัย ปัญญาดี. อัตลักษณ์และการสร้างอัตลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 1 มกราคม 2554  
<http://librae.mju.ac.th> 1 มกราคม 2554
- ฐานิกา บุญมงคล. ความหมายและความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์. 1 มกราคม 2554 เว็บไซต์  
[http://thethanika.blogspot.com/2010/09/blog-post\\_24.html](http://thethanika.blogspot.com/2010/09/blog-post_24.html) 1 มกราคม 2554
- ทรงคุณ จันทจร พิสิฐฐ์ บุญไชย และไพรัช ติตย์ผาด. คุณค่าอัตลักษณ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นกับการนำมาประยุกต์เป็นผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ สถาบันวิจัยศิลปะและวัฒนธรรมอีสาน มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย. กระทรวงวัฒนธรรม 1 มกราคม 2554 เว็บไซต์  
<http://www.ocac.go.th> 1 มกราคม 2554
- ไทยแลนด์ อาร์ตี้เกิ้ล เซ็นเตอร์. การพูดในที่ชุมชน. 1 มกราคม 2554 : เว็บไซต์  
<http://article.kcnbrand.com> 1 มกราคม 2554
- ไพฑูรย์ พงสะบุตร และวิลาสวงศ์ พงสะบุตร. คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์. พิมพ์ครั้งที่ 4.  
กรุงเทพฯ : ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. คณะมนุษยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : . เชียงใหม่, 2543.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือท่องเที่ยวไทย, 2549.



- นวนายก เชาวนาภรณ์. แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนในแห่งท่องเที่ยวโบราณสถานบ้าน  
ปราสาทจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม, 2552.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ความหมายของคำที่น่าสนใจ(อัตลักษณ์  
เอกลักษณ์ ไตรลักษณ์ ภาพลักษณ์). 1 มกราคม 2554 เว็บไซต์  
<http://www.blog.prachyanun.com> 1 มกราคม 2554
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ความหมายการพูด. 1 มกราคม 2554 เว็บไซต์  
<http://www.psuspeechclub.psu.ac.th> 1 มกราคม 2554
- ศรัณยา วรากุลวิทย์. ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เฟื่องฟ้า  
พรินต์ติ้ง, 2546.
- ศศิณามนตร์ แสงสวัสดิ์. มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม. 1 มกราคม 2554 เว็บไซต์ :  
<http://www.gotoknow.org> 1 มกราคม 2554
- สไลด์แชร์. จิตวิทยาการบริการ. 1 มกราคม 2554เว็บไซต์ <http://www.slideshare.net> 1 มกราคม  
2554
- อภิญา เพ็ญฟูสกุล. อัตลักษณ์ Identity การทบทวนทฤษฎีและกรอบแนวคิด. กรุงเทพฯ :  
คณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ, 2546.
- เอกรินทร์ สีมหาศาล และคณะ. มารยาทในการพูด. 1 มกราคม 2554 เว็บไซต์  
<http://www.goodtalkacademy.com> 1 มกราคม 2554
- David, Keith. Human Behavior at Work. New York : Graw-Hill,Co.,1977
- Ivancevich, John M. and Michael T. Matteson. Organizational Behavior and Management.  
6<sup>th</sup> ed. New York : McGraw- Hill Companies, 2002.
- Schermerhorn, JohnR., James G. Hunt and Richard N. Osborn. Organizational Behavior.  
8<sup>th</sup> ed. USA : John Wiley & Sons, 2003.
- Schiffman, Leon G. and Leslie Lazar Kanuk. Consumer Behavior. 7<sup>th</sup> ed. New Jersey :  
Prentice – Hall. 2000



ภาคผนวก ข

คู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ







คู่มือสำหรับวิทยากรหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศน์ในพื้นที่เฉพาะ  
ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริม  
การท่องเที่ยวในชุมชน

ระหว่างวันที่ 15-21 มีนาคม พ.ศ. 2554

ณ ศูนย์การเรียนรู้หมู่บ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว อำเภอแม่ออน  
จังหวัดเชียงใหม่

นายสุรียา สัมจันทร์

นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปีการศึกษา 2553



## คำนำ

คู่มือสำหรับวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ภาษาไทย) เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฉบับนี้ เป็นคู่มือที่จัดทำไว้เพื่อใช้ประกอบการฝึกอบรมซึ่งประกอบด้วย คำอธิบายรายวิชา กำหนดการฝึกอบรม แผนการเรียนรู้ ใบบงาน แบบวัดความรู้ (ก่อน-หลัง) แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน แบบประเมินการพูด แบบประเมินพฤติกรรมระหว่างการอบรม แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยว

ขอกราบขอพระคุณคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา อาจารย์ ดร.วรัชต์ มัชฌมบุรุษ อาจารย์ ดร.ประกอบศิริ ภัคดีพินิจ อาจารย์ ดร.วศิน ปัญญาวุธตระกูล อาจารย์ ดร.เกษวดี พุทธภูมิพิทักษ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วิมลรัตน์ สุนทรโรจน์ และ อาจารย์ ดร.ละเอียด ศิลาน้อย ที่ให้ความอนุเคราะห์ชี้แนะ ปรับแก้ไข จนกระทั่งคู่มือมีความถูกต้องและความสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมได้

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ให้การฝึกอบรมในครั้งนี้

สุรียา สัมจันทร์



## สารบัญ

หน้า

คำแนะนำสำหรับวิทยากร

คำอธิบายรายวิชา

กำหนดการฝึกอบรมและสถานที่ดำเนินงาน

การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม

แผนการเรียนรู้

ใบงาน

แบบวัดความรู้

แบบประเมินพฤติกรรมระหว่างการอบรม

แบบประเมินการพูด

แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

แบบประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว





คู่มือหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์  
ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

หลักสูตรฝึกอบรมใหม่ (พ.ศ. 2553)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### ชื่อหลักสูตร

ชื่อภาษาไทย . หลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐาน  
มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริม  
การท่องเที่ยวในชุมชน

ชื่อภาษาอังกฤษ . The Curriculum Development of Special Area Tourist Guide  
Training Course Based on Ministry of Tourism and Sport's Tourist  
Guide Framework for Tourism Promotion in Community.

### ผู้รับผิดชอบ

นายสุริยา สัมจันทร์ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### คำแนะนำสำหรับวิทยากร

ผู้เป็นวิทยากรต้องทำความเข้าใจกับคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม ควรคำนึงถึง  
ประสบการณ์ของผู้เข้ารับการอบรมเป็นสำคัญของการฝึกอบรม มีขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ มี 5  
ขั้นตอนดังนี้

1. การสร้างประสบการณ์ เป็นขั้นตอนที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมเล่นกิจกรรมที่ได้มี  
การออกแบบมาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแผนการเรียนรู้ที่จะถ่ายทอดให้ผู้เข้ารับการอบรม  
กิจกรรมใดๆที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถประเมินตนเองได้หรือทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่าง  
ผู้เรียนได้แก่ การจัดกิจกรรมอาจทำแบบเดี่ยว ทำคู่ ทำเป็นกลุ่มย่อย หรือทำในกลุ่มใหญ่ เพื่อให้เกิด  
ความเหมาะสมต่อการจัดการเรียนรู้ และวิทยากรจะต้องออกคำสั่งที่ชัดเจนและต้องแน่ใจว่าผู้เข้ารับ



การอบรมได้ชัดเจน เข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้ ควรมีเกมส์เพื่อสอดแทรกความสนุกสนาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้

2. การร่วมแสดงความคิดเห็น เป็นการรวบรวมข้อมูล หลังจากผู้เข้ารับการอบรมได้ทำกิจกรรมแล้ว ควรแบ่งปันสิ่งที่ตนเห็นและรู้ถึงขณะทำกิจกรรมกับผู้อื่น เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้กล้าแสดงออกทางความคิดต่อกิจกรรมที่ได้ทำร่วมกับผู้อื่น

3. การวิเคราะห์ข้อมูล การถ่ายทอดความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ การวิเคราะห์ข้อมูล หรือการพิจารณาประสบการณ์อย่างเป็นระบบ เป็นการค้นหาเหตุและผล แนวโน้ม ข้อแตกต่าง ข้อเหมือน วิทยาการวางแผนอย่างเป็นระบบ มีการตั้งคำถามและวิธีการถ่ายทอดความคิดควรกระทำอย่างไรเพื่อให้บรรลุความมุ่งหมายของแต่ละกิจกรรม

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอาจถูกนำมาประมวลผลเพื่อสรุปความคิดเกี่ยวกับความสอดคล้องของกิจกรรมของแต่ละแผนการเรียนรู้ โดยการค้นหาหลักการ แนวคิด สิ่งที่ได้เรียนรู้ ผู้เข้ารับการอบรมจะถูกทำให้ตระหนักในสถานการณ์ของการทำงาน และชีวิตจริงที่เหมือนกับกิจกรรมที่ได้ฝึกปฏิบัติ ขั้นตอนที่ทำให้ได้ประสบการณ์จะมีประโยชน์มากขึ้น หากถูกวางรูปแบบได้อย่างดีแล้ว อาจจะเป็นการเรียนรู้อย่างผิวเผินเท่านั้น

5. การประยุกต์ใช้ วิทยาการจะช่วยผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ประยุกต์ แนวความคิด หลักการ เนื้อหาที่ได้ถูกออกแบบไว้ ผู้สถานการณ์จริงที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยไม่ต้องคำนึงถึงการอธิบายประโยชน์ของการเรียนรู้ ควรให้ความสนใจในการสร้างวิถีทางให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมใช้การเรียนรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ที่มีรูปแบบ เพื่อวางแผนพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพต่อผู้เข้ารับการอบรม



## คำอธิบายรายวิชาของหลักสูตรฝึกอบรมภาคทฤษฎีในพื้นที่เฉพาะ (ภาษาไทย)

### การท่องเที่ยวและนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ จำนวน 1.30 ชั่วโมง

ความหมายของการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว ความสำคัญและผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง องค์ประกอบของการท่องเที่ยว นโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวของรัฐบาล กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

### ทรัพยากรการท่องเที่ยว ภูมิปัญญาท้องถิ่น อัตลักษณ์ท้องถิ่น วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม จำนวน 1.30 ชั่วโมง

#### ทรัพยากรการท่องเที่ยว

ประเภทของทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ประวัติความเป็นมาหมู่บ้านแม่กำปอง ทรัพยากรการท่องเที่ยว ลักษณะการเมือง การปกครอง ลักษณะภูมิประเทศ แหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ ได้แก่ น้ำตกแม่กำปอง ดอยม่อนล้าน ฯ แหล่งท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ วัดพุทธชาธารา แหล่งท่องเที่ยวประเภทกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ได้แก่ การทำอาชีพสวนหมี่ียง การทำอาชีพสวนกาแฟ และการแปรรูป กลุ่มอาชีพทำหมอนใบชา พิธีเรียกวัวบุญ พิธีสืบชะตาป่าไม้และสายน้ำ การตัดขาตกร การคูณก การศึกษาดูงานกลุ่มสหกรณ์ไฟฟ้าโครงการหลวงแม่กำปอง กลุ่มโฮมสเตย์บ้านแม่กำปอง กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่กำปอง

#### ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ความหมายของภูมิปัญญาท้องถิ่น ความสำคัญของภูมิปัญญาท้องถิ่น ลักษณะของภูมิปัญญาท้องถิ่น

#### อัตลักษณ์ท้องถิ่น

ความหมายของอัตลักษณ์ท้องถิ่น ความสำคัญของอัตลักษณ์ท้องถิ่น ลักษณะและประเภทของอัตลักษณ์ท้องถิ่น

#### วัฒนธรรมท้องถิ่น

ความหมายของวัฒนธรรมท้องถิ่น ความสำคัญของวัฒนธรรมท้องถิ่น ลักษณะและประเภทของวัฒนธรรมท้องถิ่น

#### สิ่งแวดล้อม

ความหมายของสิ่งแวดล้อม ความสำคัญของสิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมกับการท่องเที่ยว



## จิตวิทยาการบริการ มนุษยสัมพันธ์ และการพูดในที่ชุมชน จำนวน 1.30 ชั่วโมง

### จิตวิทยาการบริการ

ความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ ความหมายและประเภทของการบริการ ความสำคัญของการบริการ ความสัมพันธ์ของจิตวิทยาเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและจิตวิทยาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ

### มนุษยสัมพันธ์

ความหมายและความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ เทคนิคในการติดต่อและการสื่อสารการทอ้งเกี่ยวข้อง การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ลักษณะท่าทาง การแต่งกาย การปฏิบัติตัวที่ดีและสง่างาม การเป็นแบบอย่างที่ดี ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ การสร้างภาพลักษณ์แห่งตัวตน

### การพูดในที่ชุมชน

ความหมายและความสำคัญของการพูดในที่ชุมชน หลักการเบื้องต้นของการพูดในที่ชุมชน มารยาทในการพูดและการรับฟัง

## การให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

### บทบาทหน้าที่ จรรยาบรรณและวิธีปฏิบัติของมัคคุเทศก์ จำนวน 1.30 ชั่วโมง

ความหมายและประเภทของมัคคุเทศก์ บทบาท ความสำคัญของมัคคุเทศก์ มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์ จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ การเตรียมตัวก่อนออกปฏิบัติหน้าที่

### การให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว จำนวน 1.30 ชั่วโมง

การสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การเดินทางอากาศ/ท่าอากาศยาน การเดินทาง แหล่งท่องเที่ยว ที่พักแรม ธุรกิจนำเที่ยว ผู้นำเที่ยว และมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ที่กระทำผิดกฎหมาย การซื้อสินค้า/บริการ สุขภาพอนามัย อื่น ๆ เช่น การถูกต้อน/หลอกลวงและของสูญหาย ฯลฯ วิธีการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวขณะเดินทางและนำชมสถานที่ในการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ แนะนำการปฏิบัติตน หรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเดินทาง และพฤติกรรมขณะชมสถานที่ พยายามดูแลเอาใจใส่ด้านความปลอดภัยมากที่สุด เช่น การมีเครื่องชูชีพเพียงพอ ฯลฯ ข้อควรปฏิบัติเพื่อป้องกันอุบัติเหตุทั้งการท่องเที่ยวทางบกและทางน้ำ ข้อควรปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ/ถูกโจรกรรมขณะเดินทาง/ของสูญหาย การแจ้งเหตุหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ดูแล นักท่องเที่ยวและทรัพย์สิน แจ้งประกันภัย/ต้นสังกัด (บริษัท) กรณีนักท่องเที่ยวทำทรัพย์สินหาย มัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ต้องพานักท่องเที่ยวไปแจ้งความ ณ สถานีตำรวจ/โรงพักที่เกิดเหตุ กรณีนักท่องเที่ยวต้องการหลักฐานให้นำใบสมัครแจ้งความมาทำใบรับรองที่ตำรวจ



ท่องเที่ยว การเตือนภัยพิบัติทางธรรมชาติ การใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว หลักการสำคัญของการพักอาศัย/โรงแรม การใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

### การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

หลักการปฐมพยาบาลแบบต่าง ๆ ได้แก่ จมน้ำ ทุบกระดูก ถูกแมลงกะพรวน แมลงกัดต่อย ทาก อุบัติเหตุ บาดแผล การห้ามเลือด การผายปอด การเป่าปาก โรคลมบ้าหมู เป็นต้น การเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็น (เช่น มีดอเนกประสงค์ ชุดทำแผล ไฟฉาย ฯลฯ) แนะนำการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การฝึกปฏิบัติการปฐมพยาบาล (ผู้ให้การสอนฝึกปฏิบัติควรเป็นบุคลากรสาธารณสุข หรือหน่วยบรรเทาสาธารณภัย)

### กำหนดการฝึกอบรมและสถานที่ดำเนินงาน

#### 1. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

กำหนดการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของ  
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน  
ระหว่างวันที่ 15-21 มีนาคม 2554

ณ ศูนย์การเรียนรู้บ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว อำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่

### วันที่หนึ่ง

เวลา 09.00-9.30 น.	พิธีเปิดการอบรมโดย นายกองค้การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว
09.30-10.30 น.	ความรู้เกี่ยวกับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวภาครัฐและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยอาจารย์เกียรติ ตระการสิริวานิช คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้
10.30-10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.45-12.00 น.	(ต่อ) ความรู้เกี่ยวกับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวภาครัฐและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยอาจารย์เกียรติ ตระการสิริวานิช คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน





- 13.00-14.30 น. ความรู้เกี่ยวกับประวัติบ้านแม่กำปอง ทรัพยากรการท่องเที่ยว  
ในหมู่บ้านแม่กำปอง โดยอาจารย์สุริยา สัมจันทร์  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
- 14.30-14.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 14.45-16.30 น. ความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญา วัฒนธรรม วิถีชีวิต การปกครอง  
ในหมู่บ้านแม่กำปอง อาชีพทำสวนเหมียงและการแปรรูป  
อาชีพทำสวนกาแฟและการแปรรูปกาแฟ อาชีพทำหมอนใบชา  
โดยอาจารย์สุริยา สัมจันทร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
ศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

### วันที่สอง

- เวลา 09.00-10.30 น. ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ มนุษยสัมพันธ์ และการพูด  
ในที่ชุมชน โดยอาจารย์พรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 10.30-10.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 10.45-12.00 น. ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว  
โดยคุณสมัญญา บัวศรีน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพพริกไทย
- 12.00-13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13.00-14.30 น. ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์  
โดยคุณหทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ นักวิชาการอิสระและมัคคุเทศก์  
อิสระ
- 14.30-14.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 14.45-16.30 น. ความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว  
โดยคุณหทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ นักวิชาการอิสระและมัคคุเทศก์  
อิสระ

### วันที่สาม

- เวลา 09.00-10.30 น. ฝึกพูดอธิบาย(ภาษาไทย)  
โดยคณะวิทยากรภาคสนาม
- นายสุริยา สัมจันทร์
  - นางหทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ
  - นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
  - นายกิริติ ตระการศิริวานิช



- 10.30-10.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 10.45-12.00 น. ฟีกพุดอธิบาย(ภาษาไทย)  
โดยคณะวิทยาการภาคสนาม
- นายสุรียา สัมจันทร์
  - นางหทัยรัตน์ วิวรรณกิจ
  - นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
  - นายเกียรติ ตระการสิริวานิช
- 12.00-13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13.00-14.30 น. ฟีกพุดอธิบาย(ภาษาไทย)  
โดยคณะวิทยาการภาคสนาม
- นายสุรียา สัมจันทร์
  - นางหทัยรัตน์ วิวรรณกิจ
  - นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
  - นายเกียรติ ตระการสิริวานิช
- 14.30-14.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 14.45-16.30 น. ฟีกพุดอธิบาย(ภาษาไทย)  
โดยคณะวิทยาการภาคสนาม
- นายสุรียา สัมจันทร์
  - นางหทัยรัตน์ วิวรรณกิจ
  - นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
  - นายเกียรติ ตระการสิริวานิช

### วันที่สี่

- เวลา 09.00-10.30 น. ออกฟีกอธิบายภาคสนาม  
โดยคณะวิทยาการภาคสนาม
- นายสุรียา สัมจันทร์
  - นางหทัยรัตน์ วิวรรณกิจ
  - นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
  - นายเกียรติ ตระการสิริวานิช
- 10.30-10.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 10.45-12.00 น. ออกฟีกอธิบายภาคสนาม  
โดยคณะวิทยาการภาคสนาม



- นายสุริยา สัมจันทร์
  - นางหทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ
  - นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
  - นายกิริติ ตระการสิริวานิช
- 12.00-13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13.00-14.30 น. ออกฝึกอธิบายภาคสนาม  
โดยคณะวิทยากรภาคสนาม
- นายสุริยา สัมจันทร์
  - นางหทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ
  - นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
  - นายกิริติ ตระการสิริวานิช
- 14.30-14.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 14.45-16.30 น. ออกฝึกอธิบายภาคสนาม  
โดยคณะวิทยากรภาคสนาม
- นายสุริยา สัมจันทร์
  - นางหทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ
  - นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
  - นายกิริติ ตระการสิริวานิช

### วันที่ห้า

- เวลา 09.00-10.30 น. ฝึกพูดอธิบาย(ภาษาอังกฤษ)  
โดยคณะวิทยากรภาคสนาม
- นายสุริยา สัมจันทร์
  - นางหทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ
  - นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
  - นายกิริติ ตระการสิริวานิช
- 10.30-10.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 10.45-12.00 น. ฝึกพูดอธิบาย(ภาษาอังกฤษ)  
โดยคณะวิทยากรภาคสนาม
- นายสุริยา สัมจันทร์
  - นางหทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ
  - นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ



- นายกิริติ ตระการสิริวานิช
- 12.00-13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13.000-14.30 น. ฝึกพูดอธิบาย(ภาษาอังกฤษ)  
โดยคณะวิทยาการภาคสนาม
  - นายสุริยา สัมจันทร์
  - นางหทัยรัตน์ วิวรรณรงค์
  - นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
  - นายกิริติ ตระการสิริวานิช
- 14.30-14.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 14.45-16.30 น. ฝึกพูดอธิบาย(ภาษาอังกฤษ)  
โดยคณะวิทยาการภาคสนาม
  - นายสุริยา สัมจันทร์
  - นางหทัยรัตน์ วิวรรณรงค์
  - นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
  - นายกิริติ ตระการสิริวานิช

### วันที่หก

- เวลา 09.00-10.30 น. ฝึกพูดอธิบาย(ภาษาอังกฤษ)  
โดยคณะวิทยาการภาคสนาม
  - นายสุริยา สัมจันทร์
  - นางหทัยรัตน์ วิวรรณรงค์
  - นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
  - นายกิริติ ตระการสิริวานิช
- 10.30-10.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 10.45-12.00 น. ฝึกพูดอธิบาย(ภาษาอังกฤษ)  
โดยคณะวิทยาการภาคสนาม
  - นายสุริยา สัมจันทร์
  - นางหทัยรัตน์ วิวรรณรงค์
  - นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
  - นายกิริติ ตระการสิริวานิช
- 12.00-13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13.000-14.30 น. ฝึกพูดอธิบาย(ภาษาอังกฤษ)



โดยคณะวิทยาการภาคสนาม

- นายสุริยา สัมจันทร์
- นางหทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ
- นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
- นายกิริติ ตระการสิริวานิช

14.30-14.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง

14.45-16.30 น. ฝึกพูดอธิบาย(ภาษาอังกฤษ)

โดยคณะวิทยาการภาคสนาม

- นายสุริยา สัมจันทร์
- นางหทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ
- นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
- นายกิริติ ตระการสิริวานิช

### วันที่เจ็ด

เวลา 09.00-10.30 น. ออกฝึกอธิบายภาคสนาม(ภาษาอังกฤษ)

โดยคณะวิทยาการภาคสนาม

- นายสุริยา สัมจันทร์
- นางหทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ
- นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
- นายกิริติ ตระการสิริวานิช

10.30-10.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง

10.45-12.00 น. ออกฝึกอธิบายภาคสนาม(ภาษาอังกฤษ)

โดยคณะวิทยาการภาคสนาม

- นายสุริยา สัมจันทร์
- นางหทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ
- นายพรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ
- นายกิริติ ตระการสิริวานิช

12.00-13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน

13.00-14.30 น. ออกฝึกอธิบายภาคสนาม(ภาษาอังกฤษ)

โดยคณะวิทยาการภาคสนาม

- นายสุริยา สัมจันทร์
- นางหทัยรัตน์ วิวรรณธกิจ



- นายพรชัย สักคีศิริโสภณ
  - นายเกียรติ ตระการศิริวานิช
- 14.30-14.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- 14.45-16.30 น. ออกฝึกอภิบาลภาคสนาม(ภาษาอังกฤษ)  
โดยคณะวิทยาการภาคสนาม
- นายสุริยา สัมจันทร์
  - นางหทัยรัตน์ วิวรรณกิจ
  - นายพรชัย สักคีศิริโสภณ
  - นายเกียรติ ตระการศิริวานิช

หมายเหตุ กำหนดการตารางการฝึกอบอรมนี้ อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

## 2. สถานที่ดำเนินงาน

- 2.1 ฝึกอบอรมภาคทฤษฎี ณ ศูนย์การเรียนรู้หมู่บ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่
- 2.2 ฝึกอบอรมภาคปฏิบัติตามสถานที่ที่บังคับไว้ในหลักสูตร (ดูกำหนดการฝึกอบอรม)

## การวัดและประเมินผลการฝึกอบอรม

1. ประเมินผลก่อนการฝึกอบอรม
  - วัดความรู้เกี่ยวกับมัลคฤเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ
2. ประเมินระหว่างการฝึกอบอรม
  - 2.1 ประเมินพฤติกรรมระหว่างการฝึกอบอรม
  - 2.2 ประเมินการฝึกพูด
  - 2.3 ประเมินทักษะการปฏิบัติงาน
3. ประเมินหลังการฝึกอบอรม
  - 3.1 วัดความรู้เกี่ยวกับมัลคฤเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ
  - 3.2 ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบอรม
  - 3.3 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
  - 3.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว



รายละเอียดเครื่องมือการวัดและประเมินผลการฝึกอบรม

ตัวชี้วัด	วิธีการวัด	เครื่องมือ	แหล่งข้อมูล	เกณฑ์การประเมิน
1. การวัดความรู้เกี่ยวกับ มัลลเทศก์ในพื้นที่เฉพาะฯ	1. การทดสอบ	1. แบบทดสอบแบบถูก/ผิด จำนวน 20 ข้อ(ทดสอบ ก่อน-หลังฝึกอบรม)	ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม	1. ผ่านเกณฑ์ 70%
2. วัดทักษะการ ปฏิบัติงาน	การประเมิน	1. แบบวัดทักษะการ ปฏิบัติงาน 2. แบบประเมินพฤติกรรม ระหว่างการอบรม 3. แบบประเมินพฤติกรรม การพูด	ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ยความพึง พอใจอยู่ในระดับ มาก
3. การประเมิน ความพึงพอใจ	การประเมิน	แบบวัดความพึงพอใจของผู้ เข้ารับการอบรม	ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม	ค่าเฉลี่ยความพึง พอใจอยู่ในระดับ มาก
4. การประเมิน ความพึงพอใจ	การประเมิน	แบบวัดความพึงพอใจของ ผู้ประกอบการธุรกิจนำ เที่ยว	ผู้ประกอบการ ธุรกิจนำเที่ยว	ค่าเฉลี่ยความพึง พอใจอยู่ในระดับ มาก
5. การประเมิน ความพึงพอใจ	การประเมิน	แบบวัดความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ยความพึง พอใจอยู่ในระดับ มาก



## แผนการเรียนรู้ที่ 1

หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยว  
และกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

แผนการเรียนรู้ที่ 1 การท่องเที่ยวและนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ

จำนวน 1.30 ชั่วโมง

### 1. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมออก

- 1.1 ความหมายของการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว
- 1.2 ความสำคัญและผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง
- 1.3 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว
- 1.4 นโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวของรัฐบาล
- 1.5 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

### 2. สารการฝึกอบรม

- 2.1 ความหมายของการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว
- 2.2 ความสำคัญและผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง
- 2.3 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว
- 2.4 นโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวของรัฐบาล
- 2.5 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

### 3. กิจกรรมการเรียนรู้

- 3.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- 3.2 ชั้นระดมสมอง ตามใบงานที่ 1
- 3.3 ชั้นสรุป วิทยากรและผู้เข้ารับการอบรมร่วมกันสรุปผลการเรียนรู้และกลุ่มสัมพันธ์.....

### 4. การประเมินผล

- 4.1 การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม
- 4.2 การถาม-ตอบ
- 4.3 การทดสอบก่อนและหลังการอบรม





## แผนการเรียนรู้ที่ 2

หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยว  
และกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

แผนการเรียนรู้ที่ 2 ทรัพยากรการท่องเที่ยว ภูมิปัญญาท้องถิ่น อัตลักษณ์ท้องถิ่น วัฒนธรรมและ  
สิ่งแวดล้อม

จำนวน 1.30 ชั่วโมง

### 1. มาตรฐานการเรียนรู้

ประเภทของทรัพยากรทางการท่องเที่ยว

1. ประวัติความเป็นมาหมู่บ้านแม่กำปอง
2. ทรัพยากรการท่องเที่ยว
  - 2.1 ลักษณะการเมือง การปกครอง
  - 2.2 ลักษณะภูมิประเทศ

แหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ ได้แก่ น้ำตกแม่กำปอง ดอยม่อนล้าน ฯ

แหล่งท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ วัดพุทธชาธารา

แหล่งท่องเที่ยวประเภทกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ได้แก่ การทำอาชีพสวนเหมียง  
การทำอาชีพสวนกาแฟ และการแปรรูป กลุ่มอาชีพทำหมอนใบชา พิธีเรียกขวัญ พิธีสืบชะตาป่าไม้  
และสายน้ำ การตัดบัตร การดูนก การศึกษาดูงานกลุ่มสหกรณ์ไฟฟ้า โครงการหลวงแม่กำปอง กลุ่ม  
โฮมสเตย์บ้านแม่กำปอง กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่กำปอง

### 2. สาระการเรียนรู้

2.1 ประเภทของทรัพยากรทางการท่องเที่ยว

- 2.1.1 แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและมรดกโลก เช่น อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
- 2.1.2 ทรัพยากรที่มนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่

2.2 ภูมิปัญญาท้องถิ่น

- 2.2.1 ความหมายของภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 2.2.2 ความสำคัญของภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 2.2.3 ลักษณะของภูมิปัญญาท้องถิ่น

2.3 อัตลักษณ์ท้องถิ่น

- 2.3.1 ความหมายของอัตลักษณ์ท้องถิ่น
- 2.3.2 ความสำคัญของอัตลักษณ์ท้องถิ่น



- 2.3.3 ลักษณะและประเภทของอัตลักษณ์ท้องถิ่น
- 2.4 วัฒนธรรมท้องถิ่น
  - 2.4.1 ความหมายของวัฒนธรรมท้องถิ่น
  - 2.4.2 ความสำคัญของวัฒนธรรมท้องถิ่น
  - 2.4.3 ลักษณะและประเภทของวัฒนธรรมท้องถิ่น
- 2.5 สิ่งแวดล้อม
  - 2.5.1 ความหมายของสิ่งแวดล้อม
  - 2.5.2 ความสำคัญของสิ่งแวดล้อม
  - 2.5.3 สิ่งแวดล้อมกับการท่องเที่ยว
- 3. กิจกรรมการเรียนรู้
  - 3.1 ขั้่นนำเข้าสู่บทเรียน โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
  - 3.2 ขั้่นระดมสมอง ตามใบงานที่ 2
  - 3.3 ขั้่นสรุป วิทษากรและผู้เข้ารับการอบรมร่วมกันสรุปผลการเรียนรู้และกลุ่มสัมพันธ์
- 4. การประเมินผล
  - 4.1 การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม
  - 4.2 การถาม-ตอบ
  - 4.3 การทดสอบก่อนและหลังการอบรม



### แผนการเรียนรู้ที่ 3

หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

แผนการเรียนรู้ที่ 3 จิตวิทยาการบริการ มนุษยสัมพันธ์ และการพูดในที่ชุมชน

จำนวน 1.30 ชั่วโมง

#### 1. มาตรฐานการเรียนรู้

##### 1.1 จิตวิทยาการบริการ

- 1.1.1 ความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ
- 1.1.2 ความหมายและประเภทของการบริการ
- 1.1.3 ความสำคัญของการบริการ
- 1.1.4 ความสัมพันธ์ของจิตวิทยาเกี่ยวกับการบริการ
- 1.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและจิตวิทยาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ

##### 1.2 มนุษยสัมพันธ์

- 1.2.1 ความหมายและความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์
- 1.2.2 เทคนิคในการติดต่อและการสื่อสารการท่องเที่ยว
- 1.2.3 การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว
- 1.2.4 การพัฒนาบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ
  - 1) ลักษณะท่าทาง
  - 2) การแต่งกาย
  - 3) การปฏิบัติตัวที่ดีและสง่างาม
  - 4) การเป็นแบบอย่างที่ดี
  - 5) ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ
  - 6) การสร้างภาพลักษณ์แห่งตัวตน

##### 1.3 การพูดในที่ชุมชน

- 1.3.1 ความหมายและความสำคัญของการพูดในที่ชุมชน
- 1.3.2 หลักการเบื้องต้นของการพูดในที่ชุมชน
- 1.3.3 มารยาทในการพูดและการรับฟัง



## 2. สารการเรียนรู้

### 2.1 จิตวิทยาการบริการ

2.1.1 ความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ

2.1.2 ความหมายและประเภทของการบริการ

2.1.3 ความสำคัญของการบริการ

2.1.4 ความสัมพันธ์ของจิตวิทยาเกี่ยวกับการบริการ

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและจิตวิทยาที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ

### 2.2 มนุษยสัมพันธ์

2.2.1 ความหมายและความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

2.2.2 เทคนิคในการติดต่อและการสื่อสารการท่องเที่ยว

2.2.3 การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว

2.2.4 การพัฒนาบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ

1) ลักษณะท่าทาง

2) การแต่งกาย

3) การปฏิบัติตัวที่ดีและสง่างาม

4) การเป็นแบบอย่างที่ดี

5) ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ

6) การสร้างภาพลักษณ์แห่งตัวตน

### 2.3 การพูดในที่ชุมชน

2.3.1 ความหมายและความสำคัญของการพูดในที่ชุมชน

2.3.2 หลักการเบื้องต้นของการพูดในที่ชุมชน

2.3.3 มารยาทในการพูดและการรับฟัง

## 3. กิจกรรมการเรียนรู้

3.1 ขั้่นนำเข้าสู่บทเรียน โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

3.2 ขั้่นระดมสมอง ตามใบงานที่ 3

3.3 ขั้่นสรุป วิทยาการและผู้เข้ารับการอบรมร่วมกันสรุปผลการเรียนรู้และกลุ่มสัมพันธ์

## 4. การประเมินผล

4.1 การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม

4.2 การถาม-ตอบ

4.3 การทดสอบก่อนและหลังการอบรม



## แผนการเรียนรู้ที่ 4

หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

แผนการเรียนรู้ที่ 4 การให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

หน่วยย่อยที่ 4.1 เรื่อง บทบาทหน้าที่ จรรยาบรรณและวิธีปฏิบัติของมัคคุเทศก์

จำนวน 1.30 ชั่วโมง

### 1. มาตรฐานการเรียนรู้

- 1.1 ความหมายและประเภทของมัคคุเทศก์
- 1.2 บทบาท ความสำคัญของมัคคุเทศก์
- 1.3 มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์
- 1.4 จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์
- 1.5 การเตรียมตัวก่อนออกปฏิบัติหน้าที่

### 2. สาระการเรียนรู้

- 2.1 ความหมายและประเภทของมัคคุเทศก์
- 2.2 บทบาท ความสำคัญของมัคคุเทศก์
- 2.3 มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์
- 2.4 จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์
- 2.5 การเตรียมตัวก่อนออกปฏิบัติหน้าที่

### 3. กิจกรรมการเรียนรู้

- 3.1 ขึ้นนำเข้าสู่บทเรียน โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- 3.2 ขึ้นระดมสมอง ตามใบงานที่ 4 หน่วยย่อยที่ 4.1
- 3.3 ขึ้นสรุป วิทยากรและผู้เข้ารับการอบรมร่วมกันสรุปผลการเรียนรู้และกลุ่มสัมพันธ์

### 4. การประเมินผล

- 4.1 การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม
- 4.2 การถาม-ตอบ
- 4.3 การทดสอบก่อนและหลังการอบรม



## แผนการเรียนรู้ที่ 4

หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

แผนการเรียนรู้ที่ 4 การให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

แผนการเรียนรู้ย่อยที่ 4.2 เรื่อง การให้บริการ และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

จำนวน 1.30 ชั่วโมง

### 1. มาตรฐานการเรียนรู้

1.1 การสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่

1.1.1 การเดินทางอากาศ/ท่าอากาศยาน

1.1.2 การเดินทาง(ทางบก/ทางน้ำ)

1.1.3 แหล่งท่องเที่ยว

1.1.4 ที่พักแรม

1.1.5 ธุรกิจนำเที่ยว ผู้นำเที่ยว และมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ที่กระทำผิดกฎหมาย

1.1.6 การซื้อสินค้า/บริการ

1.1.7 สุขภาพอนามัย

1.1.8 อื่น ๆ เช่น การถูกฉ้อโกง/หลอกลวงและของสูญหาย ฯลฯ

1.2 วิธีการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวขณะเดินทางและนำชมสถานที่ในการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ

1.2.1 แนะนำการปฏิบัติตน หรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเดินทาง และพฤติกรรมขณะชมสถานที่(ที่เป็นอันตราย เช่น นั่งช้าง โข่วช้าง / เสือ / จระเข้)

1.2.2 พยายามดูแลเอาใจใส่ด้านความปลอดภัยมากที่สุด เช่น การมีเครื่องชูชีพเพียงพอ ฯลฯ

1.3 ข้อควรปฏิบัติเพื่อป้องกันอุบัติเหตุทั้งการท่องเที่ยวทางบกและทางน้ำ

1.4 ข้อควรปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ/ถูกโจรกรรมขณะเดินทาง/ของสูญหาย

1.4.1 การแจ้งเหตุหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.4.2 มีหน้าที่ดูแล นักท่องเที่ยวและทรัพย์สิน

1.4.3 แจ้งประกันภัย/ต้นสังกัด(บริษัท)

1.4.4 กรณีนักท่องเที่ยวทำทรัพย์สินหาย มัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ต้องพานักท่องเที่ยวไปแจ้งความ ณ สถานีตำรวจ/โรงพักที่เกิดเหตุ



1.4.5 กรณีนักท่องเที่ยวต้องการหลักฐานให้นำใบสมัครแจ้งความมาทำใบรับรองที่ ตำรวจท่องเที่ยว

1.4.6 การเตือนภัยพิบัติทางธรรมชาติ

1.4.7 การใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ

1.4.8 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

1) ตำรวจ

หมายเลขโทรศัพท์ ของตำรวจในพื้นที่ที่เดินทางไป (สถานีตำรวจ/ตำรวจ ท่องเที่ยว/ตำรวจทางหลวง/ตำรวจน้ำ/ตำรวจรถไฟ/ตำรวจดับเพลิง/ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง)

2) หน่วยราชการ

2.1) หน่วยงานที่สังกัด สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวในส่วนภูมิภาคและ ส่วนกลาง

2.2) ททท. ภูมิภาค สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด และศูนย์บริการ นักท่องเที่ยว

2.3) อำเภอ/จังหวัด

2.4) อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น อปพร. อบต. เทศบาล เป็นต้น

1.4.8 หลักการสำคัญของการพักอาศัย/โรงแรม

1) การลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in) และการส่งคืนห้องพัก (Check-out)

2) ข้อเสนอแนะเพื่อความปลอดภัยในการเข้าพักของโรงแรมและรีสอร์ท ที่พักแบบ โฮมสเตย์และลodge

3) การใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยของ นักท่องเที่ยว

1.5 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

1.5.1 หลักการปฐมพยาบาลแบบต่าง ๆ ได้แก่ จมน้ำ ทุบกระดูกแตก แผลสด ตัดต่อย ทาก อุบัติเหตุ บาดแผล การห้ามเลือด การผายปอด การเป่าปาก โรคลมบ้าหมู เป็นต้น

1.5.2 การเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็น (เช่น มีดอเนกประสงค์ ชุดทำแผล ไฟฉาย ฯลฯ)

1.5.3 แนะนำการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

1.5.4 การฝึกปฏิบัติการปฐมพยาบาล

(ผู้ให้การสอนฝึกปฏิบัติควรเป็นบุคลากรสาธารณสุข หรือหน่วยบรรเทาสาธารณภัย)



## 2. มาตรการเรียนรู้

- 2.1 การสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ
- 2.2 วิธีการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวขณะเดินทางและนำชมสถานที่ในการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ
- 2.3 ข้อควรปฏิบัติเพื่อป้องกันอุบัติเหตุทั้งการท่องเที่ยวทางบกและทางน้ำ
- 2.4 ข้อควรปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ/ถูกโจรกรรมขณะเดินทาง/ของสูญหาย
- 2.5 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

## 3. กิจกรรมการเรียนรู้

- 3.1 ขึ้นนำเข้าสู่บทเรียน โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- 3.2 ขึ้นระดมสมอง ตามใบงานที่ 4 หน่วยย่อยที่ 4.2
- 3.3 ขึ้นสรุป วิทยากรและผู้เข้ารับการอบรมร่วมกันสรุปผลการเรียนรู้และกลุ่มสัมพันธ์

## 4. การประเมินผล

- 4.1 การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม
- 4.2 การถาม-ตอบ
- 4.3 การทดสอบก่อนและหลังการอบรม





## ใบงานที่ 1

หน่วยที่ 1 การท่องเที่ยวและนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ  
วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวสมัย  
และนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ จำนวน 1.30 ชั่วโมง

วิธีการมี ดังนี้

แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 10 คน โดยให้แต่ละกลุ่มเลือก ประธาน  
กลุ่ม 1 คน เลขานุการกลุ่ม 1 คน ผู้จัดกระดาน 1 คน และผู้นำเสนอ 1 คน  
สื่อการฝึกอบรม

1. กระดาน
2. ปากกาหรือดินสอ
3. กระดาษบัตรคำ
4. กระดาษขาว
5. กระดาษรูป
6. ปากกาเคมี

ขั้นตอน มีดังนี้

1. วิทยากรป้อนคำถามเกี่ยวกับ “การท่องเที่ยวและนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของ  
ภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับชุมชน”
2. ระดมสมองผู้เข้ารับการอบรมทุกคนถอดบทเรียนเกี่ยวกับความสำคัญของการท่องเที่ยว  
จำแนกประเภททรัพยากรทางการท่องเที่ยว และผลกระทบทางการท่องเที่ยวในชุมชน จดบันทึก  
โดยเลขานุการกลุ่ม
3. ให้ผู้เข้ารับการอบรมทุกคนเล่าประสบการณ์เดินทางท่องเที่ยวที่ผ่านมา หรือการเป็นผู้มี  
ส่วนได้ส่วนเสียกับการท่องเที่ยว อย่างน้อย 1 เรื่อง พร้อมอธิบาย คนละ 1-3 นาที โดยเลขานุการกลุ่ม  
ละกลุ่มเขียนกระดานตามประเด็น
4. นำเสนอผลการระดมสมองต่อที่ประชุมใหญ่โดยการอภิปราย กลุ่มละ 10 – 15 นาที



## ใบงานที่ 2

หน่วยที่ 2 ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ภูมิปัญญาท้องถิ่น อัตลักษณ์ท้องถิ่น วัฒนธรรมและ  
สิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยว  
ภูมิปัญญาท้องถิ่น อัตลักษณ์ท้องถิ่น วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม จำนวน 1.30 ชั่วโมง

วิธีการมี ดังนี้

แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 10 คน โดยให้แต่ละกลุ่มเลือก  
ประธานกลุ่ม 1 คน เลขานุการกลุ่ม 1 คน ผู้จัดกระดาน 1 คน และผู้นำเสนอ 1 คน  
สื่อการฝึกอบรม

1. กระดาน
2. ปากกาหรือดินสอ
3. กระดาษบัตรคำ
4. กระดาษขาว
5. กระดาษรูป
6. ปากกาเคมี

ขั้นตอน มีดังนี้

1. วิทยากรป้อนคำถามเกี่ยวกับ “ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ภูมิปัญญาท้องถิ่น อัตลักษณ์  
ท้องถิ่น วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมของชุมชน”
2. ระดมสมองผู้เข้ารับการอบรมทุกคนตอบทเรียนเกี่ยวกับความสำคัญของทรัพยากร  
ทางการท่องเที่ยว ภูมิปัญญาท้องถิ่น อัตลักษณ์ท้องถิ่น วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม และแนวทางรักษา  
ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ภูมิปัญญาท้องถิ่น อัตลักษณ์ท้องถิ่น วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมของ  
ชุมชน จดบันทึกโดยเลขานุการกลุ่ม
3. ให้ผู้เข้ารับการอบรมทุกคนเล่าประสบการณ์เดินทางท่องเที่ยวที่ผ่านมา หรือการเป็นผู้มี  
ส่วนได้ส่วนเสียกับการท่องเที่ยว อย่างน้อย 1 เรื่อง พร้อมอธิบาย คนละ 1-3 นาที โดยเลขานุการกลุ่ม  
ละกลุ่มเขียนกระดานตามประเด็น
4. นำเสนอผลการระดมสมองต่อที่ประชุมใหญ่โดยการอภิปราย กลุ่มละ 10 – 15 นาที



### ใบงานที่ 3

หน่วยที่ 3 จิตวิทยาการบริการ มนุษยสัมพันธ์และการพูดในที่ชุมชน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ แรงจูงใจ มนุษยสัมพันธ์ และการพูดในที่ชุมชน จำนวน 1.30 ชั่วโมง

วิธีการมี ดังนี้

แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 10 คน โดยให้แต่ละกลุ่มเลือก ประธาน กลุ่ม 1 คน เลขานุการกลุ่ม 1 คน ผู้จัดกระดาน 1 คน และผู้นำเสนอ 1 คน  
สื่อการฝึกอบรม

1. กระดาน
2. ปากกาหรือดินสอ
3. กระดาษบัตรคำ
4. กระดาษขาว
5. กระดาษรูป
6. ปากกาเคมี

ขั้นตอน มีดังนี้

1. วิทยากรป้อนคำถามเกี่ยวกับ “จิตวิทยาการบริการ แรงจูงใจ มนุษยสัมพันธ์ และการพูดในที่ชุมชน”
2. ระดมสมองผู้เข้ารับการอบรมทุกคนตอบทรีเอนเกี่ยวกับความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ แรงจูงใจ มนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพ และการพูดในที่ชุมชน และผลกระทบทางการท่องเที่ยวในชุมชน จดบันทึกโดยเลขานุการกลุ่ม
3. ผู้เข้ารับการอบรมทุกคนฝึกทักษะการบริการ มนุษยสัมพันธ์ และการพูดในที่ชุมชน ตามฐานหน่วยการเรียนรู้ โดยเลขานุการกลุ่มละกลุ่มจดบันทึกข้อมูล
4. นำเสนอผลการระดมสมองต่อที่ประชุมใหญ่โดยการอภิปราย กลุ่มละ 10 – 15 นาที



## ใบงานที่ 4

หน่วยที่ 4.1 การให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับบทบาทหน้า จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ จำนวน 1.30 ชั่วโมง

วิธีการมี ดังนี้

แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 10 คน โดยให้แต่ละกลุ่มเลือก ประธานกลุ่ม 1 คน เลขานุการกลุ่ม 1 คน ผู้จัดกระดาน 1 คน และผู้นำเสนอ 1 คน

สื่อการฝึกอบรม

1. กระดาน
2. ปากกาหรือดินสอ
3. กระดาษบัตรคำ
4. กระดาษขาว
5. กระดาษบรูฟ
6. ปากกาเคมี

ขั้นตอน มีดังนี้

1. วิทยากรป้อนคำถามเกี่ยวกับ “ บทบาทหน้าที่ จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ในชุมชน”
2. ระดมสมองผู้เข้ารับการอบรมทุกคนถอดบทเรียนเกี่ยวกับความสำคัญของมัคคุเทศก์ จำแนกประเภทของมัคคุเทศก์ และวิธีการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ในชุมชน จดบันทึกโดยเลขานุการกลุ่ม
3. ผู้เข้ารับการอบรมทุกคนฝึกการทักษะการพูดบรรยายหน้าที่ประชุมใหญ่ ตามหัวข้อเรื่องที่วิทยากรกำหนด 1 เรื่อง พร้อมอธิบาย คนละ 1-3 นาที โดยเลขานุการกลุ่มละกลุ่มเขียนกระดานตามประเด็น
4. นำเสนอผลการระดมสมองต่อที่ประชุมใหญ่โดยการอภิปราย กลุ่มละ 10 – 15 นาที



## ใบงานที่ 4

### หน่วยที่ 4 การให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

#### หน่วยย่อยที่ 4.2 การให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว จำนวน 1.30 ชั่วโมง

#### วิธีการมี ดังนี้

แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 10 คน โดยให้แต่ละกลุ่มเลือก ประธาน กลุ่ม 1 คน เลขานุการกลุ่ม 1 คน ผู้จัดกระดาน 1 คน และผู้นำเสนอ 1 คน  
สื่อการฝึกอบรม

1. กระดาน
2. ปากกาหรือดินสอ
3. กระดาษบัตรคำ
4. กระดาษขาว
5. กระดาษรูป
6. ปากกาเคมี

#### ขั้นตอน มีดังนี้

1. วิทยากรป้อนคำถามเกี่ยวกับ “การให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในชุมชน”
2. ระดมสมองผู้เข้ารับการอบรมทุกคนตอบทเรียนเกี่ยวกับความสำคัญของการให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในชุมชน จดบันทึกโดยเลขานุการกลุ่ม
3. ให้ผู้เข้ารับการอบรมทุกคนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในชุมชน อย่างน้อย 1 เรื่อง พร้อมอธิบาย คนละ 1-3 นาที โดยเลขานุการกลุ่มละกลุ่มเขียนกระดานตามประเด็น
4. นำเสนอผลการระดมสมองต่อที่ประชุมใหญ่โดยการอภิปราย กลุ่มละ 10 – 15 นาที



แบบประเมินพฤติกรรมระหว่างการอบรมของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์  
ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวใน  
ชุมชน (สำหรับวิทยากร)

---

คำชี้แจง

1. แบบประเมินครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของนายสุริยา สัมจันทร์ รหัสนิสิต 51011060012
2. การตอบแบบประเมินครั้งนี้จะไม่ผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น
3. เกณฑ์ประเมินพฤติกรรมระหว่างการอบรม
  - 3 คะแนน หมายความว่า มีความสนใจ ความร่วมมือ การตอบคำถาม การแสดงความคิดเห็น การนำเสนอ สีนัยยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกภาพมีการแต่งกายถูกกาลเทศะ ใช้คำพูดสุภาพโดยทำเป็นประจำ
  - 2 คะแนน หมายความว่า มีความสนใจ ความร่วมมือ การตอบคำถาม การแสดงความคิดเห็น การนำเสนอ สีนัยยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกภาพมีการแต่งกายถูกกาลเทศะใช้คำพูดสุภาพและเหมาะสมโดยทำเป็นบ่อยครั้ง
  - 1 คะแนน หมายความว่า มีความสนใจ ความร่วมมือ การตอบคำถาม การแสดงความคิดเห็น การนำเสนอ สีนัยยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกภาพมีการแต่งกายถูกกาลเทศะใช้คำพูดสุภาพและเหมาะสมโดยทำเป็นบางครั้ง





**แบบประเมินการพูดของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมตาม  
หลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของ  
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน  
(สำหรับวิทยากร)**

---

**คำชี้แจง**

1. แบบประเมินครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของนายสุริยา สัมจันทร์ รหัสนิสิต 51011060012
2. การตอบแบบประเมินครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น
3. เกณฑ์แบบประเมินการพูด
  - 3 คะแนน หมายความว่า มีการทักทาย การอธิบายเป็นขั้นตอน ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ น้ำเสียงชัดเจน คล่องแคล่ว สีสหน้ายิ้มแย้มใส บุคลิกภาพมีการแต่งกายสุภาพและเหมาะสม โดยทำเป็นประจำ
  - 2 คะแนน หมายความว่า มีการทักทาย การอธิบายเป็นขั้นตอน ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ น้ำเสียงชัดเจน คล่องแคล่ว สีสหน้ายิ้มแย้มใส บุคลิกภาพมีการแต่งกายสุภาพและเหมาะสม โดยทำเป็นบ่อยครั้ง
  - 1 คะแนน หมายความว่า มีการทักทาย การอธิบายเป็นขั้นตอน ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ น้ำเสียงชัดเจน คล่องแคล่ว สีสหน้ายิ้มแย้มใส บุคลิกภาพมีการแต่งกายสุภาพและเหมาะสม โดยทำเป็นบางครั้ง







ภาคผนวก ค  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐาน  
มัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

คำชี้แจง

1. การสำรวจข้อมูลครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่องการศึกษาเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ของนายสุริยา สัมจันทร์ รัศนีสิต 51011060012
2. การตอบแบบสำรวจครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบใดใดต่อผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น
3. แบบสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะนี้ แบ่งออกเป็น 3

ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่

เฉพาะ

โปรดเลือกระดับความต้องการของรายวิชาตามที่ท่านต้องการเข้ารับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ(จากมากที่สุดไปน้อยสุด)

5 หมายความว่า ระดับความต้องการมากที่สุด

4 หมายความว่า ระดับความต้องการมาก

3 หมายความว่า ระดับความต้องการปานกลาง

2 หมายความว่า ระดับความต้องการน้อย

1 หมายความว่า ระดับความต้องการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ



ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  20 – 30 ปี  31 – 35 ปี  36 – 40 ปี  
 41 – 45 ปี  46 – 50 ปี  สูงกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษา  
 ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ  
 นักการเมืองท้องถิ่น/ผู้นำท้องถิ่น  ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 เกษตรกร  ค้าขาย  รับจ้าง  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
 น้อยกว่า 5,000 บาท/เดือน  5,000 – 15,000 บาท/เดือน  
 15,001- 25,000 บาท/เดือน  มากกว่า 25,000 บาท/เดือน
6. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะหรือไม่  
 เคย  ไม่เคย
7. ท่านยินดีเข้ารับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะหรือไม่  
 ยินดี  ไม่ยินดี
8. ท่านคิดว่าช่วงเดือนที่เหมาะสมกับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะคือข้อใด  
 มกราคม-กุมภาพันธ์  มีนาคม-เมษายน  พฤษภาคม-มิถุนายน  
 กรกฎาคม-สิงหาคม  กันยายน-ตุลาคม  พฤศจิกายน-ธันวาคม
9. ท่านคิดว่าระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะที่เหมาะสมควรเป็น  
กี่วัน  
 1 - 3 วัน  4 – 6 วัน  7 วัน  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
10. ท่านคิดว่าช่วงเวลาที่ใช้ฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะที่เหมาะสมควรเป็นช่วงเวลา  
ใด  
 08.00 – 17.00 น.  08.30 – 17.30 น.  
 09.00 – 18.00 น.  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
11. ท่านคิดว่าวันที่ใช้ฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะที่เหมาะสมควรเป็นวันใด  
 จันทร์-ศุกร์  เสาร์-อาทิตย์  สุกร์-อาทิตย์  
 เสาร์-จันทร์  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....



12. ท่านคิดว่าสถานที่ที่ใช้ในการจัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะควรเป็นที่ใด

- สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว
- ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านบ้านแม่กำปอง
- กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่กำปอง
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้

13. ท่านคิดว่าจะสามารถเข้าร่วมฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะในกรณีที่มีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ได้หรือไม่

- ได้       ไม่ได้

14. ท่านต้องการเข้ารับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะหรือไม่

- ต้องการ       ไม่ต้องการ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ด้านต่าง ๆ

โปรดเลือกความสำคัญของรายวิชาที่ท่านสนใจเข้ารับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ (จากมากที่สุดไปน้อยที่สุด)

ลำดับ	รายการความต้องการความรู้	ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
1	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ					
2	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ					
3	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว					
4	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ มนุษยสัมพันธ์					
5	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการฝึกพูดในที่ชุมชน					
6	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการท่องเที่ยว					
7	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ					
8	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยว					
9	ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น					
10	ศึกษาดูงาน					



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมภาคทฤษฎีในพื้นที่เฉพาะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



แบบทดสอบวัดความรู้เกี่ยวกับมรดกเทศกในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของ  
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

(ก่อน-หลังการอบรม)

ชื่อ สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

คำชี้แจง

แบบวัดความรู้เกี่ยวกับมรดกเทศกในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมรดกเทศกของ  
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน มีจำนวน 20 ข้อ

ขอให้ท่านพิจารณาแบบวัดความรู้แต่ละข้อว่า วัดได้ตรงตามเนื้อหาที่กำหนดหรือไม่แล้วทำ  
เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการประเมิน โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

ความรู้เกี่ยวกับมรดกเทศกในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อ  
ส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

โปรดเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ถูก(✓) หรือ ผิด(✗) หน้าตัวเลือกใน  
ข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง

เนื้อหา

- \_\_\_\_\_ 1. เป้าหมายสำคัญที่สุดของการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย คือความพยายามที่จะ  
ก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน
- \_\_\_\_\_ 2. การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทยที่ผ่านมาส่งผลด้านบวกคือก่อให้เกิด  
การสร้างอาชีพและกระจายรายได้
- \_\_\_\_\_ 3. ปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมรดกเทศกควรศึกษาพระราชบัญญัติธุรกิจนำ  
เที่ยวและมรดกเทศก พ.ศ. 2551
- \_\_\_\_\_ 4. ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ โบราณสถาน  
โบราณวัตถุ ศิลปวัฒนธรรม และกิจกรรมทางการท่องเที่ยว
- \_\_\_\_\_ 5. สิ่งแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวเรา
- \_\_\_\_\_ 6. ท่านจะมีส่วนช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวได้ โดยให้ความรู้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว



- \_\_\_\_\_ 7. ท่านจะมีส่วนทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นได้ โดยให้นักท่องเที่ยวได้เข้าไปสัมผัสวิถีชีวิตของชุมชน
- \_\_\_\_\_ 8. ท่านจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเห็นความสำคัญของภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยให้อ่านเอกสารชมแหล่งผลิต และให้นักท่องเที่ยวได้ทดลองปฏิบัติ
- \_\_\_\_\_ 9. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวที่ทำให้ให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในชุมชนคือ ทรัพยากร ทางการท่องเที่ยว ภูมิปัญญา วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม อรรถาศัยไมตรี ความมีน้ำใจ และบรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน
- \_\_\_\_\_ 10. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในชุมชนควรคำนึงถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก
- \_\_\_\_\_ 11. กิจกรรมทางการท่องเที่ยวในชุมชนควรมีการจัดกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวกับชาวบ้านได้มีกิจกรรมแบบมีส่วนร่วม รวมถึงแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- \_\_\_\_\_ 12. การรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบ และดูแลรักษาสภาพบ้านเรือนอย่างดีเป็นการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีของชุมชนเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่นักท่องเที่ยว
- \_\_\_\_\_ 13. จำนวนนักท่องเที่ยวมากเกินไปเกินความสามารถในการรองรับได้ของแหล่งท่องเที่ยวเป็นสาเหตุทำให้เกิดความสกปรก เศษขยะเกลื่อนกลาด ต้นไม้ และทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลาย
- \_\_\_\_\_ 14. คุณสามารถมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน โดยเข้าร่วมและแสดงความคิดเห็นในการประชุมของของหมู่บ้าน
- \_\_\_\_\_ 15. การไม่แสดงความสนิทสนมกับนักท่องเที่ยวเกินความเหมาะสมถือเป็นมารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์ที่ถูกต้อง
- \_\_\_\_\_ 16. มัคคุเทศก์พึงระลึกไว้เสมอว่านักท่องเที่ยวเปรียบเสมือนนายจ้างซึ่งตรงกับจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ความตระหนักในบทบาทหน้าที่
- \_\_\_\_\_ 17. การพูดให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวให้มากที่สุดถือว่าเป็นหลักการพูดที่ดีของมัคคุเทศก์
- \_\_\_\_\_ 18. มัคคุเทศก์ควรพูดแนะนำข้อมูลทั่วไปแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้การเดินทางเป็นไปอย่างมีระเบียบเรียบร้อย
- \_\_\_\_\_ 19. การมีจิตสำนึกและตระหนักต่อทรัพยากรทางการท่องเที่ยว การอนุรักษ์ และหวงแหนสิ่งที่อยู่ในชุมชนถือว่าเป็นคุณสมบัติประการแรกของผู้ทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ
- \_\_\_\_\_ 20. การแนะนำถึงสิ่งที่คนไทยให้ความเคารพ เช่น สถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์เป็นการพูดแนะนำที่เหมาะสม





**แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่  
เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน**

**คำชี้แจง**

1. แบบประเมินข้อมูลครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของนายสุริยา สัมจันทร์ รหัสนิสิต

51011060012

2. แบบประเมินนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบประเมินเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์ ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินเกี่ยวกับจรรยาบรรณการเป็นมัคคุเทศก์ และตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะทั่วไป

3. การตอบแบบประเมินครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

3. โปรดเลือกระดับความคิดเห็นแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน จากมากที่สุดไปน้อย

ที่สุด

5 หมายความว่า มีทักษะการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายความว่า มีทักษะการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

3 หมายความว่า มีทักษะการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายความว่า มีทักษะการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

1 หมายความว่า มีทักษะการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 1 เป็นแบบประเมินเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์**

ทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
1. บุคลิกภาพและมารยาท					
1.1 สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส					
1.2 กิริยาท่าทางสุภาพ นอบน้อม					
1.3 ความเชื่อมั่นในตนเอง					
1.4 ความจริงใจ					
1.5 มีมนุษยสัมพันธ์					



ทักษะการปฏิบัติงานการเป็นมัคคุเทศก์	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
1.6 ความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว					
1.7 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2. ความสามารถในการบรรยาย					
2.1 การใช้ภาษา					
2.2 การใช้น้ำเสียง					
2.3 การพูดบรรยาย					
2.4 การใช้วาทศิลป์					
2.5 การพูดให้ข้อมูล					
2.6 การพูดให้คำแนะนำ					
2.7 การพูดสอดแทรกความรู้					

### ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินเกี่ยวกับจรรยาบรรณการเป็นมัคคุเทศก์

จรรยาบรรณการเป็นมัคคุเทศก์	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
จรรยาบรรณ					
1. การทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมและตระหนักในหน้าที่ รับผิดชอบ					
2. เข้าใจเพื่อนมนุษย์ ปรารถนาให้คนอื่นมีความสุข รัก และ ศรัทธาในอาชีพนี้					
3. ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ มีกิริยา และการแต่งกาย เหมาะสม					
4. รู้จักประมาณตน					
5. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ ยึดมั่นใน พระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และไม่มุ่งหวัง ผลตอบแทน					
6. ความซื่อสัตย์ สุจริต					



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....



**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อการใช้มัคคุเทศก์  
หลังการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของ  
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน  
(สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว)**

**คำชี้แจง**

1. แบบประเมินครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของนายสุริยา สัมจันทร์ รหัสนิสิต 51011060012
2. การตอบแบบประเมินครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบใดใดต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น
3. โปรดเลือกระดับความคิดเห็นแบบความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จากมากที่สุดไปน้อยที่สุด
  - 5 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
  - 4 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก
  - 3 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง
  - 2 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย
  - 1 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความรู้ ความสามารถ					
1.1 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความรู้ความสามารถสอดคล้องตามมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา					
1.2 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว					



รายการประเมินความพึงพอใจของ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1.3 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความรู้ในการบรรยาย ทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชน					
1.4 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความรู้ในการให้บริการแก่ นักท่องเที่ยว					
1.5 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความรู้ในการให้ความ ปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว					
2. ทักษะการปฏิบัติงาน					
2.1 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความชำนาญสอดคล้อง ตามมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา					
2.2 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความชำนาญสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว					
2.3 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความชำนาญในการนำชม สถานที่ท่องเที่ยวของชุมชน					
2.4 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความชำนาญในการ ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว					
2.5 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความชำนาญในการให้ ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว					
3. จรรยาบรรณ					
3.1 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ					
3.2 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มี น้ำใจต่อนักท่องเที่ยว					
3.3 มัคคุเทศก์ชุมชนไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น					
3.4 มัคคุเทศก์ชุมชนไม่มุ่งหวังผลตอบแทน					
3.5 มัคคุเทศก์ชุมชนสร้างความสุขให้ผู้อื่นได้					



ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....



**แบบประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการใช้มัคคุเทศก์หลัง  
การฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของ  
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน  
(สำหรับนักท่องเที่ยว)**

**คำชี้แจง**

1. แบบประเมินครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนของนายสุริยา สัมจันทร์ รหัสนิสิต 51011060012
2. การตอบแบบประเมินครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น
3. โปรดเลือกระดับความคิดเห็นแบบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จากมากที่สุดไปน้อย

**ที่สุด**

- 5 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการประเมินความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. ความรู้ ความสามารถ					
1.1 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความรู้ความสามารถ สอดคล้องตามมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา					
1.2 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว					



รายการประเมินความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1.3 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความรู้ในการบรรยาย ทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชน					
1.4 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความรู้ในการให้บริการแก่นัก ท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว					
1.5 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความรู้ในการให้ความ ปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว					
2. ทักษะการปฏิบัติงาน					
2.1 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความชำนาญสอดคล้องตาม มาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา					
2.2 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความชำนาญสอดคล้องกับ ความต้องการของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว					
2.3 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความชำนาญในการนำชม สถานที่ท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวของชุมชน					
2.4 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความชำนาญในการ ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว					
2.5 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความชำนาญในการให้ ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว					
3. จรรยาบรรณ					
3.1 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ					
3.2 มัคคุเทศก์ชุมชนมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ ต่อนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว					
3.3 มัคคุเทศก์ชุมชนไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น					
3.4 มัคคุเทศก์ชุมชนไม่มุ่งหวังผลตอบแทน					
3.5 มัคคุเทศก์ชุมชนสร้างความสุขให้ผู้อื่นได้					





ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**แบบประเมินความเหมาะสมหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของ  
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน  
(สำหรับผู้เชี่ยวชาญ)**

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าองค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ในแต่ละองค์ประกอบ มีความเหมาะสมในระดับใด โดยให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ดังนี้

- |   |             |                         |
|---|-------------|-------------------------|
| 5 | หมายความว่า | มีความเหมาะสมมากที่สุด  |
| 4 | หมายความว่า | มีความเหมาะสมมาก        |
| 3 | หมายความว่า | มีความเหมาะสมปานกลาง    |
| 2 | หมายความว่า | มีความเหมาะสมน้อย       |
| 1 | หมายความว่า | มีความเหมาะสมน้อยที่สุด |

รายการประเมินความเหมาะสมของ หลักสูตร	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1. การใช้แนวคิด ทฤษฎีในการศึกษาเพื่อพัฒนา หลักสูตรฝึกอบรม					
1.1 สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานของกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา					
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม					
2.1 สอดคล้องกับหลักการและเหตุผลของ หลักสูตรฝึกอบรม					
2.2 สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ทางการท่องเที่ยว					
2.3 สามารถนำไปกำหนดเนื้อหาสาระของ หลักสูตรฝึกอบรมได้					
2.4 เหมาะสมกับผู้เข้ารับการศึกษา					



รายการประเมินคุณภาพของ หลักสูตร	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
3. โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม					
3.1 เนื้อหาสอดคล้องกับหลักการและ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม					
3.2 สอดคล้องกับกิจกรรมการฝึกอบรม					
3.3 มีหน่วยการเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎีและ ภาคปฏิบัติที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมอย่างแท้จริง					
3.4 ภาษาที่ใช้มีความชัดเจน เหมาะสม					
3.5 การจัดเรียงลำดับความสำคัญของเนื้อหา มีความเหมาะสม					
3.6 เหมาะสมกับวัยและวุฒิภาวะของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม					
4. ระยะเวลาในการฝึกอบรม					
4.1 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ฝึกอบรม					
4.2 สอดคล้องกับโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม					
4.3 มีการจัดสรรเวลาที่เหมาะสมกับหน่วยการ ฝึกอบรม					
5. กิจกรรมการฝึกอบรม					
5.1 สอดคล้องและตอบสนองต่อหลักการและ เหตุผล					
5.2 สอดคล้องกับโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม					
5.3 เหมาะสมกับวัยและความสามารถของผู้เข้า รับการฝึกอบรม					
5.4 เหมาะสมกับชุมชนและการนำไปใช้					



รายการประเมินคุณภาพของ หลักสูตร	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
5.5 สอดคล้องและเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ในการ ฝึกอบรม					
5.6 มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและยึดผู้เข้ารับ ฝึกอบรมเป็นสำคัญ					
5.7 เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงออก ทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก และการกระทำ					
5.8 มุ่งเน้นการฝึกภาคปฏิบัติในสถานที่จริง					
6. สื่อการฝึกอบรม					
6.1 สอดคล้องและตอบสนองต่อหลักการและ เหตุผล					
6.2 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ฝึกอบรม					
6.3 สอดคล้องกับโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม					
6.4 จัดสื่อการฝึกอบรมได้เหมาะสมกับวัยของผู้ เข้ารับการฝึกอบรม					
6.5 สื่อการฝึกอบรมมีรูปแบบที่หลากหลาย					
7. การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม					
7.1 สอดคล้องกับหลักการและเหตุผล					
7.2 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ฝึกอบรม					
7.3 สอดคล้องกับโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม					
7.4 เป็นการวัดและประเมินผลตามสภาพจริง					
8. เกณฑ์การผ่านหลักสูตรฝึกอบรม					
8.1 มีความเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม					



ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

ตำแหน่ง.....



ภาคผนวก ง  
การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



ตาราง 19 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ค่าอำนาจจำแนก ( $r$ ) ค่าความยากง่าย (P) และค่าความเชื่อมั่น  
ทั้งหมด ( $r_u$ ) ของแบบทดสอบวัดความรู้เกี่ยวกับมัลลเทศก์ที่เข้าเกณฑ์

ข้อที่	ค่าความสอดคล้อง	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความยาก-ง่าย	การแปลผล
1	1.00	0.39	0.63	ใช้ได้
2	1.00	0.34	0.37	ใช้ได้
3	1.00	0.59	0.59	ใช้ได้
4	1.00	0.37	0.38	ใช้ได้
5	0.80	0.73	0.75	ใช้ได้
6	1.00	0.70	0.73	ใช้ได้
7	1.00	0.55	0.58	ใช้ได้
8	1.00	0.72	0.42	ใช้ได้
9	1.00	0.45	0.53	ใช้ได้
10	0.80	0.73	0.45	ใช้ได้
11	1.00	0.82	0.43	ใช้ได้
12	1.00	0.48	0.32	ใช้ได้
13	0.80	0.36	0.73	ใช้ได้
14	1.00	0.53	0.43	ใช้ได้
15	1.00	0.37	0.36	ใช้ได้
16	1.00	0.74	0.62	ใช้ได้
17	0.80	0.34	0.65	ใช้ได้
18	1.00	0.65	0.55	ใช้ได้
19	0.80	0.76	0.47	ใช้ได้
20	1.00	0.48	0.69	ใช้ได้

ค่าความเชื่อมั่น ( $r_u$ ) ทั้งหมดเท่ากับ 0.86

ค่าความสอดคล้อง มีค่าตั้งแต่ 0.80-1.00

ค่าความยาก-ง่าย มีค่าตั้งแต่ 0.32-0.75

ค่าความอำนาจจำแนก มีค่าตั้งแต่ 0.34-0.82



ตาราง 20 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน  
ของผู้เข้าร่วมรับอบรมมัคคุเทศก์

ข้อที่	ค่าความสอดคล้อง	การแปลผล	ค่าอำนาจจำแนก
1	1.00	ใช้ได้	0.49
2	1.00	ใช้ได้	0.53
3	0.60	ใช้ได้	0.65
4	1.00	ใช้ได้	0.80
5	0.80	ใช้ได้	0.73
6	1.00	ใช้ได้	0.57
7	1.00	ใช้ได้	0.55
8	1.00	ใช้ได้	0.72
9	1.00	ใช้ได้	0.45
10	0.80	ใช้ได้	0.73
11	1.00	ใช้ได้	0.82
12	1.00	ใช้ได้	0.48
13	1.00	ใช้ได้	0.36
14	1.00	ใช้ได้	0.53
15	1.00	ใช้ได้	0.37
16	1.00	ใช้ได้	0.74
17	1.00	ใช้ได้	0.84
18	1.00	ใช้ได้	0.35
19	0.60	ใช้ได้	0.76
20	1.00	ใช้ได้	0.48

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89





ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ( $r_{xy}$ ) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด  
ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่เข้าเกณฑ์

จำนวนข้อ	ค่าความสอดคล้อง (IC)	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
1	1.00	0.75
2	1.00	0.46
3	1.00	0.48
4	1.00	0.60
5	1.00	0.56
6	1.00	0.67
7	1.00	0.48
8	0.80	0.53
9	1.00	0.85
10	1.00	0.74
11	1.00	0.68
12	1.00	0.57
13	1.00	0.66
14	0.80	0.46
15	1.00	0.80

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ ( $\alpha$ ) = 0.95



ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ( $r_{xy}$ ) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด  
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่เข้าเกณฑ์

จำนวนข้อ	ค่าความสอดคล้อง (IC)	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
1	1.00	0.58
2	1.00	0.76
3	1.00	0.42
4	0.80	0.75
5	1.00	0.78
6	1.00	0.46
7	1.00	0.61
8	0.80	0.82
9	0.80	0.37
10	1.00	0.60
11	1.00	0.56
12	1.00	0.45
13	1.00	0.67
14	0.80	0.78
15	1.00	0.53

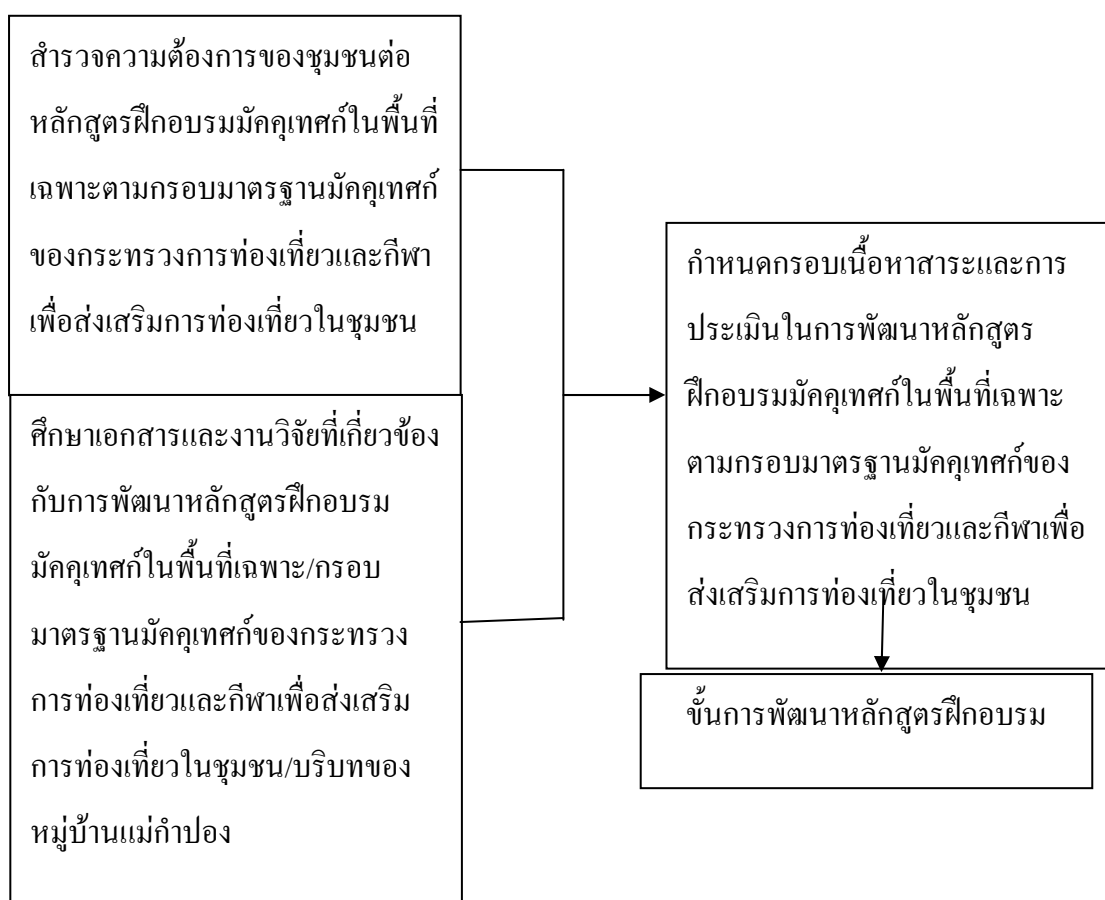
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ ( $\alpha$ ) = 0.92



ภาคผนวก จ  
ขั้นตอนพัฒนารอบเนื้อหาสาระหลักสูตรฝึกอบรม

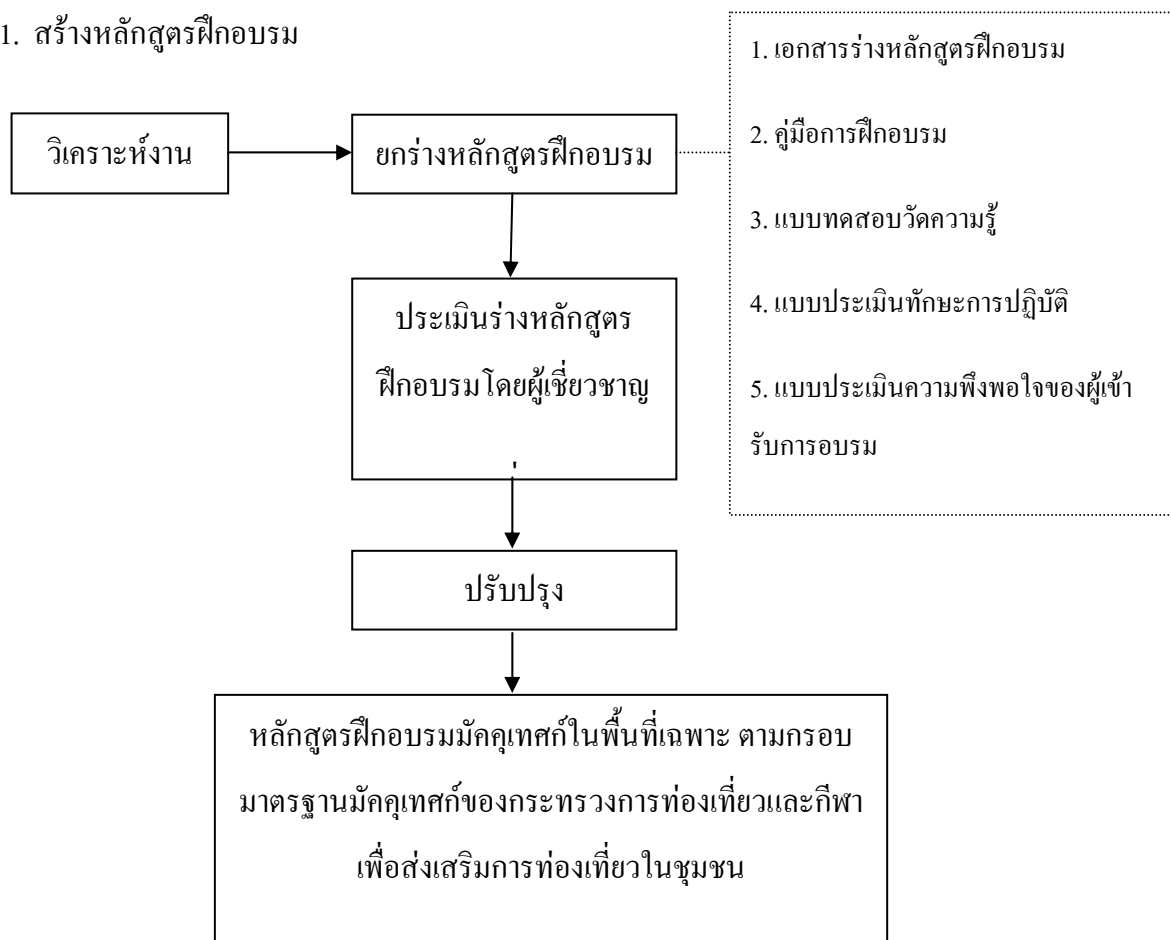


ตอนที่ 1 ขั้นตอนพัฒนากรอบเนื้อหาสาระหลักสูตรฝึกอบรม

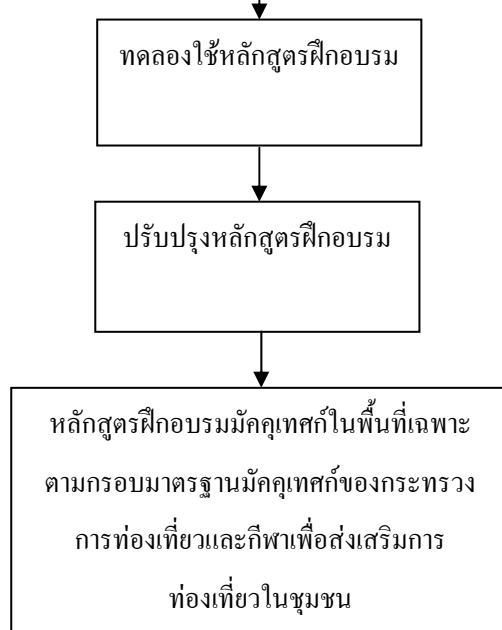


## ตอนที่ 2 ขั้นการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

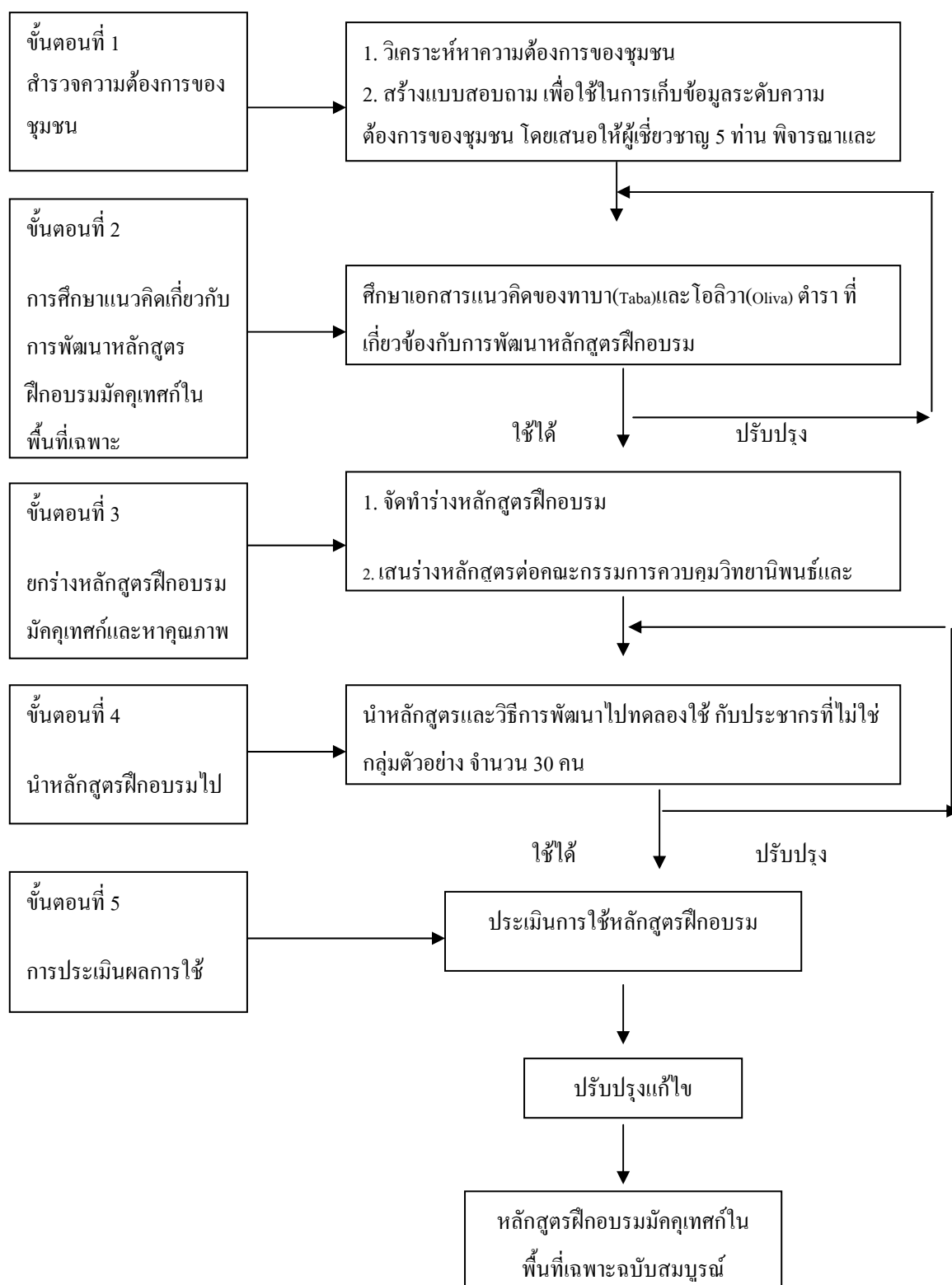
### 1. สร้างหลักสูตรฝึกอบรม



### 2. ศึกษาประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรม



ขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานมัคคุเทศก์  
ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน



ภาคผนวก ฉ

การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณทางเดียว (MANOVA)



ตาราง 23 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณของกลุ่มตัวอย่าง  
ผู้เข้ารับการศึกษา

ผลการทดสอบ	ค่าสถิติ	ความรู้	ทักษะการปฏิบัติงาน	จรรยาบรรณ
ความรู้	$r_{xy}$	-	.011	-.181
	p		.964	.446
ทักษะการปฏิบัติงาน	$r_{xy}$	-	-	.232
	p			.325

ตาราง 24 การทดสอบ Homogeneity of Variance-Covariance Matrices ของความรู้ ทักษะ  
การปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณ ของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าอบรมที่มีเพศและอายุต่างกัน

ตัวแปร	Box's M	F	df1	df2	p
เพศ	4.928	.668	6	2068.11	.675
อายุ	6.131	.820	6	1489.51	.554

ตาราง 25 การทดสอบ Homogeneity of Variances ของความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และ  
จรรยาบรรณ ของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าอบรมที่มีเพศและอายุต่างกัน

ตัวแปร	ตัวแปร	F	df1	df2	p
เพศ	ความรู้	.323	1	18	.557
	ทักษะการปฏิบัติงาน	1.900	1	18	.185
	จรรยาบรรณ	1.052	1	18	.319
อายุ	ความรู้	1.219	1	18	.284
	ทักษะการปฏิบัติงาน	.832	1	18	.374
	จรรยาบรรณ	.201	1	18	.659





ภาคผนวก ช  
ภาพประกอบการจัดกิจกรรมการอบรม





ภาพประกอบ 13 รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วกล่าวเปิดโครงการอบรมมัคคุเทศก์  
ในพื้นที่เฉพาะ



ภาพประกอบ 14 วิทยากรบรรยายให้ความรู้





ภาพประกอบ 15 วิทยากรและผู้เข้าร่วมการอบรมทำกิจกรรมในชั้นเรียน



ภาพประกอบ 16 ผู้เข้าร่วมการอบรมทำกิจกรรมนอกสถานที่





ภาพประกอบ 17 มอบของที่ระลึกให้วิทยากร และพิธีมอบประกาศนียบัตรแก่ผู้เข้ารับการอบรม



ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์





ที่ ศธ 0530.17(2)/ 577

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลตลาด อำเภอเมือง  
จังหวัดมหาสารคาม 44000

พุดศกิกายน 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแบบสอบถาม

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (มหาวิทยาลัยนอร์ท - เชียงใหม่)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด  
2. คำโครงการวิทยานิพนธ์จำนวน 1 เล่ม

ด้วย นายสุริยา สัมจันทร์ นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 51011060012 สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน คณะฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ นิสิตเป็นอย่างดี

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานศึกษาถูกลงไปได้ด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจเนื้อหาแบบสอบถาม แนะนำ และแสดงความคิดเห็น เพื่อนิสิตจะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามต่อไป ทั้งนี้ คณะฯ มอบหมายให้ นายสุริยา สัมจันทร์ หมายเลขติดต่อ 080-3677266 อีเมลล์ sur\_i\_yadon@hotmail.com เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรเชษฐ์ เศรษฐมาต)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-4397-0754





ที่ ศธ 0530.17(2)/ 104

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลตลาด อำเภอเมือง  
จังหวัดมหาสารคาม 44000

๗ มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นวิทยากร

เรียน คุณหทัยรัตน์ วิวรรณรณกิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการจำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายสุริยา สัมจันทร์ นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 51011060012 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน” และนิสิตได้ดำเนินการจัดอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยการดำเนินการจัดอบรมดังกล่าวจะสามารถเพิ่มทักษะความรู้และส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนมากยิ่งขึ้น

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ได้เป็นอย่างดียิ่ง ในกรณีนี้ คณะฯ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นวิทยากรบรรยายในหัวข้อเรื่อง “บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ และภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว” และเป็นวิทยากรภาคสนาม ระหว่างวันที่ 16 – 21 มีนาคม 2554 เวลา 09.00 – 16.30 น. ณ หมู่บ้านแม่กำปอง ต.ห้วยแก้ว อ.แม่ออน จ.เชียงใหม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววันทกาญจน์ สี่มาโรฤทธิ์)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร ปฏิบัติราชการแทน  
คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-4397-0754

ผู้ประสานงาน นายสุริยา สัมจันทร์ หมายเลขติดต่อ 081-5337843





ที่ ศธ 0530.17(2)/ 103

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลตลาด อำเภอเมือง  
จังหวัดมหาสารคาม 44000

๗ มีนาคม 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากร

เรียน คณบดีคณะวิทยาการจัดการ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการจำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายสุริยา สัมจันทร์ นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 51011060012 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน” และนิสิตได้ดำเนินการจัดอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยการดำเนินการจัดอบรมดังกล่าวจะสามารถเพิ่มทักษะความรู้และส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนมากยิ่งขึ้น

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าบุคลากรในสังกัดของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ได้เป็นอย่างดี ในการนี้ คณะฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์บุคลากร คือ อาจารย์พรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ เป็นวิทยากรบรรยายในหัวข้อเรื่อง “จิตวิทยาการบริการมนุษย์สัมพันธ์ และการพูดในที่ชุมชน” ในระหว่างวันที่ 15-21 มีนาคม 2554 เวลา 09.00 – 16.30 น. ณ หมู่บ้าน แม่กำปอง อ.แม่ฮอน จ.เชียงใหม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววินทยาจณ์ สีมาโรฤทธิ์)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-4397-0754

ผู้ประสานงาน นายสุริยา สัมจันทร์ หมายเลขติดต่อ 081-5337843







ที่ ศธ 0530.17(2)/ 102

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลตลาด อำเภอเมือง  
จังหวัดมหาสารคาม 44000

๗ กุมภาพันธ์ 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากร

เรียน สาธารณสุขอำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการจำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายสุรียา สัมจันทร์ นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 51011060012 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน” และนิสิตได้ดำเนินการจัดอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยดำเนินการจัดอบรมดังกล่าวจะสามารถเพิ่มทักษะความรู้และส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนมากยิ่งขึ้น

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าบุคลากรในสังกัดของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ได้เป็นอย่างดี ในการนี้ คณะฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์บุคลากร คือ นายสมัญญา บัวศรี (สถานีอนามัยบ้านรักไทย) เป็นวิทยากรบรรยายในหัวข้อเรื่อง “การให้บริการและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว” ในวันพุธที่ 16 มีนาคม 2554 เวลา 10.45 – 12.00 น. ณ หมู่บ้าน แม่กำปอง ต.ห้วยแก้ว อ.แม่ออน จ.เชียงใหม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววันทกาญจน์ สิวาโรฤทธิ์)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-4397-0754

ผู้ประสานงาน นายสุรียา สัมจันทร์ หมายเลขติดต่อ 081-5337843





ที่ ศธ 0530.17(2)/ 107

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลตลาด อำเภอเมือง  
จังหวัดมหาสารคาม 44000

7 มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นวิทยากร

เรียน นายสมัญญา บัวศรี (สถานีอนามัยบ้านรักไทย)

สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการจำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายสุริยา สัมจันทร์ นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 51011060012 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน” และนิสิตได้ดำเนินการจัดอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยการดำเนินการจัดอบรมดังกล่าวจะสามารถเพิ่มทักษะความรู้และส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนมากยิ่งขึ้น

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ได้เป็นอย่างดี ในการนี้ คณะฯ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นวิทยากรบรรยายในหัวข้อเรื่อง “การให้บริการและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว” ในวันพุธที่ 16 มีนาคม 2554 เวลา 10.45 – 12.00 น. ณ หมู่บ้าน แม่กำปอง อ.แม่ฮอน จ.เชียงใหม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววันทกาญจน์ สีมาโรทธิ)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-4397-0754

ผู้ประสานงาน นายสุริยา สัมจันทร์ หมายเลขติดต่อ 081-5337843





ที่ ศธ 0530.17(2)/ 100

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลตลาด อำเภอเมือง  
จังหวัดมหาสารคาม 44000

๘ มีนาคม 2554

**เรื่อง** ขอเรียนเชิญเป็นวิทยากร

**เรียน** อาจารย์กীরติ ตระการศิริวานิช (มหาวิทยาลัยแม่โจ้)

**สิ่งที่ส่งมาด้วย** กำหนดการจำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายสุริยา สัมจันทร์ นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 51011060012 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน” และนิสิตได้ดำเนินการจัดอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยการดำเนินการจัดอบรมดังกล่าวจะสามารถเพิ่มทักษะความรู้และส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนมากยิ่งขึ้น

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ได้เป็นอย่างดี ในกรณีนี้ คณะฯ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นวิทยากรให้ความรู้ในหัวข้อเรื่อง “นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวภาครัฐและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง” ในวันอังคารที่ 15 มีนาคม 2554 เวลา 09.30-10.30 น. ณ หมู่บ้านแม่กำปอง ต.ห้วยแก้ว อ.แม่ฮอน จ.เชียงใหม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววันทกาญจน์ สีมาโรฤทธิ์)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-4397-0754

ผู้ประสานงาน นายสุริยา สัมจันทร์ หมายเลขติดต่อ 081-5337843





ที่ ศธ 0530.17(2)/ 100

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลตลาด อำเภอเมือง  
จังหวัดมหาสารคาม 44000

๘ มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นวิทยากร

เรียน อาจารย์กীরติ ตระการศิริวานิช (มหาวิทยาลัยแม่โจ้)

สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการจำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายสุรียา สัมจันทร์ นิลิตระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 51011060012 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน” และนิสิตได้ดำเนินการจัดอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยการดำเนินการจัดอบรมดังกล่าวจะสามารถเพิ่มทักษะความรู้และส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนมากยิ่งขึ้น

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ได้เป็นอย่างดี ในการนี้ คณะฯ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นวิทยากรให้ความรู้ในหัวข้อเรื่อง “นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวภาครัฐและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง” ในวันที่ 15 มีนาคม 2554 เวลา 09.30-10.30 น. ณ หมู่บ้านแม่กำปอง ต.ห้วยแก้ว อ.แม่ฮอน จ.เชียงใหม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววันทกาญจน์ สีมาโรฤทธิ์)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-4397-0754

ผู้ประสานงาน นายสุรียา สัมจันทร์ หมายเลขติดต่อ 081-5337843





ที่ ศธ 0530.17(2)/๐๙๐

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลตลาด อำเภอเมือง  
จังหวัดมหาสารคาม 44000

25 กุมภาพันธ์ 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เอกสาร

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว

ด้วย นายสุรียา สัมจันทร์ นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 51011060012 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าหน่วยงานของท่านมีความพร้อมและเหมาะสมสำหรับการศึกษาข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ และนิสิตได้ดำเนินการประสานงานระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬากับชุมชนแม่กำปองแล้วนั้น ในกรณีนี้ คณะฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้วออกเอกสารรับรอง/ ยืนยันหมู่บ้านแม่กำปองเป็นหมู่บ้านที่อยู่ในพื้นที่เขตความรับผิดชอบ เพื่อนำเสนอรายละเอียดการขอเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา 12(4) ประกอบกับ มาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ต่อไป และคาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรเชษฐ์ เซษฐมาส)  
คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-4397-0754

ผู้ประสานงาน นายสุรียา สัมจันทร์ หมายเลขติดต่อ 081-5337843





ที่ ศธ 0530.17(2)/ ๐๑๐

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลตลาด อำเภอเมือง  
จังหวัดมหาสารคาม 44000

25 กุมภาพันธ์ 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เอกสาร

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแก้ว

ด้วย นายสุริยา สัมจันทร์ นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 51011060012 สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาหลักสูตร ฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการ ท่องเที่ยวในชุมชน

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าหน่วยงานของท่านมีความพร้อมและ เหมาะสมสำหรับการศึกษาข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ และนิสิตได้ดำเนินการประสานงานระหว่างกระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬากับชุมชนแม่กำปองแล้วนั้น ในกรณีนี้ คณะฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์องค์การบริหาร ส่วนตำบลห้วยแก้วออกเอกสารรับรอง/ ยืนยันหมู่บ้านแม่กำปองเป็นหมู่บ้านที่อยู่ในพื้นที่เขตความรับผิดชอบ เพื่อนำเสนอรายละเอียดการขอเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา 12(4) ประกอบกับ มาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ต่อไป และคาดว่าข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ ต่อนิสิต อาจารย์ และผู้สนใจเป็นอย่างยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรเชษฐ์ เชษฐมาลี)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-4397-0754

ผู้ประสานงาน นายสุริยา สัมจันทร์ หมายเลขติดต่อ 081-5337843





ที่ ศธ 0530.17(2)/ 578

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลตลาด อำเภอเมือง  
จังหวัดมหาสารคาม 44000

2 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแบบสอบถาม

เรียน อาจารย์ ดร.วราวัชต์ มัชฌมบุรุษ (มหาวิทยาลัยพะเยา)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด  
2. คำโครงการวิทยานิพนธ์จำนวน 1 เล่ม

ด้วย นายสุริยา สัมจันทร์ นิติระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 51011060012 สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน คณะฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ นิสิตเป็นอย่างดี

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานศึกษาล่วงไปได้ด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจเนื้อหาแบบสอบถาม แนะนำ และแสดงความคิดเห็น เพื่อ นิสิตจะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามต่อไป ทั้งนี้ คณะฯ มอบหมายให้ นายสุริยา สัมจันทร์ หมายเลขติดต่อ 080-3677266 อีเมลล์ sur\_i\_yadon@hotmail.com เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรเชษฐ์ เชนฐมาส)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-4397-0754





ที่ ศธ 0530.17(2)/ 379

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลตลาด อำเภอเมือง  
จังหวัดมหาสารคาม 44000

2 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบถาม

เรียน อาจารย์ ดร.ประกอบศิริ ภักดีพินิจ (มหาวิทยาลัยพะเยา)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด  
2. เค้าโครงวิทยานิพนธ์จำนวน 1 เล่ม

ด้วย นายสุริยา สัมจันทร์ นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 51011060012 สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน คณะฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ นิสิตเป็นอย่างดี

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานศึกษาถูกลงไปได้ด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจเนื้อหาแบบสอบถาม แนะนำ และแสดงความคิดเห็น เพื่อนิสิตจะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามต่อไป ทั้งนี้ คณะฯ มอบหมายให้ นายสุริยา สัมจันทร์ หมายเลขติดต่อ 080-3677266 อีเมลล์ sur\_i\_yadon@hotmail.com เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรเชษฐ์ เศรษฐมาต)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-4397-0754







ที่ ศธ 0530.17(2)/ 330

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลตลาด อำเภอเมือง  
จังหวัดมหาสารคาม 44000

๒ พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแบบสอบถาม

เรียน อาจารย์ ดร.วศิน ปัญญาวชิระกุล (มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด  
2. คำโครงการวิทยานิพนธ์จำนวน 1 เล่ม

ด้วย นายสุริยา สัมจันทร์ นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 51011060012 สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน คณะฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ นิสิตเป็นอย่างดี

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานศึกษาล่วงไปได้ด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจเนื้อหาแบบสอบถาม แนะนำ และแสดงความคิดเห็น เพื่อนิสิตจะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามต่อไป ทั้งนี้ คณะฯ มอบหมายให้ นายสุริยา สัมจันทร์ หมายเลขติดต่อ 080-3677266 อีเมลล์ sur\_i\_yadon@hotmail.com เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรเชษฐ์ เศษฐมาส)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-4397-0754





ที่ ศธ 0530.17(2)/ 381

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลตลาด อำเภอเมือง  
จังหวัดมหาสารคาม 44000

2 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบถาม

เรียน อาจารย์ ดร.เกษวดี พุทธภูมิพิทักษ์ (มหาวิทยาลัยนเรศวร)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด  
2. คำโครงการวิทยานิพนธ์จำนวน 1 เล่ม

ด้วย นายสุริยา สัมจันทร์ นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 51011060012 สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน คณะฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ นิสิตเป็นอย่างดี

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานศึกษาล่วงไปได้ด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจเนื้อหาแบบสอบถาม แนะนำ และแสดงความคิดเห็น เพื่อนิสิตจะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามต่อไป ทั้งนี้ คณะฯ มอบหมายให้ นายสุริยา สัมจันทร์ หมายเลขติดต่อ 080-3677266 อีเมลล์ sur\_i\_yadon@hotmail.com เป็นผู้ดำเนินการในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรเชษฐ์ เชนฐมาส)

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-4397-0754





ที่ ศธ 0530.17(2)/1๕ ๑

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลตลาด อำเภอเมือง  
จังหวัดมหาสารคาม 44000

๗ กุมภาพันธ์ 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นวิทยากร

เรียน อาจารย์พรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการจำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายสุรียา สัมจันทร์ นิสิตระดับปริญญาเอก รหัสประจำตัวนิสิต 51011060012 สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งนิสิตกำลังดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ใน หัวข้อเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะตามกรอบมาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน” และนิสิตได้ดำเนินการจัดอบรมมัคคุเทศก์ในพื้นที่เฉพาะ ตามกรอบ มาตรฐานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน โดยการดำเนินการจัดอบรม ดังกล่าวจะสามารถเพิ่มทักษะความรู้และส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนมากยิ่งขึ้น

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและ ประสบการณ์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ได้เป็นอย่างดียิ่ง ในการนี้ คณะฯ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็น วิทยากรบรรยายในหัวข้อเรื่อง “จิตวิทยาการบริการ มนุษย์สัมพันธ์ และการพูดในที่ชุมชน” ในระหว่างวันที่ 15-21 มีนาคม 2554 เวลา 09.00 – 16.30 น. ณ หมู่บ้าน แม่กำปอง อ.แม่ฮอน จ.เชียงใหม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววันทกาญจน์ สี่มาโรฤทธิ์)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-4397-0754

ผู้ประสานงาน นายสุรียา สัมจันทร์ หมายเลขติดต่อ 081-5337843



ประวัติย่อของผู้วิจัย



## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นายสุริยา สัมจันทร์  
วันเกิด วันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2518  
สถานที่เกิด อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก  
สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 80/282 หมู่ 10 ตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง  
จังหวัดพิษณุโลก 65000  
ตำแหน่งหน้าที่การงาน อาจารย์  
สถานที่ทำงานปัจจุบัน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี จังหวัดชลบุรี  
20000

### ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2533 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนจ่านกร้อง จังหวัดพิษณุโลก  
พ.ศ. 2535 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม จังหวัดพิษณุโลก  
พ.ศ. 2540 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) วิชาเอกการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว  
มหาวิทยาลัยนเรศวร  
พ.ศ. 2545 ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาการจัดการ  
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
พ.ศ. 2554 ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว  
และการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

