

การทดลองใช้ตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์ จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาใน ประเทศไทย ตามกรอบแห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและ มัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

A Test of the Basic Tourist Guide Course Training Indicators for Higher Education Institutes in Thailand that Comply with the Tourist Business and Tourist Guide Act B.E. 2551

เพ็ญพิมพ์ พวงสุวรรณ และคณะ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทดลองใช้ตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย และ 2) เสนอแนะการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยแก่สถาบันการศึกษาที่ต้องการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยผู้วิจัยใช้ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง 34 ตัวบ่งชี้ แบ่งได้ 7 ด้าน ทดลองกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยพะเยาและมหาวิทยาลัยพาร์ฮิสเทิร์น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) แบบวัดความรู้ก่อนและหลัง ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.75 ค่าความยากง่ายอยู่ในช่วง 0.2-0.8 ค่าอำนาจจำแนกอยู่ในช่วง 0.2-0.8 ใช้สถิติค่าทีแบบคู่ ได้ผลลัพธ์คะแนนเฉลี่ยการสอบวัดความรู้หลังการจัดการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 การฝึกอบรมมีผลเพิ่มพูนความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมจริง 2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามตัวบ่งชี้ทั้ง 34 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมหาวิทยาลัยพะเยา มีความพอใจมากที่สุด ในคุณสมบัติของวิทยากร ด้านความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในรายวิชาที่สอนด้านมัคคุเทศก์ ตลอดจนคุณสมบัติของวิทยากรด้านความสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38) ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มหาวิทยาลัยพาร์ฮิสเทิร์น มีความพอใจมากที่สุด ในคุณสมบัติของวิทยากร ด้านความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในรายวิชาที่สอนด้านมัคคุเทศก์ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.49) 3) การประเมินผลจากการทดลองนำตัวบ่งชี้มาใช้จากผู้จัดการฝึกอบรม ได้รับประโยชน์และยังมีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพสูงมากในการนำ

การทดลองใช้ตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา
ในประเทศไทย ตามกรอบแห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

ตัวบ่งชี้มาเป็นตัวกำกับการจัดการฝึกอบรมก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม 4) การประเมิน
จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เห็นว่าทั้งสองสถาบันใช้ตัวบ่งชี้ทุกตัวในการจัดฝึกอบรม ซึ่งส่งผลให้
กระบวนการดำเนินงานจัดการฝึกอบรมมีความราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

คำสำคัญ: ตัวบ่งชี้/ การจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์/ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา
ในประเทศไทย/ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

Abstract

The purposes of this study were: 1) to test the indicators of the tourist guide training management of higher education institutions in Thailand and 2) to recommend the basic tourist guide course training for higher education institutions in Thailand to educational institutions that provide continuing training by the researcher using 34 relevant indicators, divided into 7 dimensions with Phayao University and Far Eastern University. The instruments used in this study and the findings were: 1) Pre-post test, with a validity of 0.75, difficulty range 0.2-0.8, discrimination range 0.2-0.8, the paired t-test reported the mean score of the post-training test statistically significant higher than before training at .05, which showed the training increased the knowledge of the trainees; 2) The satisfaction questionnaire of the trainees by 34 indicators indicated that the Phayao University trainees were most satisfied with the qualifications of the lecturer in the field of knowledge, ability and experience in tourist guide, and the ability of the lecturer to pass on knowledge (\bar{X} = 4.83, S.D.= 0.38). The Far Eastern University trainees were most satisfied with the qualifications of the lecturer in the field of knowledge, ability and experience as tourist guide (\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.49). 3) The indicators used by the training manager in a trial were reported to have benefits and helped the training highly effective to use as a training management facilitator to satisfy the trainees. 4) Assessment by 5 experts specified that both institutions used all the indicators in the training resulting in a smooth running of the training management process and the achievement of the objectives of the training.

KEYWORDS: INDICATORS/ BASIC TOURIST GUIDE COURSE TRAINING MANAGEMENT/
HIGHER EDUCATION INSTITUTES IN THAILAND/ TOURIST BUSINESS AND
TOURIST GUIDE ACT B.E. 2551

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยในปัจจุบัน รัฐบาลให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสูงถึง 29,923,185 ล้านคน และมีรายได้จากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นจำนวนเงินสูงถึง 2.21 ล้านล้านบาท ปี พ.ศ. 2559 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวน 32,588,303 ล้านคน มีรายได้รวมจากการท่องเที่ยวทั้งสิ้น 2.51 ล้านล้านบาท สถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน ปี พ.ศ. 2560 มีแนวโน้มจะมีรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งสิ้น 2.71 ล้านล้านบาท การท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ประมาณการว่าใน พ.ศ. 2575 คาดว่า จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยสูงถึง 100 ล้านคน (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

มัคคุเทศก์มีความสำคัญต่อประเทศชาติ ในด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศให้นักท่องเที่ยว และช่วยสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในประเทศของเรา มัคคุเทศก์ต้องมีมาตรฐานด้านความรู้ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมการประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ด้วย มัคคุเทศก์ไม่เพียงแต่เป็นผู้ให้ความรู้ในการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและศิลปวัฒนธรรมเท่านั้น แต่ต้องมีทักษะในการบริการด้วย กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2557) ได้ให้ความสำคัญในการผลิตมัคคุเทศก์เป็นอย่างมากและได้ประสานงานกับสถาบันอุดมศึกษาซึ่งมีหน้าที่ในการผลิตและพัฒนาบุคลากรในการพัฒนาประเทศเพื่อตอบสนองพันธกิจทั้งสิ้น ได้แก่ ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านการบริการทางวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เหตุนี้สถาบันอุดมศึกษา จึงควรจะตระหนักถึงความสำคัญในการร่วมมือกับภาครัฐบาล จัดอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ขึ้นอย่างมีมาตรฐาน และเพียงพอแก่ความต้องการของตลาดการท่องเที่ยวทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

จากสถิติของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวนผู้ที่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์มีจำนวนทั้งสิ้น 67,272 คน (นับถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559) แบ่งเป็น 1) มัคคุเทศก์ประเภททั่วไป (ต่างประเทศ) ที่นำเที่ยวชาวไทยด้วยภาษาไทยได้ทั่วราชอาณาจักร และนำเที่ยวชาวต่างประเทศด้วยภาษาต่างประเทศได้ทั่วราชอาณาจักร มีจำนวนทั้งหมด 45,239 คน 2) มัคคุเทศก์ประเภททั่วไป (ไทย) ซึ่งนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทยด้วยภาษาไทยทั่วราชอาณาจักร มีจำนวนทั้งหมด 792 คน และ 3) มัคคุเทศก์เฉพาะ ซึ่งนำเที่ยวเฉพาะจังหวัดที่ได้ฝึกอบรมไว้และจังหวัดที่มีเขตติดต่อกับจังหวัดที่ได้ฝึกอบรมไว้นั้น รวมถึงมัคคุเทศก์ที่ได้รับอนุญาตให้นำเที่ยวได้เฉพาะกิจกรรมหนึ่ง ๆ เท่านั้น มีจำนวนทั้งหมด 21,241 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2559) ซึ่งกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้สำรวจจำนวนมัคคุเทศก์ภาษาที่ขาดแคลนไว้เป็นจำนวนมัคคุเทศก์ที่ขาดแคลนทั้งสิ้น 6,467 คน และประมาณการว่า ในปี พ.ศ. 2563 จะมีมัคคุเทศก์ขาดแคลนมากถึง 14,938 คน จำนวนมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานอยู่จริงยังไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปัจจุบัน (กรมการท่องเที่ยว, 2559)

การทดลองใช้ตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา
ในประเทศไทย ตามกรอบแห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาที่มีการเรียนการสอนสาขาการจัดการท่องเที่ยวหรือสาขามัคคุเทศก์ สามารถจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ได้โดยใช้หลักสูตรที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กำหนดขึ้น เรียกว่า หลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ (หลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น) ให้แก่บุคคลทั่วไปที่ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ ทั้งนี้กรมการท่องเที่ยวจะทำหน้าที่กำกับและดูแลการดำเนินงาน แต่ขั้นตอนในการจัดฝึกอบรมเป็นหน้าที่ของสถาบันที่ต้องดำเนินการเอง และมีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 123 แห่งที่มีการเรียนการสอนหลักสูตรทางด้านการท่องเที่ยว (โฉมยง โต้ะทอง, 2554) แต่พบว่าสถาบันการศึกษาที่จัดการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์มีเพียง 52 สถาบันเท่านั้น เพราะส่วนใหญ่จะเปิดอบรมเพียงครั้งหนึ่งหรือสองครั้งแล้วก็งดไปไม่ได้จัดอบรมอย่างต่อเนื่องต่อไปอีก ในขณะที่ความต้องการมัคคุเทศก์ยังมีอยู่อีกอย่างมากมายก็ตาม จากการสอบถามสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดโครงการอบรมมัคคุเทศก์จากกรมการท่องเที่ยวทั้ง 52 สถาบัน มีการจัดส่งรายงานสรุปการจัดการโครงการอบรมมัคคุเทศก์ให้กรมการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา เป็นไปตามเงื่อนไขของกระทรวง แต่สาเหตุที่สถาบันอุดมศึกษาจัดโครงการอบรมมัคคุเทศก์เป็นครั้งคราวและจัดโครงการอบรมมัคคุเทศก์อย่างต่อเนื่อง ขึ้นอยู่กับบุคลากรของสถาบันที่มีความรู้ในการจัดเพราะบางสถาบันเมื่อบุคลากรที่เคยจัดลาออก ก็ไม่มีคนดำเนินการเรื่องนี้ อีกทั้งการจัดทุกครั้งต้องคำนึงถึงรายได้และรายจ่ายว่าเพียงพอมีรายได้เข้าสถาบันไม่ขาดทุนและในปี 2558 มีสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดโครงการอบรมมัคคุเทศก์เพียง 23 สถาบันเท่านั้น ทั้งที่ความต้องการมัคคุเทศก์ยังมีอยู่อีกมาก (กรมการท่องเที่ยว, 2558)

ความไม่ต่อเนื่องและการปรับเปลี่ยนบุคลากรอยู่บ่อยครั้งของสถาบันการศึกษาทำให้เกิดปัญหาความไม่แน่นอนของรูปแบบและรายละเอียดในการจัดการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ตอบสนองต่อคุณภาพของมัคคุเทศก์ แม้ทางกรมการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาจะได้ออกกรอบของหลักสูตรไว้อย่างกว้าง ๆ ก็ตาม ทั้งนี้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีพื้นฐานทั้งด้านความรู้และประสบการณ์วิชาชีพที่แตกต่างกันอย่างมาก ซึ่งยากต่อการที่จัดการบริหารจัดการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีพื้นฐานต่างกันเรียนรู้เรื่องเดียวกันและได้ผลอย่างเดียวกัน ดังนั้นผู้ให้การอบรมจึงต้องระวังเป็นอย่างยิ่ง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดปัญหาอื่น

จากการได้ศึกษาวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยชิ้นนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดลองใช้ตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยแก่สถาบันการศึกษาที่ต้องการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

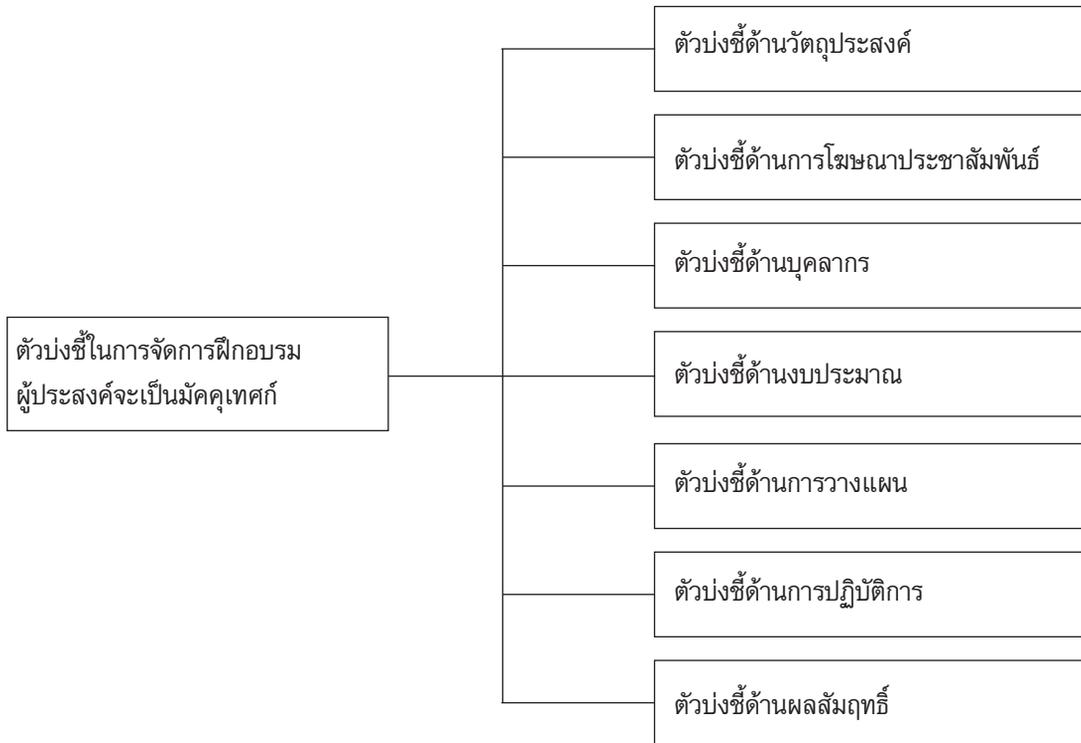
ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อทดลองใช้ตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

2. เพื่อเสนอแนะการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย แก่สถาบันการศึกษาที่ต้องการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้มีกรอบแนวคิดในการกำหนดตัวบ่งชี้การจัดการฝึกอบรมฯ ดังนี้



แผนภาพ 1 ตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย (เพ็ญพิมพ์ พวงสุวรรณ, 2560)

ประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์เชิงนโยบาย

1. สามารถนำผลการวิจัยไปเสนอต่อกรรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อนำไปบรรจุเป็นนโยบายของกระทรวงเพื่อนำไปขยายผลให้สถาบันการศึกษาที่สนใจในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ต่อไป

2. สามารถนำผลการวิจัยไปเสนอต่อคณะกรรมการด้านการท่องเที่ยวในคณะกรรมการการศึกษา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว สภานิติบัญญัติแห่งชาติ เพื่อกำหนดนโยบายจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

การทดลองใช้ตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา
ในประเทศไทย ตามกรอบแห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

ประโยชน์ในทางวิชาการ

1. จะทำให้ทราบถึงตัวบ่งชี้ในการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่กรมการท่องเที่ยวกำหนดเพื่อให้ถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
2. จะทำให้ทราบถึงตัวบ่งชี้ที่มีประสิทธิภาพในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ตามหลักสูตรของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ประโยชน์เชิงปฏิบัติการ

1. สถาบันการศึกษาที่มีคุณสมบัติตามระเบียบของกรมการท่องเที่ยวที่ประสงค์จะจัดการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ จะสามารถนำตัวบ่งชี้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ได้ตามบริบทของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ (จัดการฝึกอบรมอย่างได้ผลและต่อเนื่อง สร้างชื่อเสียง สร้างรายได้ให้แก่สถาบันการศึกษา)
2. สามารถนำตัวบ่งชี้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นตัวอย่างในการจะทำการศึกษาวจัยประสิทธิภาพของตัวบ่งชี้ในการฝึกอบรมในด้านอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้เป็นอย่างดี

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองใช้ตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย รวม 34 ตัวบ่งชี้ แบ่งได้ 7 ด้าน ดังนี้ (เพ็ญพิมพ์ พวงสุวรรณ, 2560)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดลองทั้งหมด 2 แห่ง ซึ่งกลุ่มทดลองคือ ผู้เข้ารับการอบรมของมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 18 คน และมหาวิทยาลัยพาร์อิสเทิร์น จำนวน 30 คน รวมจำนวน 48 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการทำการทดลองใช้ตัวบ่งชี้เพื่อเป็นการประเมินผลที่ครอบคลุมทั้งผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือกลุ่มทดลอง ผู้จัดการฝึกอบรม ผู้กำกับดูแลคุณภาพของมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยกำหนดเครื่องมือ ดังนี้

- 1) แบบวัดความรู้ ผู้วิจัยจะดำเนินการสอบวัดความรู้ผู้เข้ารับการอบรม โดยแบ่งการวัดผลออกเป็น 2 ขั้นตอน โดยขั้นตอนแรกใช้แบบวัดผล เพื่อวัดผลผู้เข้ารับการอบรมก่อนการฝึกอบรม (pre-test) ขั้นตอนที่สองใช้แบบวัดผลเดิมทำการวัดผลผู้เข้ารับการฝึกอบรม เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม (post-test)
- 2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยแบบสอบถามจะประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลความพึงพอใจในการฝึกอบรม 5 ระดับ ได้แก่ 5 คือ พอใจมากที่สุด 4 คือ พอใจมาก 3 คือ พอใจปานกลาง 2 คือ พอใจน้อย และ 1 คือ พอใจน้อยที่สุด
- 3) แบบสัมภาษณ์ ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผลจากการทดลองใช้ตัวบ่งชี้จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับ

การจัดฝึกอบรม เป็นแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง และ 4) แบบสำรวจรายการ เพื่อใช้ประกอบการประเมินผลการใช้ตัวบ่งชี้โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้แทนจากกรมการท่องเที่ยวซึ่งดูแลมาตรฐานของการจัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์ของประเทศไทย

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการและวิธีหาคุณภาพตามลักษณะของเครื่องมือแต่ละชนิด โดยเริ่มกระบวนการดังนี้

3.1 ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ของแบบทดสอบ แบบสอบถาม และแบบตรวจสอบรายการด้วยดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยหลักการแล้วข้อคำถามใด ได้ค่า $IOC \geq 0.5$ (มากกว่าหรือเท่ากับ ศูนย์จุดห้า) หมายความว่า คำถามข้อนั้นจะวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2547) ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านตรวจสอบพบว่า คะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อมีค่า $IOC \geq 0.6$ จึงสามารถนำไปใช้ได้

3.2 ความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง (Try Out) ซึ่งมีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการจะศึกษา จำนวน 30 คน โดยทำการทดสอบความเที่ยงด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (บุญธรรม กิจปรีดาภิรุทธิ์, 2540) ซึ่งการทดสอบความเที่ยงในครั้งนี้ได้ค่าเท่ากับ 0.75

3.3 การทดสอบความง่าย (Level of Easiness)

ผู้วิจัยได้นำชุดข้อสอบไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความยากง่ายเพื่อจะได้ข้อสอบที่ไม่ง่ายเกินไปและไม่ยากเกินไปโดยความง่ายที่เหมาะสม พบว่า ค่าที่ได้อยู่ระหว่าง 0.2 ถึง 0.8 เป็นข้อสอบที่มีความเหมาะสมไม่ยากหรือง่ายจนเกินไป ทั้งนี้ได้ใช้สูตรของ Hopkins and Antes (1985, p. 249 อ้างอิงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543)

3.4 การทดสอบอำนาจจำแนก (Power of Discrimination)

การทดสอบอำนาจจำแนกของข้อสอบวัดความรู้ ที่จะใช้ในที่นี้เพื่อให้สามารถจำแนกได้ชัดเจนระหว่างผู้ที่มีรู้และไม่รู้ ซึ่งการทดสอบครั้งนี้ พบว่า ค่าที่ได้อยู่ระหว่าง 0.2 ถึง 0.8 ได้ค่าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ถือว่าอำนาจจำแนกดีสามารถนำไปใช้งานได้ต่อไป (ละเอียด ศิลาน้อย, 2558, หน้า 47)

4. การวิเคราะห์ผล โดยใช้ ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, สถิติข้อสอบที่แบบคู่ (Paired t-test)

การทดลองตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ หมายถึง ดัชนีชี้วัด ตัวชี้นำ หรือตัวแสดงความสำเร็จของการจัดฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย โดยตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการวิเคราะห์เอกสารและสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นผู้บริหารโครงการและเจ้าหน้าที่โครงการ ที่เป็นผู้ปฏิบัติจริงในการคัดกรองตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญต่อการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

ตัวบ่งชี้ที่ได้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างแบบประมวลและสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ที่ได้มาจากการวิเคราะห์เอกสารตามแนวคิดของไมล์และฮูเบอร์แมน (Miles & Huberman, 1994) ได้ข้อสรุปเป็นตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษารวม 34 ตัวบ่งชี้ แบ่งได้ 7 ด้าน และยืนยันตัวบ่งชี้โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นผู้บริหารโครงการและเจ้าหน้าที่โครงการ เลือกแบบเจาะจงเลือกมา 20% จาก 52 สถาบัน (สถาบันที่เคยเปิดการจัดอบรมมัคคุเทศก์ทั้งที่เปิดเป็นครั้งแรกและต่อเนื่อง) แบ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งของรัฐบาลจำนวน 5 สถาบัน สถาบันอุดมศึกษาจากเอกชน จำนวน 5 สถาบันที่จัดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง รวม 10 สถาบัน เพื่อให้ได้ตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของแต่ละสถาบันเหล่านั้น ได้ทำการตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้า (triangulation method) ด้านผู้ให้ข้อมูล กล่าวคือ เมื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในระดับผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบโครงการแล้ว จะทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการด้วยเมื่อได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกันแล้ว ก็ถือว่าได้ข้อมูลที่ถูกต้องอย่างแท้จริง แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นในการใช้ตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมจะประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลระดับความสำคัญของตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมที่นำมาใช้งาน และข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยแบบสอบถามใช้การกำหนดคำตอบเพียง 2 ด้าน (dichotomous) คือ ใช่ กับ ไม่ใช่ ตัวบ่งชี้เหล่านั้น

กระบวนการทดลองใช้ตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย โดยได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการฝึกอบรมแบบเป็นระบบ คือ ขั้นตอนก่อนการจัดฝึกอบรม (Input) กระบวนการระหว่างการฝึกอบรม (process) และกระบวนการหลังการฝึกอบรม (output) ดังนี้

ตาราง 1 กระบวนการจัดการฝึกอบรมแบบเป็นระบบ ก่อนการจัดฝึกอบรม (Input) ระหว่างการฝึกอบรม (Process) และหลังการฝึกอบรม (Output)

ตัวบ่งชี้ 7 ด้าน	ก่อนการจัดฝึกอบรม (Input)	ระหว่างการฝึกอบรม (Process)	หลังการฝึกอบรม (Output)
ด้านวัตถุประสงค์	√		
ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์	√		
ด้านบุคลากร		√	
ด้านงบประมาณ	√	√	
ด้านการวางแผน	√		
ด้านการปฏิบัติการ	√	√	
ด้านผลสัมฤทธิ์			√

โดย 1) กระบวนการก่อนการจัดฝึกอบรม ผู้วิจัยได้จัดประชุมชี้แจงรายละเอียดของแต่ละตัวบ่งชี้แก่คณะกรรมการดำเนินงานของทั้งสองมหาวิทยาลัย ซึ่งร่วมกันวางแผนการดำเนินงาน การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การกำหนดบุคลากรในการดำเนินงาน วิทยาการจัดฝึกอบรม การโฆษณาประชาสัมพันธ์และงบประมาณในการดำเนินงานทั้งสิ้น เพื่อให้เข้าใจตรงกันของทีมงานทุกฝ่าย 2) กระบวนการระหว่างการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการฝึกอบรม โดยช่วยในการประสานงาน และให้คำปรึกษาแก่คณะกรรมการดำเนินงานที่ใช้ตัวบ่งชี้ด้านการปฏิบัติการ ด้านงบประมาณ และด้านบุคลากรซึ่งในขั้นตอนนี้จะค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อนเนื่องจากการปฏิบัติการฝึกอบรมมีหลายกระบวนการทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ และ 3) กระบวนการหลังการฝึกอบรม ได้แก่ กระบวนการในการวัดผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และผลย้อนกลับของผู้เข้ารับการฝึกอบรม คณะกรรมการดำเนินการ รวมถึงกระบวนการประเมินผลการทดลองใช้ตัวบ่งชี้ในครั้งนี้

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การประเมินจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผลการประเมินผู้เข้ารับการฝึกอบรมของทั้งสองมหาวิทยาลัยด้านความรู้ความสามารถจากการฝึกอบรม ด้วยแบบสอบถามวัดความรู้ก่อนและหลังการจัดการฝึกอบรม ทดสอบด้วยสถิติทดสอบทีแบบคู่ (Paired t-test) โดยได้ทำการทดสอบความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมทั้งก่อนและหลังการจัดฝึกอบรม (pre-test and post-test) เพื่อประเมินผลการฝึกอบรม พบว่า ก่อนฝึกอบรม (pre-test) และหลังการฝึกอบรม (post-test) ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าการฝึกอบรมมีผลเพิ่มพูนความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมจริง

การทดลองใช้ตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา
ในประเทศไทย ตามกรอบแห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

ผลการประเมินการจัดการฝึกอบรมโดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งสองมหาวิทยาลัยด้วยแบบประเมิน
ความพึงพอใจตามตัวบ่งชี้ทั้ง 34 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยพะเยา มีความพอใจ
มากที่สุด ในคุณสมบัติของวิทยากรหรืออาจารย์ผู้สอนของมหาวิทยาลัยพะเยาด้านความรู้ความสามารถ
และประสบการณ์ในรายวิชาที่สอน ตลอดจนในคุณสมบัติของวิทยากรหรืออาจารย์ผู้สอนของมหาวิทยาลัย
พะเยา และด้านความสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.38) ที่รองลงมาคือ พอใจมากที่สุด
ในด้านคุณสมบัติของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความสามารถการประสานงาน
ความเอาใจใส่และกระตือรือร้น ยินดีให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.43) และระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ในลำดับถัดไปเป็น ในด้านกำหนดวันเริ่มโครงการ การรับสมัคร การจัดอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม
($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.65) ทั้งนี้ในส่วนของการรับรู้ข่าวสารการฝึกอบรมของ มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า
มาจากการโฆษณาโครงการฯ ทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ อีเมล และเฟซบุ๊ก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
66.66

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทิร์น มีความพอใจมากที่สุดในคุณสมบัติของวิทยากร
หรืออาจารย์ผู้สอนของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทิร์น ด้านความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในรายวิชา
ที่สอนด้านมัคคุเทศก์ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.49) และมีความพึงพอใจมากที่สุดในคุณสมบัติของบุคลากร
หรือเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทิร์น ด้านความสามารถการประสานงาน ความเอาใจใส่และ
กระตือรือร้น และยินดีให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.60) และมีความพึงพอใจมากที่สุดในลำดับถัดมา
ในการเก็บค่าธรรมเนียมการฝึกอบรมตามหลักเกณฑ์ของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา
($\bar{X} = 3.6$, S.D. = 0.67) ทั้งนี้ ในส่วนของการรับรู้ข่าวสารการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทิร์น
พบว่า มาจากการโฆษณาโครงการฯ ทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ อีเมล และเฟซบุ๊ก มากที่สุด คิดเป็น
ร้อยละ 66.67

ส่วนที่ 2 การประเมินจากผู้จัดการฝึกอบรม

ผลจากการทดลองนำตัวบ่งชี้ทั้ง 34 ตัว แบ่งได้ 7 ด้าน มาใช้ในการจัดฝึกอบรมในครั้งนี้
ผู้จัดการฝึกอบรมได้รับประโยชน์และยังมีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพสูงมากในการนำมาเป็นตัวกำกับ
การจัดการฝึกอบรมให้เป็นไปตามกรอบแห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551
และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยอาจจะแยกเป็นแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ คือ 1) โครงการฯ มีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับ
นโยบายด้านการบริการวิชาการของและสนองนโยบายรัฐบาลเพิ่มจำนวนมัคคุเทศก์ 2) โครงการฯ
ตอบสนองความต้องการผู้ที่ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ 3) โครงการฯ สร้างชื่อเสียง สร้างรายได้และ
มีความจำเป็นต่อสถาบันการศึกษาที่จัดอบรม และ 4) วัตถุประสงค์ของโครงการมีความชัดเจนสามารถ
นำไปปฏิบัติได้ พบว่า จากการที่กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน สามารถทำให้การดำเนินการในกิจกรรม
ต่าง ๆ นั้นดำเนินไปตรงตามเป้าหมาย ซึ่งที่ผ่านมากการที่กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการไม่ชัดเจน

ทำให้การวัดผลและประเมินผลของการฝึกอบรม รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ นั้น ยังมีความคลุมเครืออยู่จนบางครั้งได้รับคำร้องเรียนจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2. ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ คือ 1) การโฆษณาโครงการทางสื่อสิ่งพิมพ์ 2) การโฆษณาโครงการออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ อีเมล และเฟซบุ๊ก 3) มีสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์ 4) การประชาสัมพันธ์โครงการทางองค์กรและสมาคมต่าง ๆ พบว่า หลังจากใช้ตัวบ่งชี้มีการตอบรับจากผู้สนใจเป็นจำนวนมากและสามารถเข้าถึงได้ดี แต่ยังมีผู้เข้าอบรมบางส่วนได้รับข้อมูลจากการบอกต่อมาจากเพื่อนที่เคยผ่านการอบรมมาแล้วในรุ่นก่อนหน้า ซึ่งมีข้อเสนอแนะมาให้แก่ผู้วิจัยในการพิจารณานำเข้าสู่การกำหนดเป็นตัวบ่งชี้เพิ่มเติมเพื่อความครบถ้วนยิ่งขึ้น

3. ด้านบุคลากร ประกอบด้วย 1) มีคณะกรรมการดำเนินการฝึกอบรมและคำสั่งแต่งตั้งและมีผู้รับผิดชอบโครงการ 2) บุคลากรของสถาบันมีความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรและหลักเกณฑ์การฝึกอบรมวิชาภาคปฏิบัติของกรมการท่องเที่ยว 3) บุคลากรรู้วิธีการจัดโครงการฝึกอบรม 4) บุคลากรมีความสามารถด้านการประสานงาน มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้น ยินดีให้บริการ 5) วิทยากรผู้ฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการรายวิชาที่สอนด้านภาคปฏิบัติ 6) วิทยากรผู้ฝึกอบรมมีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ และเป็นบุคคลที่กรมการท่องเที่ยวรับรองคุณสมบัติ พบว่า การใช้ตัวบ่งชี้ทำให้คณะกรรมการดำเนินงานไม่หลงลืมในการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน การประชุมเพื่อให้บุคลากรทุกคนรับทราบข้อมูลและเข้าใจกระบวนการฝึกอบรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น การพิจารณาวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถที่ต้องส่งรายชื่อเพื่อรับการรับรองจากกรมการท่องเที่ยวก่อนการจัดฝึกอบรม

4. ด้านงบประมาณ ประกอบด้วย 1) การเก็บค่าธรรมเนียมการอบรมให้เหมาะสมตามหลักเกณฑ์ของกรมการท่องเที่ยว 2) การจัดสรรรายได้วิทยากรและบุคลากรต่าง ๆ ของโครงการฯ เป็นไปตามประกาศของสถาบัน 3) การเตรียมความพร้อมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ 4) การวางแผนเรื่องค่าใช้จ่าย รายรับ และพิจารณาจุดคุ้มทุน พบว่า ในด้านงบประมาณก่อนหน้าที่จะได้ทดลองใช้ตัวบ่งชี้มักจะมีปัญหาเรื่องการวางแผนงบประมาณบางส่วนไป จนทำให้ต้องมีการขออนุมัติงบประมาณเพิ่ม หรืองบประมาณบานปลาย แต่เมื่อมีตัวบ่งชี้เหล่านี้เข้ามาจัดการก่อนดำเนินการจัดฝึกอบรมทำให้การตั้งงบประมาณ การใช้จ่ายงบประมาณต่าง ๆ เป็นไปอย่างคล่องตัว และก่อให้เกิดผลกำไรจากการฝึกอบรม สามารถรู้ต้นทุนของการดำเนินการได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

5. ด้านการวางแผน ประกอบด้วย 1) การสนับสนุนข้อมูลและคำแนะนำต่าง ๆ จากกรมการท่องเที่ยว 2) การจัดตารางสอนในหลักสูตรการฝึกอบรม 3) การกำหนดวิธีการสอน คำอธิบายรายวิชาในหลักสูตรการฝึกอบรม 4) การวางแผน การประชุมบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดโครงการฯ 5) กำหนดวันเริ่มโครงการ การรับสมัคร การจัดอบรม และระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม พบว่า เนื่องจากการดำเนินการเมื่อสถาบันอุดมศึกษาส่งเรื่องเพื่อขออนุมัติการดำเนินโครงการจากกรมการท่องเที่ยวแล้วนั้นจำเป็นต้องดำเนินการตามแผน ทั้งเรื่องวิทยากรและระยะเวลา ซึ่งเมื่อมีตัวบ่งชี้เข้ามาจัดการทำให้สามารถกำหนดหรือวางแผนได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นเพราะจะต้องดำเนินการให้ครบตามตัวบ่งชี้ซึ่งระบุ

การประสานงานในสิ่งต่าง ๆ ชัดเจน ทั้งการประสานกับกรมการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา
วันเวลาการรับสมัคร การฝึกอบรม การสอบเข้าและวัดผลสัมฤทธิ์ งบประมาณ การประชาสัมพันธ์

6. ด้านการปฏิบัติการ ประกอบด้วย 1) นำส่งโครงการฯ ของแต่ละสถาบันต่อกรมการท่องเที่ยว
เช่น หนังสือขอความเห็นชอบเปิด-ปิดโครงการฯ 2) การรับสมัครและเอกสารการสมัครหนังสือรับรองวุฒิ
การศึกษา โดยการส่งตรวจสอบ 3) การจัดเตรียมสถานที่ฝึกอบรม สื่อวัสดุอุปกรณ์ เอกสารตำราฯ
4) การนำหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ไปใช้ ประกอบด้วย ภาคความรู้ทางวิชาการ ภาคความรู้
ภาษาต่างประเทศ ภาคการศึกษานอกสถานที่ 5) เจ้าหน้าที่กรมการท่องเที่ยวมาตรวจติดตามและประเมินผล
ในแต่ละช่วงของการดำเนินโครงการฯ 6) การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น การเลื่อนวันอบรม ต้องได้รับความ
เห็นชอบจากกรมการท่องเที่ยว พบว่า ในด้านการปฏิบัติการนั้นเป็นส่วนที่มีรายละเอียดเยอะมาก
ซึ่งส่วนใหญ่แล้วมักจะพลาดในการดำเนินงานแต่ละอย่าง เนื่องจากไม่ได้มีการรอบในการดำเนินการที่ชัดเจน
แต่ผลจากการได้ตัวบ่งชี้ทำให้เกิดความรอบคอบรัดกุมมากยิ่งขึ้น มีจำนวนข้อผิดพลาดในการดำเนิน
การลดน้อยลงเป็นอย่างมาก ได้รับคำชื่นชมจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องประสานงานด้วย รวมถึงเจ้าหน้าที่
ของโครงการมีความสุขและเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น

7. ด้านผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย 1) การสอบคัดเลือกเข้าและสอบประเมินผลจบ ต้องสอบผ่าน
ภาคทฤษฎีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 และภาคปฏิบัติไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 และมีการทดสอบการใช้ และมีการ
ประเมินผลโดยผู้แทนจากสมาคมมัคคุเทศก์ และผู้แทนจากธุรกิจนำเที่ยวในการสอบคัดเลือกเข้าอบรมและ
สอบจบ 2) แบบประเมินโครงการและวิทยากร 3) ผลสัมฤทธิ์ในการจัดโครงการฯ ด้านความรู้ความสามารถ
และด้านความพึงพอใจ และผู้เข้ารับการอบรมได้รับวุฒิบัตร 4) รายงานระยะต้นและรายงานสรุปผล
การฝึกอบรม 5) การปรับปรุงแก้ไข เช่น สอนเสริม สอบซ่อม พัฒนา การเรียนรู้ และสนับสนุนผู้เข้ารับการ
อบรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น พบว่า เดิมในการดำเนินการด้านผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้าอบรมจะจัดการ
เพียงแค่การทดสอบและสอบซ่อมสำหรับผู้ตกในการสอบแบบปกติ แต่เมื่อมีตัวบ่งชี้เข้ามาทำให้
คณะกรรมการดำเนินงานทราบถึงวิธีการดำเนินการในการเพิ่มพูนความรู้ให้สำหรับผู้เข้าอบรมที่สอบซ่อม
แล้วไม่ผ่านตามเกณฑ์ที่กรมการท่องเที่ยวกำหนด ซึ่งนับเป็นผลดีและเป็นโอกาสอันดีแก่ผู้เข้าอบรมที่จะ
ได้รับการสอนเสริมการพัฒนาการเรียนรู้ หรือการออกทริปซ่อมเสริมเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้จริง
ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ต่อไป

ส่วนที่ 3 การประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ

การประเมินผลการทดลองใช้ตัวบ่งชี้ (การใช้-ไม่ใช้ ตัวบ่งชี้ตัวใดบ้าง) ของวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยพะเยา และมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ดังนี้ 1) ผู้แทนจาก
กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาที่ดูแลหลักสูตร 2) นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย 3) ผู้แทนจาก
สมาคมธุรกิจท่องเที่ยว 4) รองคณบดีฝ่ายวิชาการและกิจการนิสิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา
5) ผู้แทนคณะอนุกรรมการด้านการท่องเที่ยว ในคณะกรรมการการศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และ
การท่องเที่ยว สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ปรากฏผลการจัดอบรมทั้งสองแห่งใช้ตัวบ่งชี้ทุกตัวในการจัดฝึกอบรม สรุปได้ 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวัตถุประสงค์ 2) ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ 3) ด้านบุคลากร 4) ด้านงบประมาณ 5) ด้านการวางแผน 6) ด้านการปฏิบัติการ และ 7) ด้านผลสัมฤทธิ์ ซึ่งส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานของการจัดการฝึกอบรมมีความราบรื่น และบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. ผู้จัดการฝึกอบรมทุกคนสามารถดำเนินการในแนวทางเดียวกัน สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถมาทำงานได้ ซึ่งเกิดมาจากกระบวนการวางแผนอย่างเป็นขั้นเป็นตอนของการฝึกอบรม และการเตรียมงานในส่วนต่าง ๆ ไว้เป็นอย่างดี ตั้งแต่กระบวนการติดต่อวิทยากร การต้อนรับ การจัดทริปเก็บเส้นทาง กระบวนการบรรยายให้ความรู้ การประเมินผลของการบรรยาย การจัดส่ง จนถึงกระบวนการของการออกกฤตมบัตรให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2. เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านการฝึกอบรมแล้ว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ร่วมกับวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา และมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทิร์น ร่วมกันออกกฤตมบัตรให้เป็นที่ยอมรับแล้ว ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำไปยื่นเพื่อขอรับบัตรมัคคุเทศก์ได้ในอนาคตต่อไป

3. สรุปผลทางการเงินในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของ 2 สถาบัน ปรากฏว่า การจัดการฝึกอบรมที่วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา และมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทิร์น มีกำไรรายได้จากค่าธรรมเนียมที่เก็บได้จากการจัดการฝึกอบรม

อภิปรายผล

1. ผลจากการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์โดยใช้ตัวบ่งชี้ มีผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาสลักษณ์ ชิววัลลี และอังคินันท์ อินทรกำแหง (2556) พัฒนาระบบมาตรฐานกระบวนการจัดฝึกอบรมข้าราชการก่อนปฏิบัติราชการ ซึ่งเครื่องมือวิจัยที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ แบบวัดความรู้ แบบสอบถามเจตคติและพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้และการปฏิบัติงานโดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.82 ถึง 0.90 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและวิเคราะห์สถิติทดสอบที่ ผลการวิจัย พบว่า ได้มาตรฐานกระบวนการจัดฝึกอบรมข้าราชการก่อนปฏิบัติราชการ 15 ข้อ ประกอบด้วยข้อกำหนดหลักเกณฑ์ 30 ข้อ วัดจากตัวบ่งชี้รวม 148 ตัว ประกอบด้วย 15 มาตรฐาน คือ ม.1 หน่วยงานผู้จัดฝึกอบรม ม.2 หลักสูตรฝึกอบรม ม.3 วิทยากร ม.4 คู่มือหลักสูตรฝึกอบรม ม.5 หน่วยงานต้นสังกัดของผู้เข้าอบรม ม.6 เอกสารการฝึกอบรม ม.7 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ม.8 เครื่องมือประเมินผล ม.9 กระบวนการบริหารจัดการ ม.10 กระบวนการถ่ายทอดความรู้ ม.11 การเรียนรู้และมีส่วนร่วมของผู้เข้าอบรม ม.12 การประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม ม.13 ประเมินหลังสิ้นสุดการอบรม ม.14 เอกสารรายงานฝึกอบรม และ ม.15 ช่องทางการให้คำปรึกษาวิชาการแก่ผู้เข้าอบรมหลังสิ้นสุดอบรม ในทำนองเดียวกับคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งมีได้จัดการศึกษาเป็นภาค ในส่วนการศึกษาที่สองและส่วนการศึกษาที่สี่ ที่กล่าวว่า

การทดลองใช้ตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา
ในประเทศไทย ตามกรอบแห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

ผลลัพธ์ของการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitude) ที่เกิดขึ้น
ในตัวบุคลากร เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในหลักสูตร/โครงการฝึกอบรม ความคุ้มค่าของการฝึก
อบรม หมายถึง การประเมินผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ ทักษะ ไปใช้ในการดำเนินงาน และ
เกณฑ์การดำเนินงาน หมายถึง รายละเอียดของการทำงานหรือผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุถึง
คุณภาพและมาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้

2. ผลการใช้ตัวบ่งชี้โดยประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม พบว่า การจัดการฝึก
อบรมได้ผลผู้เข้าอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี และอังคินันท์
อินทรกำแหง (2556) ที่ระบุผู้เข้าอบรมมีความรู้พฤติกรรมเรียนรู้ระหว่างการอบรม พฤติกรรมตามค่านิยม
สร้างสรรค์และสมรรถนะหลักของข้าราชการในระยะติดตามพฤติกรรม 1 เดือน เพิ่มขึ้นกว่าก่อนเข้าอบรม
($p < 0.001$) และมีเจตคติต่อระบบราชการเพิ่มขึ้นอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในทำนองเดียวกับ อธิภัทร
สุขสมทรัพย์ (2557) ที่ศึกษาการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมการบริหารร้านสาขาอย่างมืออาชีพสำหรับ
สายปฏิบัติการระดับผู้จัดการร้าน ในธุรกิจตัวแทนรับชำระค่าสินค้าและบริการ พบว่า ด้านการเรียนรู้
(learning) จากประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยการวิเคราะห์ความถูกต้องในการตอบแบบ
สอบถามและแปรผลคะแนนเป็นอัตราส่วนร้อยละของการทำแบบสอบถามก่อนและหลังการฝึกอบรม
ก่อนการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย หลังการฝึกอบรม พบว่า
มีระดับความรู้เพิ่มขึ้นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความรู้เป็นรายด้าน พบว่า ก่อนการ
ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความรู้อยู่ในระดับน้อย แต่เมื่อได้เข้ารับการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าอบรม
มีระดับความรู้เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมากเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น การจัดการฝึกอบรม
เช่นนี้จึงมีประสิทธิภาพ

3. ผลจากการประเมินจากผู้เข้าฝึกอบรมด้านความพึงพอใจต่อตัวบ่งชี้ในการจัดฝึกอบรม พบว่า
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพอใจโดยรวมอยู่ระดับมาก และสำหรับด้านวิทยากรอยู่ในระดับมากที่สุด
สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริฐากร ชูทรัพย์ (2556) พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมโครงการสร้างอาชีพเพื่อ
ชุมชนมีความพึงพอใจด้านการนำเนื้อหาไปใช้ในการประกอบอาชีพ ด้านวิทยากรฝึกอบรม และด้าน
การจัดการอบรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในด้านการนำเนื้อหาไปใช้
ในการประกอบอาชีพ พบว่า ข้อเนื้อหาการอบรมมีความเหมาะสมกับความรู้เดิมของผู้เข้ารับการอบรม
มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ด้านวิทยากรฝึกอบรม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มาก ด้านการจัดการอบรมเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมาก

ผู้เข้ารับการอบรมตามโครงการสร้างอาชีพเพื่อชุมชนมีระดับความพึงพอใจด้านวิทยากรฝึกอบรม
อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เพราะวิทยากรเป็นผู้ที่ถ่ายทอดความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็นใน
การสร้างอาชีพให้กับผู้เข้ารับการอบรม หากวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถที่จะถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้ที่

เข้ารับการอบรม ความรู้จะถูกถ่ายทอดไปยังผู้เข้ารับการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมจึงจำเป็นต้องได้รับความรู้จากวิทยากรและต้องได้รับการฝึกทักษะจากวิทยากรที่มีการเตรียมการสอนอย่างดี และวิทยากรต้องสามารถแสดงให้ผู้เข้ารับการอบรมเห็นถึงความรู้ความสามารถและบุคลิกลักษณะทั้งภายนอกและภายในที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้เข้ารับการอบรม ด้วยเหตุนี้ ผู้เข้ารับการอบรมจึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4. ตัวบ่งชี้ที่นำมาทดลองใช้ได้ผ่านการประเมินแล้วจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน พบว่า มหาวิทยาลัยพะเยาและมหาวิทยาลัยพายัพ ออกรูขี้ผึ้งให้แก่วิทยาลัยพะเยาและมหาวิทยาลัยพายัพ ใช้ตัวบ่งชี้ทุกตัวจึงถือได้ว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่ใช้การได้ดี และวิธีการฝึกอบรมนั้นตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตั้งแต่ต้นจนจบสิ้นการฝึกอบรมและผ่านการตรวจสอบในการจัดฝึกอบรม ซึ่งส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานของการจัดการฝึกอบรมมีความราบรื่น และบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

5. เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านการฝึกอบรมแล้วจากสถาบันการศึกษาทั้ง 2 แห่งได้ร่วมกับกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ออกคู่มือบัตรให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ผ่านการฝึกอบรมทุกคนจนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว (ซึ่งเมื่อได้รับคู่มือบัตรแล้วก็มีสิทธิ์นำไปยื่นขอรับบัตรมัคคุเทศก์ได้ตามกฎหมาย)

โดยสรุป จึงควรขยายผลให้มีการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ในสถาบันอุดมศึกษาเพิ่มมากขึ้น เพื่อจัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานเพียงพอแก่ความต้องการของตลาดการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีสิทธิ์จัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์และสนใจจะจัดการฝึกอบรมนั้นสามารถใช้ตัวบ่งชี้ที่ได้จากการทดลองนี้ไปจัดการฝึกอบรมและดำเนินการจัดการฝึกอบรมได้ ซึ่งผู้เข้าฝึกอบรมได้ความรู้ ได้สิทธิ์ในการนำคู่มือบัตรไปยื่นขอรับบัตรมัคคุเทศก์ต่อไป และสถาบันการศึกษาที่จัดการฝึกอบรมสามารถสร้างชื่อเสียง สร้างรายได้ให้แก่สถาบันการศึกษาอีกด้วย

2. กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สามารถนำกระบวนการจัดฝึกอบรมไปเผยแพร่เพื่อให้สถาบันการศึกษาที่มีสิทธิ์จัดการฝึกอบรมทำการจัดการฝึกอบรมให้กว้างขวางขึ้น

3. คณะอนุกรรมการด้านการท่องเที่ยวในคณะกรรมการการศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว สภานิติบัญญัติแห่งชาติ สามารถกำหนดนโยบายสนับสนุนการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยต่อไป

4. ให้ผู้ที่สนใจนำไปเป็นตัวอย่างในการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพของตัวบ่งชี้ในการฝึกอบรมในด้านอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเพื่อสร้างกระบวนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ในระดับกลางและระดับสูงในอนาคตข้างหน้า เพราะการทดลองครั้งนี้เป็นการฝึกอบรมระดับต้น (Basic Tourist Guide Training Course) เท่านั้น และขณะนี้ยังไม่มีการจัดฝึกอบรมระดับกลางและระดับสูงแต่อย่างใด
2. ควรจัดให้มีการทดลองจัดการฝึกอบรมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเพื่อเป็นการยกระดับวิชาการและวิชาชีพต่อไปในอนาคตเพื่อควบคู่ไปกับการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ต่อไปด้วย

รายการอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2557). *คู่มือการฝึกอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ พ.ศ. 2556*. กรุงเทพมหานคร: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กรมการท่องเที่ยว. (2558). *สถิติมัคคุเทศก์*. สืบค้นจาก http://61.19.55.30/dotdoc/v3/guide_stat.php
- กรมการท่องเที่ยว. (2559). *สถิติมัคคุเทศก์*. สืบค้นจาก <http://www.tourism.go.th/view/1/สถิติจำนวนมัคคุเทศก์/EN-US>
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *สถิตินักท่องเที่ยว*. สืบค้นจาก http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8367
- โฉมยง โต้ะทอง. (2554). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการ ASEAN: การเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยว ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษาประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ธีรภัทร สุขสมทรัพย์. (2557). การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมการบริหารร้านสาขาอย่างมืออาชีพสำหรับสายปฏิบัติการระดับผู้จัดการร้านในธุรกิจตัวแทนรับชำระค่าสินค้าและบริการ. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 5(2), 75-89.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). *คู่มือการวิจัย: การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS FOR DOS & WINDOWS*. กรุงเทพมหานคร: เจริญดีการพิมพ์.
- เพ็ญพิมพ์ พวงสุวรรณ. (2560). การศึกษาตัวบ่งชี้ในการจัดการฝึกอบรมผู้ประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยตามกรอบแห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยว*, 12(1).
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). *เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สุวีริสาส์น.
- ละเอียด ศิลาน้อย. (2558). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณทางสังคมศาสตร์ บริหารธุรกิจ และการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร: บางกอกบลูพริ้นต์.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชานีประศาสน์. (2547). *ระเบียบวิธีการวิจัย (Research Methodology)*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดีการพิมพ์.

- วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี และอังคินันท์ อินทรกำแหง. (2556). การพัฒนาระบบมาตรฐานกระบวนการจัดฝึกอบรมข้าราชการไทยก่อนปฏิบัติราชการ. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 19(2), 59-76.
- สิฏฐากร ชูทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมในโครงการพัฒนาอาชีพสู่ชุมชน. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 16 (มกราคม-ธันวาคม 2556).
- Miles, M. B. and Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis a methods sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage.

ผู้เขียน

เพ็ญพิมพ์ พวงสุวรรณ นิลิตดุขภูิบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา อาคารเวฟเพลส ชั้น 8 ถนนวิทยุ-เพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 อีเมล: ninewave88@gmail.com

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี ประธานที่ปรึกษาหลักสูตรปริญญาเอกสาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ละเอียด คิลาน้อย คณบดีคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เศรษฐวัสฎ์ พรมลธิ์ อาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 114 ซอยสุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

หมายเหตุ: งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์ ปีการศึกษา 2559