

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการพัฒนาหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น ตามรอยพระศาสดา ผู้เขียนฟ้าช่วยต้ม สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 คณะผู้ศึกษาค้นคว้า ได้ทำการศึกษาเอกสาร ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม
  - 1.1 ความหมายของการฝึกอบรม
  - 1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
  - 1.3 ความสำคัญของการฝึกอบรม
  - 1.4 ความรู้พื้นฐานในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม
  - 1.5 องค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรม
  - 1.6 ขั้นตอนการฝึกอบรม
  - 1.7 การประเมินผลการฝึกอบรม
2. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและข้อมูลชุมชน
  - 2.1 มัคคุเทศก์
  - 2.2 การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
3. ความสามารถในการปฏิบัติงาน
  - 3.1 ความหมายของความสามารถ
  - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถ
  - 3.3 ความสามารถของมนุษย์
  - 3.4 การวัดผลความสามารถการปฏิบัติงาน
4. ความพึงพอใจ
  - 4.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 4.3 การวัดความพึงพอใจ

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 5.1 งานวิจัยในประเทศ

### 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

## 1. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

องค์กรต่าง ๆ จะประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานได้นั้น นอกจากการจัดวางระบบงานที่ดี การกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดเป้าหมายแล้ว การพัฒนาสมรรถภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด การฝึกอบรม (Training) เป็นวิธีการหนึ่งที่ยอมรับกันในวงการศึกษาร่วมกัน หลักสูตรฝึกอบรม เป็นการพัฒนาศักยภาพขององค์กรนั้น ๆ ให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ มีความรู้ เทคนิควิธีการที่ดีขึ้น สามารถพัฒนางานของตนเองให้ดีขึ้นและประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้รายงานนำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมดังนี้

### 1.1 ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการ หรือกิจกรรมการเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดหรือเพิ่มพูนปรับปรุงความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะความชำนาญ (Skill) และเจตคติ (Attitude) อันจะมีผลไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติภารกิจให้ดียิ่งขึ้น

น้อย ศิริโชติ (2523, หน้า 6) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นขบวนการอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม โดยจัดทำเป็นช่วง ๆ หรือระยะเวลาตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่อง ซึ่งอาจใช้เวลา 3 วัน 1 สัปดาห์ 2 สัปดาห์ หรือมากกว่านั้น การจัดฝึกอบรมอาจจัดเป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่มก็ได้ ผู้จัดการฝึกอบรม อาจเป็นหน่วยราชการ เอกชน หรือบริษัทห้างร้านก็ได้

อุทุมพร จามรมาน (2533, หน้า 2) การฝึกอบรม คือกิจกรรมหรือความพยายามที่จะจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีในเรื่อง ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ และทักษะในการทำงาน

สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2539, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า คือกระบวนการในการเรียนการสอน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะ และแลกเปลี่ยนทัศนคติตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียนหรือสถานที่ทำงานก็ได้

สมคิด บางโม (2539, หน้า 14) การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล โดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันจะนำไปไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญในหน้าที่การงาน และองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

วิจิตร อวระกุล (2540, หน้า 14-15) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรม ออกเป็น 3 ความหมาย ดังนี้

1. การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้อย่างเฉพาะเจาะจง
2. การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของบุคคลหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เป็นการพัฒนาบุคคล
3. การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่จะส่งเสริมสมรรถภาพของบุคคล (พนักงานข้าราชการ) ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลโดยตรงไปยังผลงานของสถาบัน สังคม ประชาชน

จากความหมายของการฝึกอบรมที่กล่าวข้างต้น การฝึกอบรมมีความหมาย

4 นัยด้วยกันคือ

1. การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่จะทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
2. บุคคลที่ได้รับการฝึกอบรม ย่อมจะต้องมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมพอสมควร
3. ถ้าก่อนกับหลังการอบรมไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลยก็แสดงว่าผู้นั้นยังไม่ได้รับการฝึกอบรม หรือกระบวนการอบรมยังไม่เกิดผล
4. ถ้าต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร สามารถทำได้โดยการเข้ารับการฝึกอบรมที่ถูกหลักวิธีการฝึกอบรม

สรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการจัดการให้บุคคลเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทั้งด้านความรู้ ทักษะและเจตคติ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ทวีป อภิสัทธ์ (2536, หน้า 24-26, สมคิด บางโม, 2538 , หน้า 5 และ นิรันดร์ จุลทรัพย์, 2542, หน้า 6-7) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้สอดคล้องกัน โดยสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ซึ่งเป็นพื้นฐานในการนำไปสู่ความเข้าใจ เพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะได้ดี
2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ หรือความชำนาญในการทำงานซึ่งหมายถึงความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้อย่างถูกต้อง
3. เพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติ ซึ่งเป็นพื้นฐานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล

พินิจดา วีระชาติ (2543, หน้า 10) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคมปัจจุบันและมีความสำคัญมากขึ้นพร้อมกับหน่วยงานที่ขยายตัวใหญ่ขึ้น มีบุคคลในหน่วยงานเพิ่มขึ้น การฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็นสำคัญ เพื่อให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ สามารถแบ่งวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็น 2 ประเภทคือ

1. การฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรสามารถที่จะทำงานในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคคลให้เกิดความสามารถอย่างมีศักยภาพ

### 1.3 ความสำคัญของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการหนึ่งของการศึกษาตลอดชีวิตของมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคลทั่วไป และผู้ประกอบการทุกระดับทุกสาขา ที่จะต้องเรียนรู้ ศึกษาความก้าวหน้าของวิชาการ ฝึกฝนทักษะฝีมือให้มีความพร้อม ความชำนาญในการทำงานอยู่เสมอ

การฝึกอบรมช่วยให้บุคคลได้พัฒนาความรู้ ความชำนาญ มีเจตคติและพฤติกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดผลดี มีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งของการพัฒนาการบริหาร (Management Development) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาองค์การ (Organization Development) ดังนั้นการพัฒนาองค์การจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากร และวิธีที่นิยมกันแพร่หลายและได้รับความสำคัญมากสำหรับการพัฒนาบุคลากร คือการฝึกอบรม เพราะโดยลำพังองค์การนั้นจะพัฒนาตนเองไม่ได้ ถ้าขาดบุคคลที่มีคุณภาพ การฝึกอบรมจึงมีความสำคัญต่อองค์การ ดังที่ กิตติ พัชรวิษณุ (อ้างอิงใน วีระศักดิ์ คงจันทร์, 2550, หน้า 17-18) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรมต่อองค์การไว้ดังนี้

1. สร้างความประทับใจให้พนักงานที่เริ่มมาทำงาน เนื่องจากพนักงานที่มาบรรจุใหม่เปลี่ยนสภาพแวดล้อมจากสังคมเดิมมาเป็นสังคมใหม่ มีเพื่อนใหม่ สถานที่ใหม่ เครื่องมือใหม่ และหน้าที่รับผิดชอบมากขึ้น ดังนั้น การฝึกอบรมปฐมนิเทศเริ่มเข้าทำงาน จึงมีความสำคัญมาก

พนักงานใหม่จะมีเจตคติ (Attitude) ที่ดีต่อหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย

2. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น พนักงานที่ทำงานอยู่แล้วระยะหนึ่งอาจเกิดความเฉื่อยชา เมื่อได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเพิ่มพูนความรู้จากวิทยากร จะเป็นการกระตุ้นให้กระตือรือร้น กระฉับกระเฉงขึ้น

3. เตรียมขยายงานขององค์กร องค์กรต้องมีการพัฒนาขยายเครือข่ายของงาน บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในงานขององค์กรระดับหนึ่งย่อมมีความสำคัญต่อการขยายงาน ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องใช้บุคคลเหล่านี้เป็นผู้นำ ดังนั้นองค์กรจึงต้องอบรมบุคลากร เพื่อรองรับการขยายงานขององค์กร

4. พัฒนาพนักงานขององค์กร ให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ประสิทธิภาพในการผลิตทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีบทบาทมากขึ้น การนำเทคโนโลยีมาใช้กับงาน จำเป็นต้องอบรมพนักงานให้รู้จักใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย

5. สร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานขององค์กรให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน พนักงานที่ทำงานมาระยะหนึ่งมีความรู้ความสามารถเหมาะสม ก็ควรได้เลื่อนปรับเปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น การปรับตำแหน่งใหม่ควรมีการฝึกอบรมเพื่อเตรียมตัวไปดำรงตำแหน่งนั้น

6. เพิ่มพูนวิทยากรที่เป็นประโยชน์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ในองค์กร องค์กรต้องมีการสัมมนา บรรยายพิเศษ เพื่อให้ความรู้ที่จำเป็นแก่พนักงานในองค์กร

7. ลดงบประมาณค่าวัสดุสูญเสีย เนื่องจากความไม่รู้ทำให้เกิดการสูญเสียขององค์กร

8. สร้างความสามัคคีในหมู่พนักงาน การฝึกอบรมเป็นโอกาสที่พนักงานได้พักอยู่ร่วมกันได้ร่วมคิด ร่วมพูด และร่วมทำกิจกรรม สร้างความคุ้นเคยให้พนักงานได้สนิทสนมสามัคคีกัน

9. เป็นวิธีการแห่งประชาธิปไตย บรรยายภาคการฝึกอบรม ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน สนับสนุนการเป็นผู้นำและผู้ตาม เคารพในเหตุและผลซึ่งกันและกันเพื่อความถูกต้อง

10. เป็นการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong Education) ของบุคคลให้ได้มีโอกาสพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

นอกจากนี้ น้อย ศิริโชติ (อ้างอิงใน วิชา โสสถานนทและคณะ, 2550, หน้า 15-16) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรมไว้หลายประการดังนี้

1. เป็นกรรมวิธีช่วยป้องกันปัญหา (Preventing)
  2. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีช่วยแก้ไขปัญหา (Curative)
  3. การฝึกอบรมช่วยประหยัดรายจ่าย เนื่องจากการอบรมเป็นกรรมวิธีที่เกิดขึ้นในระยะสั้น ภายในงบประมาณจำกัด และได้ผลคุ้มค่าตามวัตถุประสงค์
  4. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้เพิ่มเติมประสบการณ์ โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่องานประจำที่ทำอยู่ เนื่องจากการจัดอบรมใช้ระยะเวลาที่สั้น อาจจัดในเวลาหรือนอกเวลาทำงาน
  5. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ก่อให้เกิดความสามัคคีระหว่างบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน เนื่องจากการฝึกอบรมเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนทรรศนะซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น
  6. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยให้บุคลากร ได้มีโอกาสพัฒนาอาชีพ หรือบุคลิกภาพของตนให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ
  7. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยให้บุคลากร มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความพร้อมที่จะทำงาน กล้าเผชิญอุปสรรค
  8. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่สนับสนุนการศึกษาตลอดชีพ (Lifelong Education)
  9. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยเหลือนักเรียนที่ลาออกกลางคัน เนื่องจากมีอุปสรรคไม่สามารถศึกษาต่อได้ เพราะจำเป็นต้องเข้ารับตำแหน่งงานใดงานหนึ่ง
- สรุปได้ว่า การฝึกอบรมมีความสำคัญในการที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ โดยเพิ่มเติมจากประสบการณ์ และพัฒนาบุคลิกภาพให้ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเชื่อมั่นพร้อมที่จะทำงานโดยไม่ทำให้เกิดความเสียหาย

#### 1.4 ความรู้พื้นฐานในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

วีระศักดิ์ คงจันทร์ (2550, หน้า 20) กล่าวว่า ในการสร้างหลักสูตรหรือพัฒนาหลักสูตรจะต้องมีความรู้พื้นฐานในเรื่องต่อไปนี้

1. พื้นฐานทางด้านปรัชญา เป็นตัวกำหนดนโยบาย จุดมุ่งหมาย เนื้อหา กิจกรรมและการประเมินผล
2. พื้นฐานทางด้านจิตวิทยาในการสร้างหลักสูตร กำหนดเนื้อหา กิจกรรม ฝึกอบรมจะต้องพิจารณาองค์ประกอบทางจิตวิทยาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นตัวกำหนดองค์ประกอบเหล่านั้นได้แก่

##### 2.1 ทฤษฎีพัฒนาการของมนุษย์

## 2.2 จิตวิทยาการเรียนรู้

## 2.3 จิตวิทยาสังคม

3. พื้นฐานทางด้านวัฒนธรรมองค์การและบุคคล ในแต่ละแหล่งวัฒนธรรมขององค์กรจะไม่เหมือนกัน การกำหนดค่านิยมวัฒนธรรมและบุคคลจะต้องให้ประสานควบคู่ไปกับวัฒนธรรมขององค์กร ดังนั้นนโยบายและเนื้อหา วิธีการที่จะใช้ต้องไม่ขัดแย้งกับวัฒนธรรมขององค์กรและบุคคล

4. พื้นฐานทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยี ในการฝึกอบรมนั้น เนื้อหาจะต้องมีความทันสมัยสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของกระแสเศรษฐกิจ สภาพสังคม การเมือง กฎหมาย และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

### 1.5 องค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรม

ณิตีเทพ พิทักษ์นุรัตน์ (2542, หน้า 55) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรมว่า ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ส่วน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ (Objectives) จะต้องสอดคล้องกับความจำเป็นของการฝึกอบรม และเนื้อหาวิชาที่กำหนดขึ้น อันจะช่วยให้เกิดความสะดวกในการวัดผลและประเมินผล

2. เนื้อหารายวิชา (Content) เป็นการกำหนดเนื้อหา ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้โดยพิจารณาถึงลำดับเนื้อหา ความยากง่าย ความจำเป็นหรือประโยชน์ที่ได้รับ

3. เทคนิคและวิธีสอน (Method) เป็นกระบวนการจัดกิจกรรม หรือยุทธศาสตร์ของการฝึกอบรมในการกำหนดเทคนิควิธีการ อุปกรณ์ที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้ โดยคำนึงถึงหลักของความสนใจ ความสามารถ วุฒิภาวะและเนื้อหาวิชา

4. การประเมินผล (Evaluation) เป็นวิธีการสุดท้าย ที่จะทำให้ทราบว่า การนำหลักสูตรไปใช้ในการฝึกอบรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และมีปัญหาอุปสรรคใด ๆ เพื่อจะได้นำไปสู่การแก้ไขต่อไป

กิตติ พัทธวิชัย (2528, หน้า 41) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นงานที่ต้องมีคณะบุคคลหลายฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้องดำเนินงาน เนื่องจากการฝึกอบรมมีองค์ประกอบที่สำคัญของการฝึกอบรม ซึ่งจะต้องร่วมมือกันจัดดำเนินการ เพื่อให้การฝึกอบรมบรรลุตามเป้าหมายขององค์ประกอบของการฝึกอบรม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. บุคลากรที่จัดการฝึกอบรมนั้นต้องมีองค์กรหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง

2. อาคารสถานที่จัดการฝึกอบรม การจัดฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร ต้องพิจารณาเรื่อง อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นเป็นสำคัญเพราะอาคารสถานที่เป็นองค์ประกอบ สำคัญที่สนับสนุนการฝึกอบรมให้บรรลุวัตถุประสงค์

3. หลักสูตรและเนื้อหา ฝ่ายดำเนินการต้องทำหลักสูตรเนื้อหาเกี่ยวกับการอบรม ระเบียบวิทยากรและกำหนดจำนวนชั่วโมงการอบรมไว้ในตารางให้ชัดเจน จัดทำคู่มือให้กับสมาชิก ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบ

4. วัสดุอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นต้องมีไว้ให้พร้อม วิทยากรและสมาชิกสามารถ หยิบใช้ได้ทันที

5. ผู้เข้ารับการอบรม บุคคลที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมต้องมีข้อมูลครบถ้วน เช่น ชื่อนามสกุล วุฒิการศึกษา อายุ สถานภาพ ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ ความสามารถพิเศษ ผู้เข้ารับการอบรมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดฝึกอบรมผลสัมฤทธิ์ของการอบรมจะประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

#### 1.6 ขั้นตอนการฝึกอบรม

ทวีป อภิสสิทธิ์ (2536, หน้า 61) กล่าวถึงขั้นตอนการฝึกอบรมที่ใช้กันทั่วไป มีดังนี้

1. วิเคราะห์ความต้องการขององค์กร หรือหน่วยงานที่ต้องการจัดฝึกอบรม เพื่อให้ ทราบปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

2. กำหนดวัตถุประสงค์ของการอบรมให้ชัดเจน

3. สร้างหลักสูตรให้เนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความต้องการ

4. เลือกเทคนิควิธีให้สอดคล้องกับหลักสูตรและเนื้อหา ควรปรับปรุงกิจกรรมเพื่อให้ เกิดการเรียนรู้จากการทำกิจกรรมนั้น ๆ

5. เตรียมออกแบบและจัดทำเครื่องมือประเมินผลไว้ล่วงหน้า

6. ขั้นตอนการฝึกอบรม

7. การประเมินผลเพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงข้อบกพร่อง

สมคิด บางโม (2544, หน้า 45) สรุปว่าขั้นตอนในการฝึกอบรมที่มีความกระชับและ ความสามารถนำไปใช้ง่าย มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การหาความจำเป็นของการฝึกอบรม

2. การสร้างหลักสูตร

3. การเลือกใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการฝึกอบรม

4. การดำเนินการฝึกอบรม

5. การติดตามประเมินผล



## 1.7 การประเมินผลการฝึกอบรม

เสาวลักษณ์ สุขวิช (อ้างอิงในวิชา โสสถานนธ์และคณะ, 2550, หน้า 19) การประเมินผลการฝึกอบรม คือ การวัดการดำเนินการฝึกอบรมว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้วิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินการจัดการ ฝึกอบรม โดยพิจารณาจากพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรม ทางด้าน วิชาการ การปฏิบัติ การเรียนรู้ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (อ้างอิงในวิชา โสสถานนธ์และคณะ, 2550, หน้า 19) การประเมิน ผลโครงการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญ เพราะผลการประเมินทำให้ทราบถึง การบรรลุวัตถุประสงค์ การประเมินผลไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะขณะที่ฝึกอบรม หรือเมื่อสิ้นสุดการอบรมเท่านั้น แต่ต้องไปติดตามประเมินผลผู้เข้ารับการอบรม เมื่อได้กลับไปปฏิบัติงานแล้ว

สมชาติ กิจยรรยง (อ้างอิงในวิชา โสสถานนธ์และคณะ, 2550, หน้า 19) การประเมินผลในความหมายของการฝึกอบรม หมายถึง การวัดและค้นหาคุณค่าที่ได้จาก การฝึกอบรม และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การประเมินผลการฝึกอบรมเป็นความพยายามที่จะทราบว่า การฝึกอบรมนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลเพียงใด

## 2. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและข้อมูลชุมชน

### 2.1 มัคคุเทศก์

#### 2.1.1 ความหมายของมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 มาตรา 3 ได้ให้ ความหมายมัคคุเทศก์ว่า “ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เกี่ยวกับสถานที่ หรือบุคคล โดยได้รับค่าตอบแทน” จะเห็นได้ว่าบุคคลที่เป็นมัคคุเทศก์ต้องได้รับ ค่าตอบแทนในการนำเที่ยวที่ตนสังกัด หรือได้ค่าตอบแทนจากนักท่องเที่ยวที่ตนนำเที่ยว

ราชบัณฑิตยสถาน ( 2546, หน้า 849) ได้ให้ความหมายมัคคุเทศก์ว่า หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้บอกทาง

สุภาพร มากแจ้ง (2539, หน้า 59) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ เป็นคำสมาสของคำ มค (ทาง) กับ อุทเทศก (ผู้ชี้หน้า) แปลตามศัพท์ว่า ผู้นำทาง หมายถึง ผู้ทำหน้าที่นำเที่ยว แก่นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า guide, tourist guide, Courier หรือ tour leader

วิริยาภา ช่างเขียน (2541, หน้า 3) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ แปลว่า ผู้ชี้ทาง สมัยก่อนมัคคุเทศก์ ก็คงจะทำหน้าที่เพียงแค่นั้น แต่มัคคุเทศก์ ในปัจจุบัน มีภาระหน้าที่มากกว่า คำแปลมากมาย เพราะจะทำหน้าที่ตั้งแต่พนักงานต้อนรับ อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในการเดินทาง ทำหน้าที่ชี้แจงเกี่ยวกับบ้านเมือง ตลอดจนดูแลบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่นักท่องเที่ยว

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้นำเที่ยวและชี้แจงข้อมูลที่ต้องของสถานที่นั้น ๆ อำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทาง บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนสร้างความประทับใจ ให้กับนักท่องเที่ยว

### 2.1.2 ความสำคัญของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ นอกจากเป็นบุคคลผู้ซึ่งประกอบอาชีพด้านการนำเที่ยวแล้ว มัคคุเทศก์ ยังได้รับการยกย่องว่าเป็นทูตวัฒนธรรมของประเทศเพราะมีโอกาสใกล้ชิดและแนะนำความรู้ด้านต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว จึงมีความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อประเทศชาติ เป็นอย่างยิ่งทั้งด้านบวกและด้านลบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ ดังนั้นมัคคุเทศก์พึงสำนึกไว้เสมอว่า มัคคุเทศก์คือทูตทางวัฒนธรรมและต้องเป็นตัวแทนที่ดีงามของประเทศ

พิมพรรณ สุจารินพงศ์ (2549, หน้า 21) กล่าวว่า ความสำคัญของมัคคุเทศก์ นอกจากจะมีผลต่อประเทศชาติด้านการเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมแล้ว มัคคุเทศก์ยังมีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวดังนี้

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

นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังมีความสำคัญในการส่งเสริมความเข้าใจดีระหว่างชาติ และอนุรักษ์มรดกธรรมชาติและวัฒนธรรม

### 2.1.3 คุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์นับเป็นอาชีพที่ต้องมีคุณสมบัติเฉพาะหลากหลายลักษณะ เนื่องจากเป็นอาชีพที่ต้องเจอกับบุคคลมากมาย แต่ละคนก็มีความแตกต่างกันไปในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็น

อาชีพ การศึกษา การอบรมเลี้ยงดู อารมณ์ความต้องการของแต่ละคน มัคคุเทศก์จึงต้องปรับตัวให้เข้ากับนักท่องเที่ยวทุกคน และต้องพยายามสร้างความพอใจ ให้กับทุก ๆ ฝ่าย นอกเหนือจากคนแล้ว มัคคุเทศก์ยังอาจต้องเจอกับปัญหาเฉพาะหน้าที่คาดไม่ถึง ต้องเป็นผู้จัดการดูแลรับผิดชอบเรื่องการเดินทางท่องเที่ยวและหน้าที่อื่น ๆ อีกมากมาย ดังนั้นคุณสมบัติของผู้ที่จะมาเป็นมัคคุเทศก์จึงต้องค่อนข้างมีความหลากหลาย

พิมพ์พรณ สุจารินพงศ์ (2549, หน้า 37- 39) กล่าวว่า บุคลิกภาพที่ดีของมัคคุเทศก์ได้แก่

1. มีบุคลิกภาพดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความสะอาดและความเป็นระเบียบของส่วนต่าง ๆ ของร่างกายและการแต่งกาย ได้แก่

- 1.1 การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ
- 1.2 มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระฉ่ง
- 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 ต้องมีความสามารถในการสร้างความประทับใจและผูกมิตรกับนักท่องเที่ยวได้อย่างดี 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 มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ดี เพราะจะช่วยให้นักท่องเที่ยว  
ได้รับความรู้จากการท่องเที่ยว ความรู้ที่มัคคุเทศก์ควรทราบ ได้แก่
  - 3.1 ความรู้เกี่ยวกับภาษา
  - 3.2 ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่เข้าชมต่าง ๆ
  - 3.3 ความรู้เกี่ยวกับสภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณี
  - 3.4 ความรู้เกี่ยวกับสถานที่พักผ่อน
  - 3.5 มีความรู้เกี่ยวกับร้านอาหารและเครื่องดื่มที่ระลึกที่น่าสนใจ
  - 3.6 มีความรู้ในเรื่องระเบียบพิธีการเข้า-ออกประเทศ พิธีทางศุลกากร
4. มีวาทศิลป์ อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องอาศัยการพูดเป็นเครื่องมือ  
ในการนำไปสู่ความสำเร็จ ควรเอาใจใส่ในด้านการพูดของตนอยู่เสมอ
5. เป็นคนช่างสังเกต ต้องรู้จักใช้สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวให้เป็นประโยชน์ต่อ  
การปฏิบัติงาน เป็นคนช่างสังเกต จดจำ เพื่อตอบคำถามนักท่องเที่ยวได้อย่างไม่อ้ำอึ้ง
6. มีจิตวิญญาณรักและตั้งใจในการทำงานการเป็นมัคคุเทศก์ คุณสมบัติข้อนี้  
สำคัญมาก เพราะต้องเป็นผู้มีความรักและเต็มใจที่จะบริการแก่ผู้อื่นอย่างมีความสุข
7. มีประสบการณ์เดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว เพราะการที่ได้เคยรู้จักคุ้นเคย  
กับสถานที่ท่องเที่ยว จะช่วยให้มัคคุเทศก์ทำงานด้วยความมั่นใจ ไม่กลัวว่าไม่รู้ มีการ  
เตรียมพร้อมด้านข้อมูล
8. มีความรับผิดชอบสูง ตรงต่อเวลา เนื่องจากบางครั้งผู้เป็นมัคคุเทศก์ต้องดูแล  
นักท่องเที่ยวคราวละหลายสิบหรือหลายร้อยชีวิต มัคคุเทศก์จึงต้องจัดแสดง หรือจัดการกับ  
เหตุการณ์ต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยวเห็นว่าการเดินทางมีความปลอดภัย
9. มีความอดทน อดกลั้น รับผิดชอบได้ทุกสถานการณ์ เพราะมัคคุเทศก์อาจเจอ  
นักท่องเที่ยวที่มาจากพื้นฐานทางความคิด ความต้องการที่ต่างกัน ต้องมีความอดทนอดกลั้นและ  
มีขันติเสมอในการทำงาน
10. มีสติปัญญาและไหวพริบดีดี ต้องทำงานด้วยสติสัมปชัญญะและไหวพริบดีดี  
ทำงานโดยการไตร่ตรอง วางแผนล่วงหน้า ไม่หวั่นไหวอะไรง่าย ๆ
11. สามารถสร้างอารมณ์ขัน อารมณ์ขันจะช่วยให้การเดินทางเปี่ยมไปด้วย  
รอยยิ้มและความสุขจากนักท่องเที่ยว

12. มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี ถ้าสุขภาพไม่ดี อาจทำให้นักท่องเที่ยวขาดความมั่นใจในตัวผู้นำ
13. มีความจำที่ดี ผู้ที่มีความจำดีจะเป็นพื้นฐานนำไปสู่การมีความรู้ดีได้ง่าย ๆ เช่น การจำเส้นทางไปสถานที่ต่าง ๆ แหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร ฯลฯ
14. เป็นผู้นำที่ดี มัคคุเทศก์จะเป็นที่ฟังในทุก ๆ เรื่อง ของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จึงเป็นแบบอย่างที่ดี มีความเป็นตัวของตัวเอง กล่าวหาญเมื่อพบสถานการณ์ที่คับขัน
15. ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน ได้แก่การซื่อสัตย์ต่อนักท่องเที่ยวไม่หลอกลวงนักท่องเที่ยว
16. มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ภาษาของประเทศที่ไปเยือน โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ
17. มีความกระตือรือร้น มีท่าทีกระฉับกระเฉง ว่องไว กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา
18. มีความยืดหยุ่นแก้ปัญหาได้ฉับไว บางครั้งอาจมีเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึงเกิดขึ้น มัคคุเทศก์ต้องควบคุมหรือยืดหยุ่นได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ห้ามใช้วิธีการเด็ดขาด แต่ควรอธิบายให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจและทราบถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ

#### 2.1.4 ประเภทของมัคคุเทศก์

ฉันทิช วรรณถนอม (2546, หน้า 30) กล่าวว่า ในกฎกระทรวงฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2539) ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 ได้แบ่งมัคคุเทศก์เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป หมายความว่า มัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวครอบคลุมในทุกสาขา สำหรับนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ
2. มัคคุเทศก์เฉพาะ หมายความว่า มัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวเฉพาะสาขา เช่น สาขาประวัติศาสตร์ โบราณคดี และการนำเที่ยวป่า เป็นต้น อันเป็นการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจในสาขานั้น ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการจะทราบ

#### 2.1.5 มรรยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์

บุปผา คุมมานนท์ (2541, หน้า19) ได้ให้ความหมายไว้ว่า

**มรรยาท** หมายถึง กิริยา วาจา ที่ถือว่าเรียบร้อย

**การวางตัว** หมายถึง พฤติกรรม การปฏิบัติ การทำตัวที่แสดงออกให้เห็น

ดังนั้น มรรยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์ หมายถึง กิริยา วาจา ท่าทาง การแสดงออก

ข้อควรประพฤติและไม่ควรประพฤติของมัคคุเทศก์ เพื่อที่จะดำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพมัคคุเทศก์ ทั้งนี้การวางตัวของมัคคุเทศก์ อาจหมายถึง การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ กาลเทศะ ซึ่งเป็นหลักอันควรประพฤติ และเป็นคุณสมบัติอันดีงามที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวมีประเด็นที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. มัคคุเทศก์ต้องผสมผสานระหว่างมรรยาทไทย กับมรรยาทต่างประเทศ ให้ได้ในลักษณะที่สอดคล้องกลมกลืนไม่ขัดกัน และควรเน้นถึงการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ไทย ให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ
2. พุดจาสุภาพ ไม่เกรี้ยวกราดกับนักท่องเที่ยว พยายามเก็บอารมณ์โกรธ ไม่ทำให้งานเสีย
3. ไม่พุดคุยเรื่องทุกขีรอน หรือเรื่องส่วนตัวให้นักท่องเที่ยวฟัง เพื่อขอความเห็นอกเห็นใจ
4. ให้ปฏิบัติในการพูดกับนักท่องเที่ยวทั้งกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกอธิบายกับนักท่องเที่ยวบางคนที่ตนชอบเท่านั้น
5. ปฏิบัติตนให้นักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจ และรู้สึกอบอุ่นใจ ในการเดินทางท่องเที่ยว
6. ไม่แสดงความสนิทสนมกับนักท่องเที่ยวจนเกินสมควร โดยเฉพาะในด้านชู้สาว

#### 2.1.6 สิ่งที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ

เกษทิพย์ ศิริชัยศิลป์ (2549, หน้า 41-43) กล่าวว่าภารกิจที่มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติในการนำเที่ยว ที่เป็นขั้นตอนต่าง ๆ นับตั้งแต่ก่อนออกไปรับนักท่องเที่ยว ณ จุดนัดหมาย จนกระทั่งการเสร็จสิ้นการนำเที่ยว ส่งแขกกลับยังโรงแรมที่พัก หรือจุดหมายปลายทาง มีดังนี้

1. การปฏิบัติหน้าที่ก่อนออกไปรับนักท่องเที่ยว
  - 1.1 ตรวจสอบรายละเอียด เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่นจะต้องไปรับนักท่องเที่ยว ณ จุดใด มีจำนวนนักท่องเที่ยวกี่คน พานักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ใด เป็นต้น
  - 1.2 ตรวจสอบความเรียบร้อยของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง เช่น ความสะอาดของที่นั่ง ห้องสุขา เครื่องขยายเสียง รวมทั้งสิ่งของต่าง ๆ ที่จะแจกให้กับนักท่องเที่ยว เช่นเครื่องดื่ม อาหารกล่อง เป็นต้น
  - 1.3 ตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการเดินทางเช่นหนังสือ หรือบัตรอนุญาตให้เข้าสถานที่ คู่มือ ตลอดจนเอกสารอื่น ๆ ที่จำเป็น

1.4 ควรมีสมุดพกจดหมายเลขโทรศัพท์ และชื่อบุคคลที่จะติดต่อด้วย สำหรับสถานที่และหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาของบริษัทนำเที่ยว สำนักงาน ททท. ในท้องถิ่น ร้านอาหาร ฯลฯ

## 2. การปฏิบัติหน้าที่ระหว่างการเดินทาง

2.1 ตรวจสอบจำนวนและชื่อของนักท่องเที่ยว ทุกครั้ง

2.2 ในกรณีที่นักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ อาจต้องมีการจัดที่นั่งใน ยานพาหนะให้เหมาะสม

2.3 เมื่อเริ่มออกเดินทาง ให้กล่าวคำต้อนรับแก่นักท่องเที่ยว พร้อมกับ แนะนำชื่อมัคคุเทศก์

2.4 อธิบายกำหนดการและเส้นทางการเดินทางอย่างคร่าว ๆ

2.5 ให้คำอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับท้องถิ่น หรือสถานที่ต่าง ๆ ในขณะที่ ยานพาหนะแล่นผ่าน

2.6 เมื่อใกล้จะถึงจุดที่แวะให้นักท่องเที่ยวเข้าไปชมสถานที่ใด ๆ มัคคุเทศก์ ควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ โดยสังเขปเสียก่อน เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการ เข้าชม

2.7 ก่อนลงจากยานพาหนะไปยังสถานที่แวะชม มัคคุเทศก์ก็ต้องบอก เวลาและสถานที่กลับมาขึ้นยานพาหนะให้นักท่องเที่ยว

2.8 ให้มัคคุเทศก์ยืนอยู่ใกล้ประตูทางขึ้นลงยานพาหนะเพื่อดูแลช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวขึ้นลงยานพาหนะได้อย่างสะดวกปลอดภัย โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้สูงอายุ จะต้องให้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ

2.9 หลังจากทุกคนลงจากยานพาหนะแล้ว มัคคุเทศก์จึงเดินนำ นักท่องเที่ยวไปยังจุดที่ต้องการชม โดยไม่ทิ้งระยะห่างจากนักท่องเที่ยวมากนัก และเมื่ออธิบาย ต้องเลือกหาสถานที่ยืนที่เหมาะสม เช่น ควรอยู่ในที่ร่ม เป็นต้น

2.10 การให้คำอธิบาย ควรชัดเจนเข้าใจง่าย และไม่ยืดเยื้อหรือสั้นเกินไป

2.11 การเข้าชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ หรือสถานที่ควรเคารพ เช่น พระราชวัง และวัด มัคคุเทศก์จะต้องบอกกล่าวให้นักท่องเที่ยวทราบถึงวิธีการปฏิบัติอย่างควรทราบ เช่น การถอดรองเท้า การสำรวจ การไม่ปัสสาวะพุทธรูป

2.12 กำชับให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังอุบัติเหตุจากการจราจรขณะเดินไป ตามจุดต่าง ๆ

2.13 หากมีการแวะรับประทานอาหารระหว่างทาง หรือมีการพักรแรม  
มัคคุเทศก์ควรโทรศัพท์ยืนยันกับร้านอาหารและโรงแรม ก่อนเดินทางไปถึง

2.14 ดูแลอำนวยความสะดวก ให้แก่นักท่องเที่ยวระหว่างเดินทาง  
ในยานพาหนะ เช่น การแจกน้ำ และเครื่องดื่ม

2.15 ในกรณีนักท่องเที่ยวเกิดเจ็บป่วยกะทันหัน หรือได้รับอุบัติเหตุ  
หากจำเป็น มัคคุเทศก์อาจต้องให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้

2.16 มัคคุเทศก์ต้องประสานงานกับร้านอาหาร และโรงแรมที่พัก ในการจัด  
รายการอาหาร

2.17 นำนักท่องเที่ยวไปตามรายการต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในการนำเที่ยว  
อย่างเคร่งครัด

### 3. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง

3.1 กล่าวคำขอบคุณนักท่องเที่ยวที่ให้ความร่วมมือในการเดินทาง

3.2 เตือนมิให้นักท่องเที่ยวลืมสิ่งของใด ๆ ไว้ในยานพาหนะที่โดยสาร

3.3 ส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมที่พัก หรือจุดหมายปลายทางให้เรียบร้อย

3.4 หลังจากส่งนักท่องเที่ยวเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ตรวจดูความเรียบร้อย

บนยานพาหนะ

3.5 สรุปปัญหาที่ได้รับแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขในครั้งต่อไป

#### 2.1.7 สิ่งที่มีมัคคุเทศก์ควรละเว้น

1. ไม่ตะโกน ตบมือดัง ๆ เพื่อเรียกนักท่องเที่ยวเข้ามาหาตน

2. ไม่พูดดูต่ำกว่ากล่าวนักท่องเที่ยวเมื่อเขาทำผิดพลาด เช่น มาผิดเวลา หรือ  
ไม่ให้ความร่วมมือ แต่ควรพูดโดยขอความร่วมมืออย่างสุภาพ

3. ไม่สูบบุหรี่ หรือเสพของมีนเมา และมั่วสุมอบายมุขขณะปฏิบัติหน้าที่

4. ไม่ทำตัวเป็นผู้รู้เพียงผู้เดียว อย่าตั้งหน้าตั้งตาพูดในลักษณะเป็นการสอน  
มากเกินไป ควรมีบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบ้าง

5. ไม่ไล่ต้อนนักท่องเที่ยวให้ขึ้นรถโดยไว โดยที่ส่วนใหญ่ยังไม่ได้สัมผัส  
บรรยากาศจากสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่

6. ไม่ควรตีตนเสมอนักท่องเที่ยว เช่น ไม่ควรนั่งโต๊ะอาหารโต๊ะเดียวกับ  
นักท่องเที่ยวนอกจากถูกขอร้อง และให้จำไว้เสมอว่าเราเป็นผู้ให้บริการ ไม่ควรทำตัวสนิทสนม  
กับนักท่องเที่ยวเกินขอบเขต โดยเฉพาะเรื่องชู้สาว



7. ไม่ควรตอบว่าไม่รู้เมื่อนักท่องเที่ยวถาม เพราะจะทำให้นักท่องเที่ยวขาดความเชื่อมั่น แต่ควรตอบแบบสงวนท่าทีในทำนองว่า 'ไม่แน่ใจในคำตอบ แต่จะไปหาคำตอบให้ในภายหลัง'
8. ไม่ควรปล่อยให้นักท่องเที่ยว ท่องเที่ยวเองโดยไร้จุดหมายปลายทาง ปราศจากคำแนะนำที่ดีจากมัคคุเทศก์
9. ไม่ควัก ล้วง จิ้ม แกะ เกา ร่างกายส่วนใดส่วนหนึ่ง หรือไอ จาม ต่อหน้านักท่องเที่ยว หากกลั้นไม่ได้ควรหันเหความสนใจไปที่อื่นเสียก่อน หรือไม่ก็ทำให้แบบเนียน
10. ไม่เอารัดเอาเปรียบ หรือหลอกลวงนักท่องเที่ยว พาไปซื้อของเพื่อหวังผลประโยชน์จากร้านค้า ทำให้นักท่องเที่ยวต้องซื้อของแพง
11. ไม่ส่งเสริมการท่องเที่ยว ในเชิงศิลปวัฒนธรรม ประเพณีที่ดีงามทางธรรมชาติ แต่ต้องมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
12. ไม่ควรพูดหรือเล่าเรื่องตลกตลก หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชาติ ศาสนา ความเชื่อ บุคคลสำคัญ ในทางลบ
13. ไม่กล่าวตำหนิหรือใส่ร้ายผู้อื่น
14. ไม่ได้เถียง ประชดประชัน หรือทะเลาะกับนักท่องเที่ยว
15. ไม่ควรเอาใจใส่นักท่องเที่ยวแบบไม่เสมอหน้ากัน
16. ไม่เล่าเรื่องส่วนตัว หรือบ่นความทุกข์ยากเศร้าโศกเสียใจให้นักท่องเที่ยวฟัง เพื่อเรียกร้องบางสิ่งบางอย่าง
17. ไม่ชักจูงให้นักท่องเที่ยวทำผิดกฎหมาย
18. ไม่แสดงให้เห็นถึงความอ่อนแอต่อลมฟ้าอากาศ ความยากลำบาก ฯลฯ

#### 2.1.8 จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

พิมพ์พรณ สุจารินพงศ์ (2549, หน้า 31-32) ได้ให้ความหมายว่า จรรยาบรรณคือสิ่งอันพึงประพฤติปฏิบัติ มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยกย่องนับถือในฐานะทูตวัฒนธรรม ดังนั้นมัคคุเทศก์ควรพึงปฏิบัติดังนี้

1. ความตระหนักในหน้าที่ และความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยเต็มกำลังความสามารถและมีความรับผิดชอบต่อตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวที่พักโดยสวัสดิภาพ ไม่ทอดทิ้งให้นักท่องเที่ยว เผชิญโชคหรือเหตุการณ์ตามลำพัง หรือ ละเลยไม่เอาใจใส่ดูแลความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

2. ความซื่อสัตย์สุจริต มัคคุเทศก์ไม่พึงปล่อยให้ความโลภความเห็นแก่ได้ เข้าครอบงำ และถือโอกาสจากความไว้วางใจของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวต้องเสียประโยชน์ เช่นนำนักท่องเที่ยวไปซื้อของเฉพาะร้านที่จ่ายค่านายหน้าสูง ๆ ให้กับมัคคุเทศก์ โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของสินค้ากับราคาที่ทำให้นักท่องเที่ยวต้องจ่าย ผลของการกระทำนี้กระทบ ไม่เฉพาะแต่ชื่อเสียงของมัคคุเทศก์เท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อถึงบริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัด รวมถึงภาพพจน์ที่เสียหายของประเทศชาติด้วย

3. ความรู้จักประมาณตน มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่าตนอยู่ในฐานะผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวเป็นผู้รับบริการเปรียบเสมือนนายจ้างจึงไม่ควรตีตนเสมอกับนักท่องเที่ยวทั้งด้วยกิริยา ท่าทาง ความประพฤติและวาจา เช่น ไม่ตะโกนหรือตบมือดัง ๆ เพื่อเรียกนักท่องเที่ยว ไม่แสดงอาการขัดเคืองหรือเบื่อหน่ายเมื่อนักท่องเที่ยวพลาดเวลานัดหมาย ไม่เกรี้ยวกราดเอาแต่ใจ เมื่อนักท่องเที่ยวไม่ปฏิบัติตามกำหนดการที่วางไว้ อีกประการหนึ่งคือไม่ร่วมโต๊ะรับประทานอาหาร หรือเครื่องดื่มกับนักท่องเที่ยวโดยที่ไม่ได้รับการเชื้อเชิญ

4. เข้าใจเพื่อนมนุษย์ มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่ามนุษย์ทุกคนปรารถนาความรัก ความเอาใจใส่ดูแล ต้องการให้เห็นว่าตนเป็นคนสำคัญ จึงควรปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยว อย่างเสมอต้นเสมอปลาย เอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ระวังระวังที่จะไม่ก่อให้เกิดนักท่องเที่ยวเกิดความกระทบกระเทือนใจโดยมิได้เจตนา เช่น การเล่าเรื่องตลกของชาติต่าง ๆ ที่อาจกลายเป็นการดูหมิ่นเจ้าของชาตินั้นได้

5. ความเมตตากรุณาปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุขและความเพลิดเพลินจากการท่องเที่ยว ทั้งนี้มัคคุเทศก์เป็นผู้สามารถสนองความประสงค์ได้ โดยกระตือรือร้น และเต็มใจ ไม่ก่อกวนให้แก่นักท่องเที่ยว เช่นการเล่าเรื่องส่วนตัว หรือความทุกข์ร้อนเพื่อขอความเห็นใจ

### 2.1.9 ความสามารถในการพูดเพื่อการนำเที่ยว

การพูด หรือการใช้ศิลปะในการพูดเป็นสิ่งที่ไม่ได้สำหรับการเป็นมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ต้องมีความสามารถในการนำศิลปะในการพูดของตนเอง ออกมาใช้ให้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาอันจำกัดและเหมาะสม มัคคุเทศก์ต้องพร้อมเสมอ ที่จะพูดอธิบายให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจเมื่อถึงเวลา มัคคุเทศก์ที่ดีจึงต้องเรียนรู้การใช้ศิลปะการพูด ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อม ๆ กับมีการวางแผนการนำเที่ยวในแต่ละจุดแต่ละชั้นตอนอย่างลงตัว เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการนำเที่ยว ดังต่อไปนี้

#### 1. การพูดที่ดีของมัคคุเทศก์จะต้องปฏิบัติดังนี้

##### 1.1 ใช้น้ำเสียงที่ชัดเจน แจ่มใส สีหน้าท่าทางเป็นมิตร

1.2 มีจังหวะและลีลาในการพูดอย่างเหมาะสมไม่ซ้ำหรือเร็วเกินไปเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้พูดหรือซักถามบ้าง

1.3 ควรคำนึงถึงระดับ และประเภทของผู้ฟังด้วยว่าควรใช้คำพูด กิริยาท่าทางอย่างไรจึงจะเหมาะสม

1.4 มีวิธีการพูดให้นักท่องเที่ยวเกิดความตื่นตัวพร้อมรับฟังข้อมูล และแนวปฏิบัติร่วมกันของหมู่คณะ เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นไปอย่างเรียบร้อย

1.5 มัคคุเทศก์ควรใช้ภาษาอย่างถูกต้อง ควรลำดับความคิดก่อนออกมาเป็นคำพูดที่ดี เข้าใจง่าย

1.6 ควรระมัดระวังคำพูด สุ่มเสียง อักษรระ ความหมายและจังหวะในการพูด ควรสังเกตว่าเวลาใดเหมาะสมที่จะพูดอย่างไร และเรื่องอะไร

1.7 คอยสังเกตผู้ฟังเสมอว่า เขาสนใจหรือต้องการจะฟังมากน้อยเพียงใด และปรับการพูดให้ตรงกับความสนใจของผู้ฟังตลอดเวลา

1.8 ระมัดระวังการใช้ถ้อยคำสองแง่สามง่าม คำหยาบคาย

1.9 ควรพูดด้วยน้ำเสียงที่เหมาะสม มีการเน้นคำพูดและพูดซ้ำในบางจุดที่สำคัญ เช่น เวลानัดแนะขึ้นรถ เวลานัดรับประทานอาหาร พูดให้ชัดถ้อยชัดคำ

1.10 มีวิธีการที่จะอธิบายเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างน่าสนใจ น่าติดตาม และรู้จักวิธีสร้างความเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยวด้วย

## 2. คำพูดที่ควรยกเว้นสำหรับมัคคุเทศก์

2.1 พูดแสดงความมั่งงาย เช่น รับรองทัวร์ทริปนี้ได้โปรแกรมเพียบแน่นอน, รับรองว่าวันนี้จะได้เห็นพระอาทิตย์ตกดินเต็มดวงแน่นอน เป็นต้น

2.2 สรุบบแบบมั่งงายหรือสรุปง่ายเกินไป เช่น ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวทุกด้านสามารถอ่านได้ที่แหล่งท่องเที่ยวแต่ละจุดข้างในได้เลยครับ

2.3 กล่าวโทษนั่น โทษนี่ บอกปิดความผิดให้สิ่งอื่นหรือผู้อื่นตลอด เช่น ขอภัยครับรถมารับผมช้าก็เลยมารับทุกท่านช้าตามไปด้วย (ทั้ง ๆ ที่คนที่มาช้าคือมัคคุเทศก์เอง)

2.4 พูดขัดแย้งในตัวเองถึงเลใจไม่แน่นอน ควรพูดแต่สิ่งที่รู้แล้วชัดเจนเท่านั้น

2.5 พูดเรียกร้องความสงสารเพื่อหวังได้บางสิ่งจากนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำเช่น เนื่องจากทริปนี้ผู้จัดการขาดทุนอย่างมาก ขอความเห็นใจทุกท่านกรุณาช่วยเหลือค่าตอบแทนให้เป็นพิเศษด้วย แต่ถ้าพูดเพื่อให้เขาอภัยในสิ่งที่มัคคุเทศก์ทำพลาดไปก็ไม่เป็นไร

2.6 พุดสมมติในเรื่องที่ไม่มี ความหมาย หรือเรื่องไร้สาระ จนเกินขอบเขตของงานมัคคุเทศก์

2.7 พุดเรื่องละเอียดอ่อนที่เป็นความเชื่อความรู้สึกนับถือส่วนตัวเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ถ้าเลียงไม่ได้ให้พุดลักษณะเป็นกลาง

2.8 พุดประชดประชันแตกตั้น เพราะอารมณ์โกรธ เป็นสิ่งที่ไม่ควรทำเป็นอย่างยิ่ง ควรมีขันติ รู้จักระงับอารมณ์โกรธให้ได้

2.9 พุดแบบผัดวันประกันพรุ่ง พุดแบบขอไปทีแล้วก็ไม่รับผิดชอบคำพุด เป็นสิ่งที่น่ารังเกียจ นักท่องเที่ยวจะขาดความเชื่อถือในทันที สิ่งไหนที่นักท่องเที่ยวเอ่ยปากก็ควรอำนวยความสะดวกให้เขาทันที หรือถ้าทำไม่ได้ในทันทีก็ควรให้เหตุผลอันสมควรและรีบกลับไปทำตามความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยไว

2.10 พุดจาแบบลู่หน้าปะจุมุก ตีตนเสมอท่าน ไม่ให้เกียรตินักท่องเที่ยว ฯลฯ เป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ ต้องสำนึกเสมอว่าตนมาเป็นผู้ให้บริการ

### 3. ข้อควรระวังและควรปฏิบัติในการพุด

เจริญ สวาสติพันธ์ ( 2539, หน้า 96 -104) กล่าวถึงข้อควรระวังและควรปฏิบัติในการพุด ดังนี้

- 3.1 ไม่ควรพุดเรื่องหนัก ๆ จริงจัง ประเภทขอขาดบาดตาย
- 3.2 ควรแบ่งให้ทีมงานหรือนักท่องเที่ยวได้พุดด้วย จึงจะเป็นการสนทนาที่ดี
- 3.3 อย่าแย้งประเด็นในตอนเริ่มสนทนา
- 3.4 ไม่ควรเปลี่ยนเรื่องคุยกะทันหัน
- 3.5 ในวงสนทนาอย่าเป็นผู้ฟังอย่างเดียว
- 3.6 ช่วยกันระงับทิศทางของเรื่องที่กำลังสนทนา
- 3.7 อย่ายื่นกรานเหตุผลที่เลื่อนลอย หรือรับปากว่าต้องเป็นอย่างนั้นอย่างนี้
- 3.8 ไม่คุยเพื่อลดค่า หรือย่ำยีผู้อื่นเป็นอันขาด

#### 2.1.10 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการพุด

1. คนทุกคนย่อมพุดได้ แต่มีบางคนเท่านั้นที่พุดเป็น
2. การพุดต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้ทั้งความรู้และความสนุกสนาน
3. นักพุดที่ดีไม่จำเป็นต้องอาศัยพรสวรรค์เสมอไป หากแต่จะสามารถทำให้ดีขึ้นได้ด้วยการศึกษา และการฝึกฝนหาประสบการณ์การพุดบ่อย ๆ
4. ในโลกนี้ไม่มีใครพุดเก่งเสียจนไม่มีทางที่จะปรับปรุงได้ดีกว่าเดิมได้อีก

5. การฝึกพูดต่อที่ชุมชน เป็นวิธีการที่ให้ผลดีที่สุดในการปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเอง

6. การพูดให้เก่ง และพูดให้เป็นนั้นแตกต่างกัน ซึ่งอยู่กับความแตกต่างของบุคคล วัตถุประสงค์ที่ดีจึงต้องฝึกฝนการพูดของตนอยู่เสมอ และรู้จักเตรียมการพูดล่วงหน้า ซึ่งมีวิธีการพูดที่ดี 3 ขั้นตอนดังนี้

6.1 ขั้นสำรวจ ต้องหาจุดหมายว่าต้องพูดกับนักท่องเที่ยวประเภทไหน ในโอกาสอะไร สามารถวิเคราะห์นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับวัย การศึกษา ศาสนา อาชีพ สำรวจดูว่านักท่องเที่ยวสนใจที่จะฟังในเรื่องอะไรมากน้อยเพียงไร

6.2 ขั้นกำหนดโครงเรื่อง ควรกำหนดขอบเขตของเรื่องที่จะพูดให้มีเนื้อหาสาระที่น่าสนใจ

6.3 ขั้นการฝึก การฝึกพูด ไม่ควรพูดทำนองออกตัวมากเกินไปว่าไม่มีความรู้ เพราะจะทำให้นักท่องเที่ยวขาดความเชื่อมั่น

การฝึกพูดอาจใช้วิธีการดังนี้

- ฝึกพูดแบบตั้งคำถามพร้อมอธิบายคำตอบไปในตัว
- ฝึกพูดแบบตั้งคำถามให้นักท่องเที่ยวลองตอบก่อน แล้วมีวัตถุประสงค์ค่อยอธิบายหรือเฉลย
- ฝึกพูดแบบเล่าเหตุการณ์ ประวัติความเป็นมาให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกอยากติดตาม
- ฝึกพูดแบบอ้างคำพูดของบุคคลที่มีชื่อเสียง

การพูดดังกล่าวต้องคำนึงถึง ข้อจำกัดของเวลา ลำดับก่อนหลัง ความถูกต้องของเนื้อหา โดยอาจสอดแทรกอารมณ์ขันด้วยการพูดหรือท่าทางประกอบบ้างในบางครั้ง การพูดอาจยึดหลัก 3 E ได้แก่

Entertainment คือ ต้องบรรยายโดยมีการสอดแทรกเนื้อหา ที่มีความสนุกสนานในการนำเสนอด้วย

Excitement คือ ต้องอธิบายให้นักท่องเที่ยวได้ตื่นตัว ติดตามเรื่องราวจากมีคฤเทศ์ตลอดเวลา

Education คือ ต้องให้ข้อมูลความรู้ ที่เป็นวิชาการ และเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ด้วย

### 2.1.11 ศิลปะการสร้างความประทับใจในงานมัคคุเทศก์

เจริญ สวาสดิพันธ์ (2539, หน้า 70-81) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ที่ต้องการสร้างบริการให้ประทับใจนักท่องเที่ยวนั้น ต้องคิดให้ได้เสียก่อนว่าเรากำลังบริการรับใช้นายของเรา ถ้ารู้จักใช้ศิลปะในการทำอะไรให้ถูกใจนายได้ เราก็สามารถนำศิลปะนั้นมาใช้กับนักท่องเที่ยวได้ เช่นเดียวกัน ศิลปะการบริการให้ประทับใจนักท่องเที่ยวมีดังนี้

1. รู้จักประเมินความต้องการที่แท้จริง เราต้องรู้จักจัดลำดับความสำคัญให้ถูก แม้ว่าการเดินทางจะมีกำหนดรายการไว้บ้างแล้ว แต่ในรายละเอียดความสนใจ ค่านิยมจนถึงระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละคนแต่ละคณะจะแตกต่างกัน มัคคุเทศก์จึงต้องสังเกต สอบถามความต้องการของเขาจริง ๆ ความประทับใจในบริการที่แท้จริงจึงหมายถึงการต้องหยั่งลึกให้ได้ถึงความต้องการของเขานั้นเอง

2. มีลีลาการทำงานรัดกุม รับผิดชอบ การบริหารเวลาจะมีความสำคัญอันดับแรกที่จะแสดงถึงความรับผิดชอบ เพราะถ้าไม่รับผิดชอบเรื่องของเวลาแล้ว มักจะลามไปถึงความไม่รัดกุมในเรื่องอื่นด้วย มัคคุเทศก์ที่ดีต้องตั้งหน้าตั้งตาทำงาน อย่างผู้ผ่านการเตรียมงานมาแล้วอย่างดี

3. เป็นสะพานเชื่อมอารมณ์ได้อย่างดี การทำได้ดีในบริการข้อนี้ค่อนข้างยาก มัคคุเทศก์เองต้องโน้มหน้าอารมณ์นักท่องเที่ยวให้สัมผัสสิ่งใหม่ ๆ ในทางที่ดี ทางที่แปลก เกิดความรู้สึกใหม่ ๆ ขึ้นในตัวเขา

4. เป็นคนปลอดภัย ต้องไม่นำเรื่องส่วนตัวมากลัดกลุ้มทำให้งานเสีย ทำงานทุกอย่างด้วยความเคลียร์ ต้องไม่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกว่าถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถตอบสิ่งที่ขุนข้องหมองใจ หรือปัญหาต่าง ๆ จากนักท่องเที่ยวได้อย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา

5. ให้เกียรติแก่ผู้ใช้บริการ ต้องไม่ทำให้นักท่องเที่ยว เกิดความรู้สึกด้อยต่ำหรือ ขุนข้องหมองใจ พยายามนำจุดเด่นที่ดี ที่มีอยู่ในตัวของนักท่องเที่ยวแต่ละคน มาพูดคุยในวงสนทนาให้เขารู้และปลื้มใจ

6. หัดแปลงคำพูดให้เป็นไปแต่ทางดี ๆ ความเป็นมงคล คำพูดที่ฟังแล้ว หวาดเสียว ไม่ควรพูด ถ้าต้องพูดเนื่องจากเลี่ยงไม่ได้เพราะนักท่องเที่ยวขอร้องให้พูด ก็ควรตกแต่ง คำพูดที่มีภาษาดอกไม้ มีความสุนทรีย์มาคุยให้แขกฟัง

7. ทำงานอย่างคนธรรมดา ต้องแสดงให้เห็นนักท่องเที่ยวเห็นว่าตนเองเป็นคนธรรมดา สามารถทำอะไรได้อย่างคนธรรมดา ไม่เป็นผู้ดีเกินเหตุ ไม่อ่อนแอปกเปียก กลัวหรือกลัวในเรื่อง

ไม่มีเหตุผล ทำงานเหมือนผู้วิเศษ เป็นผู้รู้ไปหมด เก่งไปหมด สิ่งเหล่านี้จะทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจได้ยาก เนื่องจากเป็นลักษณะของคนที่ไม่มีความจริงใจ

8. ทำให้เกิดความเชื่อถือให้ได้ เป็นสุดยอดปรารถนาของมัคคุเทศก์ทุกคน ต้องให้นักท่องเที่ยวไม่ผิดหวังในตัวเรา เรียกใช้เรา มัคคุเทศก์อาจเหนื่อยมากขึ้นแต่ก็มีกำลังใจในการทำงานเช่นกัน หากนักท่องเที่ยวได้มอบหมายความไว้วางใจให้

9. มีสำนึกร่วมทุกข์ร่วมสุข หลักการเป็นผู้บริการที่ดี ต้องไม่ทำให้แขกรู้สึกว่ามีผู้ให้บริการกินอยู่สบายเกินหน้าเกินตา อย่าให้นักท่องเที่ยวเห็นว่ามัคคุเทศก์ได้รับแต่สิ่งที่ดีกว่าเขาจากสถานประกอบการต่าง ๆ มัคคุเทศก์ต้องทำตัวเสมือนเรือจ้าง เป็นผู้รับใช้ดูแลเอาใจใส่ ให้นักท่องเที่ยวเพลิดเพลินคุ้มค่าตลอดการเดินทาง ไม่อวดดีอวดเด่นกว่านักท่องเที่ยวและพร้อมที่จะเป็นผู้นำเผชิญปัญหาต่าง ๆ โดยไม่รีรอ

10. อย่าสนิทสนมใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวเกินควร อย่าลืมนักท่องเที่ยวใช้บริการต้องมีฐานะเป็นนาย ถึงแม้นักท่องเที่ยวจะใจดีขนาดไหนก็ตาม แต่เขาก็ไม่ต้องการเห็นเรามาแย่งคำหัวเป็นแน่ เขาต้องรังเกียจที่เราร่วมโต๊ะกินข้าว เขาต้องทนไม่ได้ในบางเรื่องที่เราเห็นว่าเป็นเรื่องธรรมดา เช่น การพูดคำหยาบคาย เป็นต้น

ปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นับว่าเป็นอุตสาหกรรมหลักของหลาย ๆ ประเทศ ที่ลงทุนน้อยแต่ได้ผลตอบแทนมหาศาล การบริการที่ดีจึงถือเป็นความต้องการประการแรก ๆ ของนักท่องเที่ยว การบริการที่ดีย่อมเกิดความประทับใจต่อนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จึงอาจเป็นผู้สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้มาก พอ ๆ กับความประทับใจที่เขาได้รับจากแหล่งท่องเที่ยวก็ได้ การทำงานในแต่ละขั้นตอนนั้น มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีการวางแผนเตรียมการด้านต่าง ๆ อย่างรัดกุม โดยเฉพาะการวางแผนเรื่องพูด เนื่องจากความสามารถในการพูดเป็นหัวใจสำคัญในงานมัคคุเทศก์ ต้องสามารถพูดให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ความสนุกสนานสามารถเอาตัวรอดจากคำถามโดยการพูดของตนให้ได้อย่างสละสลวย พูดให้เกิดความรู้ความเข้าใจอันดี รู้ถึงสิ่งที่ควรพูด และไม่ควรพูด รวมถึงต้องรู้จักสร้างสรรค์คำพูดเพื่อให้เกิดความสนุกสนานหรือสร้างให้มีอารมณ์ขันระหว่างการท่องเที่ยวด้วย ต้องมีการประสานงานที่ดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องเอาใจใส่ดูแลแก้ไขปัญหา ด้วยกำลังความคิดการกระทำอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ ความสนุกสนาน พึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกรักประเทศไทย รักคนไทย และต้องการกลับมาเที่ยวเมืองไทยอีก

### 2.1.13 ข้อควรแนะนำของมัคคุเทศก์ที่มีต่อนักท่องเที่ยว

ฉันทิช วรรณถนอม (2546, หน้า 83) กล่าวว่า ในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวให้เป็นไปอย่างมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่ผิดกฎระเบียบ จารีตประเพณี

ไม่เป็นการท่องเที่ยวที่ทำลายทรัพยากรการท่องเที่ยวของประเทศนั้น ๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่มัคคุเทศก์จะต้องให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวของตน ให้ท่องเที่ยวได้อย่างถูกวิธีและได้รับความรู้ในเรื่องราวต่าง ๆ อย่างถูกต้อง

ข้อมูลที่มีมัคคุเทศก์ควรแนะนำนักท่องเที่ยวระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวคือ

1. เรื่องของการแต่งกาย ประเพณีและวัฒนธรรมของไทยในแหล่งท่องเที่ยวแต่ละจุด
2. เรื่องของการปฏิบัติตัวในแหล่งท่องเที่ยวแต่ละที่ ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เตือนให้ระมัดระวังอันตรายอันเกิดจากการเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวในแต่ละที่ และควรให้ความร่วมมือกับแหล่งท่องเที่ยวในทุก ๆ เรื่อง
3. แนะนำถึงสิ่งที่ควรให้การเคารพ เช่น สถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
4. แนะนำเรื่องการพูดภาษาไทยอย่างง่ายในการดำรงชีวิต เช่น คำว่าสวัสดิ์ของขึ้นนี้ราคาเท่าไร
5. แนะนำในจุดที่ห้ามถ่ายรูป ห้ามผ่าน หรือ จุดที่อาจเป็นอันตราย หวงห้ามห้ามเข้าเป็นต้น
6. เตือนให้นักท่องเที่ยวได้ระวังตัวในเรื่องภัยอันตรายต่าง ๆ เช่น ภัยจากมิจกาซีพ ภัยบนท้องถนน
7. แนะนำการดำรงชีวิตระหว่างที่เขายู่ในประเทศไทย เช่น การขอขอบคุณด้วยการไหว้ เป็นต้น

## 2.2 ความรู้เรื่องการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากกิจกรรมงานของมนุษย์ ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้โดยทั่วไป 3 ประการ คือ

1. เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. การเดินทางต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ
3. เป็นการเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์ใดก็ได้ที่มีใช่เป็นการประกอบอาชีพหรือหารายได้

ลอร์สัน และบอดด์ โบวี (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่า “การท่องเที่ยวเป็นนันทนาการรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นในเวลา



ว่างที่มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้องโดยการเดินทางจากที่หนึ่งที่มีจุดหมายปลายทางไปยังที่หนึ่ง ที่ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยว”

สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางออกจากสถานที่พักอาศัย เพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน เช่น พักผ่อน ธุรกิจ เยี่ยมญาติหรือเพื่อนฝูง เป็นต้น

การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ หมายถึงการท่องเที่ยวที่มีเป้าหมายอนุรักษ์ (Conservation) การอนุรักษ์ มีความหมายในการร่วมกันป้องกันรักษาให้คงเดิม โดยจะเป็นการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวทุกประเภท

การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มุ่งเน้นการจัดการและการบริหารทรัพยากรให้คงมีอยู่อย่างยั่งยืน ตามนโยบายการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจมากที่สุดในปัจจุบัน ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ จนถึงระดับนานาชาติ ทั้งนี้ เพราะมีการนำทรัพยากรมาใช้อย่างมากจนทำให้เสียสมดุลของธรรมชาติ และส่งผลกระทบต่อดำรงชีวิตและพัฒนาประเทศได้อย่างต่อเนื่องจึงกำหนดเป็นนโยบายการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในช่วงของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้มีการใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติควบคู่ไปกับการฟื้นฟูและบูรณะให้ทรัพยากรธรรมชาติมีความอุดมสมบูรณ์ รวมทั้งควบคุมการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้สามารถสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตได้อย่างยั่งยืน
2. เพื่อให้การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสมดุลทั้งในด้านระบบนิเวศวิทยาและสภาพแวดล้อม โดยใช้ความร่วมมือจากหลายฝ่าย เพื่อให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมมากขึ้นในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในท้องถิ่นของตนเอง ด้วยการสนับสนุนจากภาครัฐ นักวิชาการ องค์กรพัฒนาเอกชน และระดับธุรกิจ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545. หน้า 27) ได้แบ่งประเภทของแหล่งท่องเที่ยวตามลักษณะ คุณค่า และความสนใจของนักท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวที่มีสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติประกอบด้วย สภาพภูมิอากาศ ทิวทัศน์ที่สวยงาม และสิ่งมีชีวิตที่อาศัยอยู่บริเวณนั้น เช่นสัตว์ป่า พืชพรรณซึ่งเป็นส่วนประกอบระบบนิเวศเหล่านั้น ตัวอย่างแหล่งท่องเที่ยว

ธรรมชาติของไทย เช่น ภูกระดึง ดอยอินทนนท์ น้ำตกเอราวัณ เกาะภูเก็ต เกาะเสม็ด เกาะช้าง ความงามของปะการัง และสัตว์ใต้น้ำทะเล เป็นต้น

2. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณสถาน และศาสนา ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว ที่ก่อสร้าง และสถาปัตยกรรมทางประวัติศาสตร์ ศาสนสถาน สถานที่ทำการของรัฐบาล พระราชวัง อาคารเก่าแก่ ที่มีประวัติความเป็นมาที่สำคัญ ตัวอย่างแหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้ เช่น วัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง วัดเบญจมบพิตร พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระที่นั่งอนันตสมาคม อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ปราสาทเมืองสิงห์ ปราสาทหินพิมาย อนุสาวรีย์ชาวบ้านบางระจัน เป็นต้น

3. แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรม ได้แก่ สิ่ง que แสดงถึงความรุ่งเรืองแห่งอารยธรรมในอดีต วัฒนธรรม หรือวิถีชีวิตชนกลุ่มน้อย รวมทั้งพิธีกรรม พิธีกรรม งานฉลองเทศกาลต่าง ๆ ที่แสดงออกถึงศิลปะการแสดงดนตรีเพลงพื้นบ้าน การรำยี่ การละเล่น และงานหัตถกรรมของท้องถิ่น ตัวอย่างทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทนี้ ได้แก่ ตลาดน้ำดำเนินสะดวก งานแสดงของช้างจังหวัดสุรินทร์ งานลอยกระทง งานสงกรานต์ งานผลไม้จังหวัดจันทบุรี การแสดงศิลปวัฒนธรรมในหมู่บ้านไทย สวนสามพราน สวนสนุกดิเอ็มวีลด์

### 3. ความสามารถในการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ความหมายของความสามารถ

ความสามารถ (Competency) เป็นการบูรณาการความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และคุณลักษณะส่วนบุคคล จนทำให้ผลงานนั้นมีคุณค่าสูงสุดหรือมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงหมายถึงการลงมือทำกิจกรรม หรือปฏิบัติงาน อย่างใดอย่างหนึ่ง จนประสบผลสำเร็จ บรรลุจุดประสงค์ หรือเกณฑ์การประเมินที่ตั้งไว้ ถ้าปฏิบัติบ่อย ๆ จนเกิดความชำนาญ ก็จะทำให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาทำความเข้าใจเรื่องศักยภาพอันหลากหลายของมนุษย์นี้ ได้มีนักวิชาการหลายสำนัก หลายท่าน จัดกลุ่มความสามารถเพื่ออธิบายพฤติกรรมทางสติปัญญา และเพื่อหาหนทางพัฒนาปัญญา ให้สอดคล้องกับศักยภาพภายในของมนุษย์ให้ยืดหยุ่นกว่าในระบบความเชื่อและการปฏิบัติแบบดั้งเดิมซึ่งเป็นที่ประจักษ์กันทั่วไปแล้วว่า ไม่เอื้อต่อการพัฒนาของมนุษย์ตามความเป็นจริง

มีนักวิชาการที่มีชื่อเสียงหลายท่าน ได้ให้คำนิยามของความสามารถต่าง ๆ กัน เช่น คำนิยามที่มีชื่อเสียงซึ่งหลายประเทศขอเอื้อ US Office of Education (1972 และปรับปรุงใหม่ 1993) ให้ความหมายเด็กที่มีความสามารถพิเศษว่า เป็นเด็กที่แสดงออกถึงความสามารถ

อันโดดเด่นหรือแสดงศักยภาพที่จะพัฒนาให้โดดเด่นเป็นที่ประจักษ์ได้ เมื่อเปรียบเทียบกับเด็กที่มีสภาพแวดล้อมหรือประสบการณ์คล้ายคลึงกันหรืออายุพอ ๆ กัน ความสามารถพิเศษเหนือคนอื่น อาจมีเพียงด้านเดียวหรือ หลายด้านดังต่อไปนี้ คือ

1. ด้านความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual Ability)
2. ทางวิชาการสาขาใดสาขาหนึ่ง (Specific Academic Ability)
3. ความสามารถทางความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking Ability)
4. ด้านความเป็นผู้นำ (Leadership Ability)
5. ทางศิลปะหรือดนตรี (Visual/Performing Arts & Musics)

และเด็กดังกล่าวมีลักษณะที่ต้องการการศึกษาที่แตกต่างจากระบบการศึกษาปกติ คำนิยามที่มีชื่อเสียงอีกทฤษฎีหนึ่ง คือคำนิยามของ Renzulli (1997) เขากล่าวว่า เด็กที่มีความสามารถพิเศษ หมายถึงเด็กที่มีความสามารถ 3 ประการ ประกอบกัน คือ

1. มีความสามารถด้านหนึ่งด้านใดสูงกว่าปกติ
2. มีความมุ่งมั่นสำเร็จ
3. มีความคิดสร้างสรรค์

### 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถ

คำนิยามของ Sternberg (1986) เป็นทฤษฎีที่ชื่อว่า Triarchic Theory ที่นักวิชาการไทยมาแปลว่าทฤษฎี 3 ครบ บ้าง ทฤษฎี 3 เกลียวเชือกบ้าง เขาได้แบ่งความสามารถของคนเป็น 3 พวก คือ พวกนักวิเคราะห์ พวกนักสังเคราะห์ และพวกนักปฏิบัติ

1. พวกนักวิเคราะห์ (Analytic) มักจะทำแบบทดสอบต่าง ๆ ได้ดี เป็นพวกที่เป็นนักแก้ปัญหาและโดดเด่นเรื่องการใช้เหตุผล

2. พวกนักสังเคราะห์ (Synthetic) มักจะมีความโดดเด่นเรื่องความคิดแบบสร้างสรรค์ความลุ่มลึก มองอะไรกว้าง มีฉันทปัญญา

3. พวกนักปฏิบัติ (Practical) เป็นพวกประยุกต์สิ่งต่าง ๆ มาใช้ในชีวิตประจำวัน มีความสามารถในการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน และในอาชีพการงานได้ดี

ทฤษฎีของ Howard Gardner (1985) หรือเรียกกันว่าทฤษฎี Multiple Intelligences การ์ดเนอร์เชื่อว่าความสามารถของสมองมนุษย์สลับซับซ้อน เราจึงไม่ควรให้ความสำคัญกับความสามารถใด ๆ เฉพาะ แล้วทิ้งความสามารถอื่น ๆ ของมนุษย์ไป เขาแบ่งความสามารถของมนุษย์เป็น 7 ด้าน คือ

1. **ทางภาษา (Linguistic)** คนกลุ่มนี้เป็นนักคิดโดยใช้ภาษา ชอบอ่าน ชอบเขียน เรียนรู้ได้ดีในเรื่องภาษา วิธีการสร้างสรรค์ภาษา อาจสังเกตได้จากการพูด หรือการเขียน เป็นแว่นักประพันธ์ นักเขียน นักพูด เป็นต้น

2. **เก่งทางดนตรี (Musical Ability)** ชอบที่จะฟัง ทำเสียงเพลง มีสุนทรีย์ทางดนตรีในรูปแบบต่าง ๆ ได้ยินเสียงเพลงจะต้องเต้นทันที เด็กกลุ่มนี้ชอบจดจำด้วยเสียงเพลง มีความสามารถเรื่องจังหวะ ระดับเสียง อารมณ์ของดนตรี นักประพันธ์

3. **เก่งทางความคิดแบบมีเหตุผล และแบบนักคณิตศาสตร์ (Logical Mathematical Ability)** เป็นคนที่ชอบคิดแบบเหตุผล สร้างความคิด สรุปความคิด ปรับเปลี่ยนระบบวิธีใหม่ ๆ หาทางควบคุมระเบียบต่าง ๆ ชอบกิจกรรมลับสมอง ประลองปัญญา เกมกลต่าง ๆ เกมที่ต้องใช้ความคิด สนุกสนานกับการเล่นคอมพิวเตอร์

4. **เก่งเรื่องมิติสัมพันธ์ (Spatial Ability)** คำนึงจินตนาการเป็นรูปภาพ ชอบใช้เวลาวาดภาพออกแบบสิ่งต่าง ๆ ชอบเล่นก่อสร้าง เล่นเครื่องจักรเครื่องยนต์ มีความรวดเร็วเรื่องมิติต่าง ๆ เช่น วิศวกร สถาปนิก จิตรกร นักภูมิศาสตร์ เป็นต้น

5. **เก่งทางกีฬาและใช้กล้ามเนื้อต่าง ๆ (Bodily Kinesthetic Ability)** มีความสามารถทางกีฬาต่าง ๆ การเต้นรำ เต้นกิจกรรมเข้าจังหวะ บางคนเย็บปักถักร้อย

6. **เก่งเรื่องมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Ability)** เด็กประเภทนี้มีความสามารถในเรื่องเรื่องการเข้าใจคน มีลักษณะเป็นผู้นำ ตัดสินใจแก้ปัญหา ลดข้อขัดแย้ง ควบคุมคนอื่นได้ดี สามารถเข้าใจผู้อื่นและแสดงการตอบสนองต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม เช่น พวกนักการเมือง ครู นักแนะแนว จิตแพทย์ ผู้ให้คำปรึกษาต่าง ๆ ผู้นำชุมชน

7. **เก่งเรื่องจิตและความคิด (Intrapersonal Ability)** เป็นคนที่มีความลุ่มลึกทางเรื่องจิตของตน ความรู้สึกของตน ชอบคิดฝัน สร้างความคิดจินตนาการ มีความเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ ทั้งด้านอารมณ์ ความรู้สึก จุดเด่นจุดด้อยของตน คนกลุ่มนี้ได้แก่ นักเขียน นักคิด นักปราชญ์ นักบวช เป็นต้น

ทฤษฎีเหล่านี้มีจุดเด่นเรื่องการอธิบายลักษณะความสามารถของมนุษย์ได้ดี แต่อาจมีปัญหาในเรื่องการพัฒนาเครื่องมือสำรวจศักยภาพของเด็ก และแนวทางในการพัฒนาในระบบโรงเรียน เพราะเป็นทฤษฎีที่สังเคราะห์มาจากการศึกษาเรื่องการทำงานของสมอง และมุ่งใช้งานทางด้านจิตวิทยาเป็นหลัก ในขณะที่การจัดกลุ่มเพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษานั้นต้องคำนึงถึงแนวทางที่สามารถนำมาสู่การปฏิบัติทางการศึกษาอย่างครบวงจร เริ่มจากการตระหนัก

ถึงความสามารถของคนในบริบททางการศึกษา เพื่อผลนำมาปรับในระบบการศึกษาในภาคปฏิบัติ  
ในชั้นเรียน และนอกชั้นเรียนที่มีอยู่ง่ายขึ้น ตลอดจนถึงการประเมินผลที่หลากหลาย

### 3.3 ความสามารถของมนุษย์

ศาสตราจารย์ ดร. จูน เมคเกอร์ และ ผศ.ดร.อุษณีย์ อนุรุทธ์วงศ์ (2003) ได้แบ่ง  
ความสามารถของคนเป็นสิบด้าน โดยได้ออกแบบแนวทางการจัดกลุ่มให้เหมาะสมกับการปฏิบัติ  
ทางการศึกษา ดร. จูน เมคเกอร์ เป็นนักวิชาการที่ใช้แนวทางการจัดกลุ่มความสามารถของคน  
ตามทฤษฎีของการ์เดนเนอร์ (Gardner) มาเป็นเวลากว่าสิบปี และได้พบว่าแนวทางของการ์เดนเนอร์  
มีอุปสรรคบางประการหากนำลงสู่ภาคปฏิบัติทางการศึกษาจึงได้ออกแบบแนวทางการจัดกลุ่มใหม่  
เป็นสิบด้าน ได้แก่ ความสามารถทางสังคม ความสามารถทางอารมณ์ ความสามารถทาง  
คณิตศาสตร์ ความสามารถทางการใช้กล้ามเนื้อในร่างกาย ความสามารถทางมิติสัมพันธ์  
ความสามารถทางเสียงและการได้ยิน ความสามารถทางภาษา ความสามารถทางช่างเทคนิคและ  
อิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถทางวิทยาศาสตร์ และ ความสามารถทางจิตวิญญาณและญาณ  
ทางปัญญา ซึ่งเมื่อพิจารณาในส่วนความสามารถที่สำคัญที่มักคุเทศก์พึงมีได้แก่

#### 1. ความสามารถทางสังคม (Social/Humanitarian Abilities)

เป็นทักษะความสามารถที่เรามีความจำเป็นต้องใช้ ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในการ  
ติดต่อสื่อสาร ทำความเข้าใจ คนที่มีความสามารถทางด้านสังคมจะมีความสามารถที่จะเข้าใจ  
ผู้อื่น เร็วต่อความรู้สึกของผู้อื่น เห็นใจผู้อื่น มีความเมตตากรุณา เอื้ออาทร เข้าใจภาษา  
มีความสามารถในการบริหารจัดการ นอกเหนือไปจากการมองเห็นเข้าใจทัศนะของคนอื่นได้ดี  
คนที่มีความสามารถทางด้านมนุษยธรรมจะมีความเอื้ออาทร ความเห็นใจ เข้าใจ เอาใจเขามาใส่  
ใจเรา มีมาตรฐานทางจริยธรรมสูง อยากเห็นโลกดีขึ้น บุคคลที่มีความสามารถด้านนี้เมื่อเติบโต  
เป็นผู้ใหญ่ อาจเป็นผู้นำ นักทรงพลังเพื่อสันติภาพ นักการเมือง นักบริหาร เป็นต้น

#### 2. ความสามารถทางอารมณ์ (Sens-able/Emotional)

เป็นความสามารถในการบริหารจัดการเรื่องอารมณ์ มีความสามารถในการ  
ควบคุมอารมณ์ตนเอง เข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึกตนเอง รับรู้ภาวะทางอารมณ์ของตนเอง มีความ  
อดกลั้นอดทนทางอารมณ์ได้ดี รวมถึงความสามารถในการแสดงออกอย่างถูกต้องเหมาะสมตาม  
กาลเทศะ รวมทั้งความสามารถในการระบายหรือกำจัดความรู้สึกในทางลบที่จะมีอิทธิพลต่อจิตใจ  
ในทางไม่ดี ผู้ที่ใช้ความสามารถด้านนี้มาก เช่น ผู้นำ นักจิตวิทยา จิตแพทย์ นักบวช ครู ฯลฯ

### 3. ความสามารถทางภาษา (Verbal/ Linguistic abilities)

เป็นความสามารถในการทำความเข้าใจความหมายทางภาษา การใช้ภาษาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อมาถ่ายทอดความคิด จินตนาการ ความรู้ อารมณ์ หรือความดีมีด้าลึกซึ้งทางความคิด อารมณ์ ตลอดจนจินตนาการอันหลากหลาย ที่อาจเป็นความสามารถในการใช้ภาษาทางด้านการเขียน หรือการพูด เช่น นักเขียน นักแปล นักภาษาศาสตร์ จินตกวี นักพูด โฆษก ฯลฯ

#### 3.4 การวัดผลความสามารถการปฏิบัติงาน

1. **วิธีการวัดผลความสามารถการปฏิบัติงาน** เป็นวิธีวัดผลจากการกระทำ หรือ การปฏิบัติกิจกรรม โดยพิจารณาถึงความสามารถ ซึ่งหมายถึงความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพของการกระทำนั้น ๆ ซึ่งมีวิธีการหลัก ๆ ที่จะวัดอยู่ 2 วิธี คือ

1.1 การสังเกตวิธีการปฏิบัติงานหรือขั้นตอนการทํากิจกรรมต่าง ๆ ของผู้เรียน ขณะกำลังปฏิบัติงานตามกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ของกิจกรรม

1.2 การตรวจผลงาน หมายถึงการวัดผลโดยตรวจดูจากงานหรือผลของการปฏิบัติกิจกรรมเมื่อได้ปฏิบัติงานหรือกิจกรรมนั้นๆ เสร็จสิ้นลงแล้ว

#### 2. เครื่องมือวัดผลความสามารถการปฏิบัติงาน

เครื่องมือวัดผลความสามารถการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือตรวจสอบภาคปฏิบัติ หรือการทํากิจกรรมภาคปฏิบัติ หรือการทำงานใดงานหนึ่งของผู้เรียน ที่ครูสร้างขึ้นเพื่อใช้วัดผลการปฏิบัติงานนั้น เช่น แบบสังเกต การปฏิบัติงานแบบตรวจสอบรายการ แบบวัดเจตคติต่อการทำงาน หรือเกณฑ์การประเมินผลการทำงาน โดยเครื่องมือที่ใช้จะขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติ และลักษณะของงานที่ผลิต

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2530, หน้า 98 -100) ได้แบ่งการวัดผลการปฏิบัติ ออกเป็น 4 ชนิด ตามระดับความเป็นจริง คือ

1. การทดสอบการปฏิบัติด้วยการเขียนตอบซึ่งจะแตกต่างจากการเขียนตอบข้อสอบโดยทั่วไป เพราะการทดสอบนี้จะมุ่งการใช้ความรู้และทักษะคำถามส่วนใหญ่ เป็นการใช้ความรู้ที่เป็นผลมาจากการเรียนรู้ทักษะการปฏิบัติที่ผ่านมา

2. การทดสอบเชิงจำนวน (Identification Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้กันแพร่หลายในระดับความเป็นจริงต่างๆ เช่น ให้นักเรียนจำแนกเครื่องมือหรือชิ้นส่วนของเครื่องมือว่ามีอะไรบ้าง

3. การปฏิบัติเชิงสร้างสถานการณ์ (Stimulated Performance) จะเป็นวิธีการ โดยให้นักเรียนได้ปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เหมือนจริง เช่น ในวิชาพลศึกษาให้นักเรียนแสดง ท่า มวยโดยไม่มีคู่ต่อสู้ เป็นต้น

4. การปฏิบัติงานจริง (Work Sample) ในการทดสอบการปฏิบัติ ซึ่งมี หลายวิธีการนั้น การปฏิบัติงานจริงถือว่ามีระดับความเป็นจริงสูงสุด นักเรียนจะต้องแสดง ตัวอย่างของงานในสภาพ และสถานการณ์จริง

สมนึก ภัททิยธนี (2546, หน้า 37- 43) กล่าวถึงเครื่องมือหรือเทคนิค การวัดผลการเรียนรู้โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งนิยมนำมาใช้ในการวัดผลการเรียนรู้ได้กับพฤติกรรม การเรียนทุกชนิดโดยเฉพาะการวัดผลทักษะการปฏิบัติ สรุปได้ดังนี้

1. แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เป็นเครื่องมือสำรวจรายการ พฤติกรรม หรือสิ่งที่น่าสนใจว่าเกิดขึ้นหรือไม่ สิ่งที่เกิดขึ้นใช่หรือไม่ใช่ ถูกหรือไม่ถูก มีหรือไม่มี เป็นต้น ในบางกรณีอาจใช้ตรวจสอบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นว่ามีลำดับก่อน-หลัง ของพฤติกรรมใด อย่างไร การตรวจสอบรายการในลักษณะนี้จะทำให้มองเห็นภาพรวมในการปฏิบัติงานได้ดี

2. แบบจัดอันดับ (Rank Order) เป็นเครื่องมือที่จัดอันดับหรือเรียงอันดับ คุณภาพของวิธีการหรือผลงาน แต่ส่วนใหญ่ใช้ในการจัดอันดับผลงานมากกว่า วิธีการวัดและ ประเมินแบบจัดอันดับนี้อาจนับเป็นประเภทหนึ่งของแบบมาตราส่วนประมาณค่า

3. แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัด คุณลักษณะที่จัดระดับคุณภาพไว้อย่างต่อเนื่อง เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่าให้ รายละเอียดของข้อมูลค่อนข้างมาก เพราะนอกจากจะวัดว่านักเรียนทำอะไร ได้หรือไม่ได้แล้ว ยังบอกระดับคุณภาพของการกระทำหรือผลงานได้ด้วย รูปแบบของเครื่องมือแบบมาตราส่วน ประมาณค่ามีหลายประเภท ดังนี้

3.1 มาตราส่วนประมาณค่าแบบตัวเลข เป็นมาตราส่วนประมาณค่าที่ใช้ ตัวเลขแสดงระดับความสามารถหรือคุณภาพ หรือระดับความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

3.2 มาตราส่วนประมาณค่าแบบกราฟ เป็นมาตราส่วนประมาณค่าที่ใช้ คำศัพท์ เช่น สูง ปานกลาง ต่ำ แทนระดับความสามารถหรือคุณภาพที่ต้องการ เป็นต้น

3.3 มาตราส่วนประมาณค่าแบบพรรณนา เป็นมาตราส่วนประมาณค่าที่มี คำอธิบายแสดงพฤติกรรมที่ปฏิบัติ

3.4 มาตรฐานประมาณค่าแบบเทียบคุณภาพกับตัวอย่างงาน เป็น มาตรฐานส่วนประมาณค่าที่นางานที่ต้องการประเมินไปเปรียบเทียบกับงานทั้งหมดที่จัดเรียงคุณภาพ ของงานไว้แล้ว

ดังนั้นการวัดผลการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ จึงนิยมใช้เครื่องมือแบบมาตรฐาน ส่วนประมาณค่า เพราะให้รายละเอียดของข้อมูลได้ค่อนข้างมากและบอกระดับคุณภาพของการ กระทำหรือผลงานได้ชัดเจน

#### 4. ความพึงพอใจ

##### 4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ คำอธิบายความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมายดังนี้

กิติมา ปรีดีดิถก (2524, หน้า 278-279) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจ ในการทำงานดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ คาร์เตอร์ (Carter) หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น ๆ

2. ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ เบนจามิน (Benjamin) หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

3. ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ เอเนสต์ (Emest) และ โจเซฟ (Joseph) หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่การงานแล้วได้รับ การตอบสนอง

4. ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ จอร์จ (George) และ เลโอนาร์ด (Leonard) หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุ วัตถุประสงค์ หรือตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 577-578) ความหมายจาก พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ให้ความหมายว่า

พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ

พึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2533, หน้า 359) กล่าวว่า ถ้าบุคคลหนึ่งได้มองเห็นช่องทางหรือ โอกาสจะสามารถสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้น หรืออยู่ใน ระดับสูง



สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542, หน้า 278-279) กล่าวว่า

1. ความพึงพอใจ เป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ
2. ความพึงพอใจเป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี และสำเร็จจนเกิดเป็นความภาคภูมิใจ และได้รับผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

สมพงษ์ เกษมสิน (2518, หน้า 298) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้นั้น จะต้องมีแรงจูงใจ เพราะ การจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุความต้องการ 2 ประการ คือ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านจิตใจ

นฤมล มีชัย (2535, หน้า 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบนั้น ๆ ด้วยใจรัก มีความกระตือรือร้นในการทำงาน พยายามตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับการทำงานและมีความพอใจ เมื่องานนั้นได้รับผลประโยชน์ตอบแทน

สแตส์และเซเลย์ (Stauss and Sayles, 1960. p.119-121) กล่าวว่าความรู้สึกพอใจงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนที่จะพอใจในงานที่ทำ ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนด้วยวัตถุประสงค์ใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

ไวแมน (Woman, 1973.p.95) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ต้องการ หรือแรงจูงใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น ๆ ความรู้สึกพอใจงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบนั้น ๆ ด้วยใจรัก มีความกระตือรือร้นในการทำงาน พยายามตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับการทำงาน เป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน

#### 4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg, 1959 pp.113-115) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า The Motivation Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งมีผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต สถานะของอาชีพ สภาพการทำงาน เป็นต้น

### 4.3 การวัดความพึงพอใจ

หัทย์รัตน์ ประทุมสูตร (2542, หน้า14) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เปรียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้จากการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการ จะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทาง แต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกกล่าวแนวทางวัดได้ 2 แนวคิดตามความเห็นของชาลีชินนิคค์ คริสเทนส์ กล่าวคือ

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่นที่ทำงาน ที่บ้าน และทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

2. วัดได้โดยการแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน การนิเทศ งานเกี่ยวกับนายจ้าง

ดังนั้นการวัดความพึงพอใจ ผู้วัดจึงต้องสร้างเครื่องมือในการวัดโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งจะมีลักษณะเป็นช่องแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบที่มีต่อข้อความนั้น ๆ

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 5.1 งานวิจัยในประเทศ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมและหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นงานวิจัยในประเทศดังนี้

จิราพร ไกรพลและคณะ (2549) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น อาณาจักรหริภุญไชย พบว่า ผลการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ทำให้ได้เอกสารหลักสูตรและเอกสารประกอบหลักสูตรที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติการเป็นมัคคุเทศก์ ในระดับดีมาก ร้อยละ 33

และระดับดี ร้อยละ 67 ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

ระย้า คงชาว และคณะ (2549) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์ จากข้อมูลชุมชนด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่มย่อย เรื่อง มนต์เสน่ห์แห่งสุโขทัย สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุโขทัย เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า การสร้างและหาคุณภาพหลักสูตร ได้ข้อมูลพื้นฐานที่นำมาเป็นเนื้อหาสาระได้จากการสนทนากลุ่มย่อย ผลการประเมินความเหมาะสมสอดคล้องของหลักสูตร องค์ประกอบของหลักสูตร มีความเหมาะสมมากที่สุด ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรม เท่ากับ 82.33/81.85 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ คะแนนของนักเรียนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การประเมินความคิดเห็นของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 ที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมอยู่ในระดับดีมาก

เกษทิพย์ ศิริชัยศิลป์ (2549) ได้ศึกษาผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย เรื่อง วัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังได้รับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เจตคติของนักเรียนที่มีต่อการเรียนรู้ประวัติศาสตร์ หลังได้รับการฝึกอบรม สูงกว่าก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นักเรียนมีทักษะในการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์น้อย อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์น้อย เรื่อง วัดพระศรีรัตนมหาธาตุวรมหาวิหาร อยู่ในระดับมาก

จรัญญา แก้วจันทิก และคณะ (2550) ได้ศึกษาผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการผลิตผ้าปักลายชาวเขาเชิงสร้างสรรค์ สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรฝึกอบรมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจ เรื่องการผลิตผ้าปักลายชาวเขาเชิงสร้างสรรค์หลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักเรียนมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรม การผลิตผ้าปักลายชาวเขาเชิงสร้างสรรค์ สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 อยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด

ฉวีวรรณ แยมเสมอ และคณะ (2551) ได้ศึกษาผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมัคคุเทศก์อาสา “ถ้าแก้วโกมล” โดยทดลองใช้หลักสูตรที่สร้างขึ้นกับนักเรียนช่วงชั้นที่ 4 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 21 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 20 คน ที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมชุมนุมมัคคุเทศก์อาสา ผลการทดลองใช้หลักสูตรพบว่า หลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คู่มือผู้ให้การฝึกอบรม และคู่มือผู้เข้ารับ

การฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลการประเมินทักษะ การปฏิบัติงานมัคคุเทศก์อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 96.58 ผลการประเมิน “จิตอาสา” อยู่ในระดับคุณภาพดีมาก คิดเป็นร้อยละ 94.88 สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และ ผลการศึกษาความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

## 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สมิธ (W.Smits, 2006 อ้างอิงใน ฉวีวรรณ แยมเสมอ และคณะ, 2551 หน้า 70) ได้จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของการฝึกงาน โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการอบรมและคุณภาพการฝึกอบรม พบว่าบริษัทที่ฝึกอบรมผู้ฝึกงานเพื่อให้มีคุณภาพ โดยใช้วิธีการฝึกอบรมอย่างมีคุณภาพ ทำให้ผู้ฝึกงานมีคุณภาพในการทำงาน ดีกว่าบริษัทที่ไม่มีการจัดฝึกอบรม

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม มัคคุเทศก์ และการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมในประเทศ เป็นการพัฒนาศูนย์ที่สอดคล้องกับ ความต้องการของท้องถิ่น ซึ่งผู้ให้การฝึกอบรมต้องการที่จะถ่ายทอด ความรู้เฉพาะเรื่อง ให้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะและความสามารถในเรื่องต่าง ๆ เพื่อจะ นำผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตให้เกิดประโยชน์สูงสุดในอนาคต งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ สรุปได้ว่า การจัดกระบวนการฝึกอบรมจะช่วยสนับสนุนให้ผู้เข้า รับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับการนำเที่ยว ในรูปแบบของมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยจึงคิดผลิตนวัตกรรม ที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกล้าคิด กล้าแสดงออก ในรูปแบบของการนำเที่ยว จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย กระตุ้นความสนใจให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีเจตคติที่ดี รักและภูมิใจต่อภูมิปัญญาท้องถิ่น และชุมชน ซึ่งเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ตามความสนใจ ความถนัดและความต้องการของตนเอง จะมีผลทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถพัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ดี เก่งในการทำงาน มีทักษะในการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ ได้อย่างมีคุณภาพ และอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ส่วนงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมพบว่า บริษัทที่มีการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของการฝึกงาน ทำให้ผู้ฝึกงานมีคุณภาพในการ ทำงานดีกว่า บริษัทที่ไม่มีการจัดฝึกอบรม