

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจําหน่ายเพื่อให้นักศึกษาปริญญาตรี เพื่อเตรียมกำลังคนสู่อุตสาหกรรมเป้าหมาย 4.0 กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

THE DEVELOPMENT OF TOUR OPERATION TRAINING CURRICULUM ON COMPETENCY-BASED FOR UNDERGRADUATE STUDENTS TO PREPARATION IN THE TOURISM CLUSTER OF THAILAND 4.0

จุฑาพร บุญศรีรัฐ^{1*} ณัฐชัย จันทชุม² และทิพาพร สุจารี³

Juthaporn Boonkheereerut^{1*}, Nattachai Jantachum², and Tipaporn Sujaree³

^{1,2,3} คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

^{1,2,3} Faculty of Education, Rajabhat Mahasarakham University

Received: July 16, 2024 / Revised: November 25, 2024 / Accepted: November 27, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการจำเป็นต่อการพัฒนาหลักสูตรฯ 2) พัฒนาหลักสูตรฯ 3) ทดลองใช้หลักสูตรฯ และ 4) ประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรฯ มีวิธีการวิจัย 4 ระยะตามวัตถุประสงค์ โดยระยะที่ 1 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว 40 คน และกลุ่มนักศึกษาที่มีประสบการณ์ต่อธุรกิจการท่องเที่ยว 66 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกเฉพาะเจาะจง และใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.95 เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเจาะจงกลุ่มเป้าหมาย 5 คน ที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาหลักสูตรฯ ทำการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อประเมินบริบท และยกร่างหลักสูตรฯ ในระยะที่ 2 แล้วประเมินปัจจัยนำเข้าด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 7 คน โดยใช้แบบประเมินความสอดคล้องและความเหมาะสมของหลักสูตรฯ ระยะที่ 3 ทดลองใช้หลักสูตรฯ กับกลุ่มนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 กำหนดโควตา 2 กลุ่มตัวอย่างกลุ่มละ 26 คน ซึ่งกลุ่มที่ 1 ทดลองใช้เครื่องมือวัดและประเมินผล และกลุ่มที่ 2 ทดลองปฏิบัติการจําหน่าย โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน Paired-Sample t-test จากแบบทดสอบก่อนและหลังฝึกอบรม ระยะที่ 4 เจาะจงกลุ่มเป้าหมายจากผู้ใช้หลักสูตร 30 คน ประเมินผลผลิตจากประสิทธิผลหลักสูตรฯ โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาคัดชั้นความสอดคล้องเป็นเครื่องมือ และใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ระยะที่ 1 ทั้งกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวและนักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบัน ประเด็นประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะปฏิบัติการระหว่างนํ้าเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยต้องการเสริมสมรรถนะปฏิบัติการนํ้าเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จึงประเมินบริบทสรุปเนื้อหาเกี่ยวกับสมรรถนะ และยกร่างหลักสูตรฯ ในระยะที่ 2 มีองค์ประกอบ คือ 1) หลักการ 2) จุดมุ่งหมาย 3) สมรรถนะสำคัญ 4) โครงสร้าง และเนื้อหา 5) กิจกรรมการฝึกอบรม 6) สื่อและแหล่งเรียนรู้ และ 7) การวัดและประเมินผล ซึ่งผลประเมินความสอดคล้องอยู่ในระดับมากที่สุด และความเหมาะสมระดับมาก ระยะที่ 3 ผลการทดลองใช้หลักสูตรฯ แบ่งเป็นผลการทดลองใช้เครื่องมือวัดและประเมินผลของกลุ่มที่ 1 ซึ่งแบบทดสอบ และแบบประเมินสมรรถนะ มีประเด็น

*Corresponding Author

E-mail: juthapornboo@pim.ac.th

เนื้อหาสื่อสารเข้าใจ โดยแบบประเมินความพึงพอใจ มีค่าความเชื่อมั่นสูงเท่ากับ 0.95 จึงนำไปใช้กับกลุ่มที่ 2 พบผลประเมินด้านความรู้ ความเข้าใจจากคะแนนทดสอบหลังฝึกอบรมมีค่าสูงขึ้นกว่าคะแนนทดสอบก่อนฝึกอบรม เปรียบเทียบค่า t เป็น 9.048 ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคะแนนทดสอบสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดร้อยละ 80 ซึ่งวัดประสิทธิภาพด้านทักษะและสมรรถนะอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรฯ อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น และระยะที่ 4 สรุปผลการประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรฯ อยู่ในระดับมากที่สุด จึงตัดสินใจว่าหลักสูตรนี้ดี และสามารถนำไปใช้ได้ต่อไป

คำสำคัญ: การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม สมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยว อุตสาหกรรมเป้าหมาย 4.0 กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the current conditions of and the needs for development of the training program; 2) to develop a competency-based tour operation training program; 3) to try out with the developed training program; and 4) to evaluate the effectiveness of the training program. The research process comprised four phases in accordance with the research objectives. In Phase 1, the research sample consisted of 40 persons from the tourism business sector and 66 students who had experience in the tourism industry, all of whom were purposively selected. Data were collected using a questionnaire with reliability coefficient of 0.95. Data were statistically analyzed using the frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. In Phase 2, five key stakeholders concerned with program development were invited for focus group discussion aiming at assessing the context and drafting the program. After that, the input factors were evaluated through a seminar involving seven experts, who assessed the program's relevance and appropriateness using an evaluation form to assess the program's relevance and appropriateness. In Phase 3, the developed program was piloted with third-year undergraduate students, divided into two quota-based sample groups of 26 participants each. The first group tested the assessment and evaluation tools and the second group participated in practical tourism management activities. Data analysis involved comparing mean scores using a paired-sample t -test based on pre-training assessments and post-training assessments. In Phase 4, 30 targeted users of the program were selected to evaluate the outcomes of the program's effectiveness. Data collection was undertaken using a questionnaire validated for content consistency as the data collecting tool. After that, the collected data were statistically analyzed using the frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation.

The research findings revealed the following: In Phase 1, both the tourism business group and the students had overall opinions at the lowest level towards the current state of knowledge application and operational skills in tour operation. Conversely, they identified the needs to

enhance the competency for tour operation as the most significant requirement. Consequently, the context was assessed, and the program content and competencies were summarized and drafted in Phase 2. The program framework included the following components: 1) principles, 2) objectives, 3) functional competencies, 4) structure and contents, 5) training activities, 6) learning materials and resources, and 7) assessment and evaluation methods. In Phase 3, the pilot implementation of the program yielded the following outcomes: For Group 1, the evaluation tools, including the test and competency assessment forms, were deemed clear and comprehensible in their contents. The satisfaction assessment form demonstrated a high reliability coefficient of 0.95. These tools were subsequently applied to Group 2, where post-training test scores on knowledge and understanding were significantly higher than pre-training scores. The t-value was 9.048, showing a statistically significant difference at the 0.05 level. Additionally, the competency test scores for guiding the tour operation exceeded the standard threshold of 80%, indicating a high level of effectiveness in skills and competencies. Students expressed the highest levels of satisfaction with all aspects of the program. In Phase 4, the overall evaluation of the program's effectiveness was rated at the highest level. The results concluded that the program was of high quality and could be implemented effectively in future applications.

Keywords: Development of Training Program, Competency-based Tour Operation, 4.0 Target Industry, Tourism Industry Group

บทนำ

ทุนทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อขีดความสามารถของประเทศที่มีผลกระทบทางเศรษฐกิจจากรายได้ประชาชาติ ซึ่งปัจจุบันการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อรายได้ประชาชาติอันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้วัดศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม โดยเป้าหมายการยกระดับศักยภาพของประเทศ จำเป็นต้องพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม (Office of the Secretary of the National Strategy Committee, 2017) ซึ่งประเทศไทยปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ให้

สอดคล้องตามกระแสการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาของสังคมโลกภายใต้การปรับโครงสร้างและการปฏิรูปประเทศไทยสู่ยุคประเทศไทย 4.0 เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติที่มุ่งการเตรียมความพร้อมคน สังคม และเศรษฐกิจ (Office of the National Economic and Social Development Council, 2019) สู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ในทุกมิติ โดยนโยบายคลัสเตอร์ เป็นเครื่องมือในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศสู่ Value-based Economy และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวถูกจำแนกอยู่ในซูเปอร์คลัสเตอร์ (Super Cluster) ตามโครงสร้างประเทศไทย 4.0 ซึ่งจำเป็นต้องมีบุคลากรที่พร้อมต่อการขับเคลื่อน

การท่องเที่ยวในปัจจุบันมีความหลากหลาย

อย่างมากทั้งแง่ของพฤติกรรมการท่องเที่ยว และ ธุรกิจการท่องเที่ยวที่จำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ ทั้งการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม รวมถึง ความก้าวหน้าและการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้คนในปัจจุบันที่ต้องการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว จนเกิดการปรับเปลี่ยนการดำเนินชีวิต รวมถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก็เปลี่ยนแปลงรูปแบบ การท่องเที่ยวแนวใหม่ตามความสนใจพิเศษในลักษณะ ต่าง ๆ ซึ่งการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่นี้ล้วนต้องอาศัย เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นหาข้อมูล ช่วยวางแผน การเดินทางได้ง่ายขึ้น สะดวกและรวดเร็วสอดคล้องกับ ความต้องการของนักท่องเที่ยวในยุคดิจิทัล (Boonk-heeerut & Jaritthai, 2020) แต่ในขณะเดียวกัน แม้การเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่ง่ายดาย ก็ยังมีกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการผู้ประกอบการ ธุรกิจท่องเที่ยว โดยความพึงพอใจระหว่างการเดินทาง ท่องเที่ยวคือ คุณภาพการบริการ ซึ่งบุคลากรผู้ทำ หน้าที่จึงถือเป็นตัวแทนผู้ให้บริการการท่องเที่ยว ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และส่ง ผลกระทบต่าง ๆ ดังนั้นการเตรียมความพร้อมของ ผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติการจูงนำเที่ยว (Tour Operation) ให้มีประสิทธิภาพ จึงเป็นส่วนหนึ่งของการเตรียมพร้อม ด้านกำลังคนและการเสริมสร้างศักยภาพของ ประชากรโดยมุ่งยกระดับคุณภาพการศึกษาที่เน้น การพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการใน ตลาดแรงงาน และทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ในศตวรรษที่ 21 ตามจุดเน้นและเป้าหมายของ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564 และ 2565) และแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ที่จัดทำบนพื้นฐานของกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) โดยการพัฒนาและเสริม สร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ (National Economic and Social Development Board, 2019) ซึ่งการจัดการศึกษาที่เหมาะสม ภายใต้หลักสูตรที่สอดคล้อง

กับบริบทสังคมในปัจจุบันจึงเป็นเครื่องมือสำคัญต่อ การพัฒนาบุคลากร ผู้วิจัยจึงเกิดแนวคิดการพัฒนา ผู้เรียนระดับปริญญาตรีให้มีคุณภาพเชิงสมรรถนะ ปฏิบัติการจูงนำเที่ยวเป็นที่ต้องการ และมีคุณลักษณะ อันพึงประสงค์ ซึ่งจำเป็นต้องใช้หลักสูตรเป็นแนวทาง โดยการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะ ปฏิบัติการจูงนำเที่ยวสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี เพื่อเตรียมกำลังคนสู่อุตสาหกรรมเป้าหมาย 4.0 กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งดำเนินการตามหลัก พัฒนาหลักสูตรมีขอบเขต 4 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การศึกษาความต้องการที่จำเป็นต่อการพัฒนา หลักสูตรฝึกอบรมซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะนำไป สู่การร่างหลักสูตรในระยะที่ 2 ที่ประกอบกับ ความคิดเห็นและความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ที่จะได้นำไปทดลอง ใช้ในระยะที่ 3 เป็นการนำหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนา ขึ้นไปใช้ และเพื่อทราบว่าการหลักสูตรมีประสิทธิภาพ ดีเพียงใด หรือมีสิ่งใดที่ต้องปรับปรุงพัฒนาหลักสูตร จึงต้องดำเนินการ ระยะที่ 4 การประเมินผลหลักสูตร ฝึกอบรม โดยศึกษาประสิทธิผลหลังการใช้หลักสูตร ในด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการสร้างงาน สร้างอาชีพของนักศึกษา และบัณฑิตในธุรกิจ การท่องเที่ยวที่มีบทบาทต่อรายได้ และเสถียรภาพ ด้านการเงินระหว่างประเทศ อันเป็นส่วนสำคัญต่อการ พัฒนาศักยภาพเพื่อการแข่งขัน การกระตุ้นเศรษฐกิจ และความเจริญก้าวหน้าของประเทศอย่างเป็นพลวัต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพความต้องการที่จำเป็นต่อ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติ การจูงนำเที่ยวสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี เพื่อ เตรียมกำลังคนสู่อุตสาหกรรมเป้าหมาย 4.0 กลุ่ม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้น สมรรถนะปฏิบัติการจูงนำเที่ยวสำหรับนักศึกษา ปริญญาตรี เพื่อเตรียมกำลังคนสู่อุตสาหกรรม

เป้าหมาย 4.0 กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

3. เพื่อทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี เพื่อเตรียมกำลังคนสู่อุตสาหกรรมเป้าหมาย 4.0 กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

4. เพื่อประเมินหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี เพื่อเตรียมกำลังคนสู่อุตสาหกรรมเป้าหมาย 4.0 กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ทบทวนวรรณกรรม

การพัฒนาหลักสูตรจะต้องพัฒนาผู้เรียนไปสู่โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยองค์ความรู้ต่าง ๆ และหลักสูตรที่ดีจะต้องมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ เตรียมสู่โลกอนาคต (Wongyai, 2011) ซึ่งหลักสูตรฐานสมรรถนะ (Competency-based Curriculum) ตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland) มีองค์ประกอบ 5 ส่วน ได้แก่ 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะเรื่องที่เป็นสาระสำคัญ 2) ทักษะ (Skill) คือ เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างชำนาญ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็น 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น 5) แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/attitude) ที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ โดยหลักการสำคัญของหลักสูตรสมรรถนะ คือ 1) ใช้ผลลัพธ์การเรียนรู้เป็นฐาน (Outcomes-based) 2) มีสมรรถนะเป็นเป้าหมาย (Competency Outcomes) พัฒนาผู้เรียน และฐานปฏิบัติที่มุ่งสู่การทำได้ที่สำคัญและจำเป็น 3) ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ (Learner Centric) ได้เรียนรู้ตามความสนใจ ความถนัด และก้าวหน้าตามความสามารถ 4) เชื่อมโยง และมีความหมายต่อผู้เรียนที่นำไปใช้ในชีวิตจริง 5) ให้

ความสำคัญกับบริบทแวดล้อมที่แตกต่างกันของผู้เรียนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ 6) ส่งเสริมการบูรณาการ และพัฒนาการเรียนรู้เป็นองค์รวม (Holistic Learning) และ 7) ยืดหยุ่น (Adaptive) สามารถปรับเปลี่ยนได้ (Patthanamethada, 2017) การพัฒนาหลักสูตรเป็นกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์กับการออกแบบการเรียนการสอน ซึ่งมีขอบเขตของการดำเนินการแตกต่างกัน โดยหลักสูตรฝึกอบรมเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีหลักเกณฑ์ มีระเบียบแบบแผน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ทำให้สามารถพัฒนาตนเองไปในทิศทางที่กำหนดไว้และสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย (Yothasingh & Kamjadpai, 2016) ทั้งนี้ การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่ผู้สอนมีบทบาทคอยให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนผู้เรียนในระหว่างการเรียนรู้ คอยกระตุ้นให้พัฒนาทักษะการคิดเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ด้วยตัวผู้เรียนเอง ส่งผลให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Insorn, 2011) ซึ่งการสร้างและพัฒนาหลักสูตรเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญเพราะหลักสูตรมีความเป็นพลวัต (Dynamic) ที่ปรับเปลี่ยนไปตามบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งการสร้างและพัฒนาหลักสูตรประกอบด้วยวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน กำหนดจุดมุ่งหมาย การกำหนดเนื้อหาสาระ การกำหนดแนวการจัดการเรียนการสอน และการกำหนดวิธีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ (Ajin, 2021)

ทั้งนี้ยังได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญต่าง ๆ โดยยกตัวอย่างการศึกษาของ Suwanadee (2016) เรื่อง การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของแรงงานวิชาชีพที่เป็นความต้องการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษากลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยว ในแผนกสาขาการเดินทาง สรุปได้คือ 1) คุณลักษณะที่บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวควรมี คือ ความเป็นผู้นำและการ

เป็นนักบริหาร มีจิตบริการ สามารถประสานงานและทำงานเป็นทีม 2) ความต้องการจำเป็นของสมรรถนะทั่วไปโดยรวม คือ สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ แก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ สืบค้นข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยี และทำงานธุรการเบื้องต้น 3) สมรรถนะตามหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งโดยตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager) คือ การให้คำแนะนำข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว ประสานงานกิจกรรม การส่งเสริมการขายและการตลาด 4) รูปแบบการจัดหลักสูตรในการพัฒนาสมรรถนะและคุณสมบัติที่เป็นเลิศคือ การจัดหลักสูตรเชิงประสบการณ์โดยใช้ระยะเวลาในการอบรมไม่เกิน 15 วัน

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวสำหรับนักศึกษาปริญญาตรีนี้ได้สังเคราะห์จากมาตรฐานสมรรถนะพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ACCSTP) สาขาการเดินทาง (Travel Service) ในแต่ละตำแหน่งงาน โดยแบ่งเป็น 3 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core Competency Standards) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) โดย การวิจัยเรื่องนี้จะเน้นสมรรถนะตามหน้าที่ ได้แก่ 1) การดำเนินงานก่อนการนำเที่ยว 2) การดำเนินงานระหว่างการเดินทาง และ 3) การดำเนินงานหลังการนำเที่ยว ทั้ง 3 ระยะ เน้นการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าเป็นสำคัญ มีขอบข่ายปฏิบัติการจัดนำเที่ยว 2 ส่วน ได้แก่ 1) ผู้ให้บริการทั่วไป โดยมีหน้าที่ประสานงานอำนวยความสะดวก และดูแลความเรียบร้อยทั้งหมดระหว่างการเดินทาง ซึ่งบางครั้งอาจจะถูกเรียกว่า ผู้ช่วยไกด์ และ 2) มัคคุเทศก์หรือไกด์ จะเป็นผู้ให้บริการข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว หรือสถานที่ต่าง ๆ ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว โดยเป็นสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ซึ่งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) กำหนดไว้ 5 ประเด็นหลัก คือ วางแผน การปฏิบัติงานนำเที่ยว ประสานงานกับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รับนักท่องเที่ยว

ที่จุดนัดหมาย นำเที่ยวตามรายการ และส่งออกนักท่องเที่ยวตามกำหนดการ

นอกจากนี้การตรวจสอบประสิทธิภาพของการใช้หลักสูตร และประสิทธิผลของหลักสูตรเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งรูปแบบของการประเมินหลักสูตรของสตฟเฟิลบีม ที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง มีสิ่งสำคัญที่ต้องประเมิน 4 ด้าน เป็นที่รู้จักโดยทั่วไปใน CIPP Model ได้แก่ 1) การประเมินบริบท หรือสภาพแวดล้อมหลักสูตร (Context Evaluation) 2) การประเมินตัวป้อน หรือปัจจัยนำเข้าของหลักสูตร (Inputs Evaluation) 3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) และ 4) การประเมินผลผลิต (Products Evaluation) ซึ่งการประเมินทั้ง 4 จะสอดคล้องไปกับระยะการพัฒนาหลักสูตรทั้ง 4 ระยะ

วิธีการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาเป็นระบบ และบรรลุวัตถุประสงค์จึงกำหนดวิธีการ 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร ในระยะที่ 1 โดยการศึกษาสภาพความต้องการที่จำเป็นต่อการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี เพื่อเตรียมกำลังคนสู่อุตสาหกรรมเป้าหมาย 4.0 กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ศึกษาบริบททั่วไปจากแหล่งต่าง ๆ และทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยต่าง ๆ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวฯ และส่วนที่ 2 ศึกษาข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มเป้าหมาย เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพปัญหา ความต้องการ ความจำเป็น และความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติการจัดนำเที่ยว แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาข้อมูลด้านอุปสงค์ในฐานะนายจ้าง หรือ ผู้ประกอบการ หรือผู้ใช้บัณฑิตในธุรกิจการท่องเที่ยว (Tour Operator)

หรือตัวแทนการท่องเที่ยว (Travel Agency) ที่มีประสบการณ์ต่อนักศึกษาและบัณฑิต ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาด้านการท่องเที่ยว จำนวน 45 สถานประกอบการ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสูตรสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) จำนวน 40 คน ได้มาโดยการเลือกเฉพาะเจาะจง สำหรับการตอบแบบสอบถามสถานประกอบการละ 1 คน

กลุ่มที่ 2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาข้อมูลด้านอุปสงค์ ในฐานะลูกจ้าง หรือนักศึกษาฝึกงานที่มีประสบการณ์ต่อธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวน 80 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสูตรสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) จำนวน 66 คน ได้มาโดยการเลือกเฉพาะเจาะจง สำหรับการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือจัดเก็บข้อมูลที่ผ่านการพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC Index) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน และทดสอบค่าความเชื่อมั่นจากการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพสมรรถนะปฏิบัติการจំนำเที่ยว ตอนที่ 2 ข้อมูลความต้องการจำเป็นสมรรถนะปฏิบัติการจំนำเที่ยว ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผลที่ได้จากการศึกษาทั้ง 2 กลุ่มจะเป็นส่วนหนึ่งของการประชุมกลุ่มย่อยของ กลุ่มที่ 3 เพื่อประเมินบริบทหลักสูตร และพิจารณายกร่างหลักสูตรต่อไป

กลุ่มที่ 3 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการพัฒนาหลักสูตรในสาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน ได้มาโดยการเลือกเฉพาะเจาะจง เพื่อศึกษาข้อมูลด้านอุปทาน โดยใช้แบบบันทึกการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เป็นเครื่องมือสรุปมติ 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการศึกษาสภาพความต้องการที่จำเป็นของกลุ่มข้อมูลด้านอุปสงค์ ส่วนที่ 2 แนวทางการยกร่างหลักสูตรตามองค์ประกอบที่สังเคราะห์จาก

นักการศึกษาท่านต่าง ๆ และส่วนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ที่มุ่งวิเคราะห์และประเมินข้อมูลสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการจំนำเที่ยว รวมถึงความคิดเห็นในฐานะผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการพัฒนาหลักสูตร และการประเมินก่อนจัดทำหลักสูตร หรือการประเมินสภาพแวดล้อม (Context Evaluation) เพื่อนำไปสู่การยกร่างหลักสูตรในขั้นตอนที่ 2 ต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจំนำเที่ยวสำหรับนักศึกษาปริญญาตรีฯ เป็นการศึกษาระยะที่ 2 ที่นำเอาข้อมูลจากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 เป็นฐาน และกำหนดกลุ่มเป้าหมายเดียวกันกับกลุ่มที่ 3 ในขั้นตอนที่ 1 โดยใช้แบบบันทึกการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เป็นเครื่องมือสรุปการดำเนินงาน 2 ระยะ ได้แก่ ระยะการยกร่างหลักสูตร ที่กำหนดโครงสร้างหลักสูตร และองค์ประกอบหลักสูตรจากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งสรุปและสังเคราะห์ได้ดังนี้ คือ 1) หลักการ 2) จุดมุ่งหมาย 3) สมรรถนะสำคัญ 3) โครงสร้าง 4) เนื้อหาสาระของหลักสูตร 5) กิจกรรมการฝึกอบรม 6) สื่อและแหล่งเรียนรู้ และ 7) การวัดและประเมินผล ทั้งนี้เมื่อยกร่างหลักสูตรแล้วดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรในประเด็นสำคัญ ได้แก่ การประเมินความสอดคล้อง และการประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร ตามองค์ประกอบต่าง ๆ ของหลักสูตร ซึ่งเป็นการประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) ด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) จำนวน 7 คน ได้มาโดยการเลือกเฉพาะเจาะจง เป็นกลุ่มเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร 2) ด้านการวิจัยและประเมินผล 3) ด้านหลักสูตรและการสอน 4) ด้านการวัดและประเมินผล และ 5) ด้านสาขาวิชาการท่องเที่ยว โดยเมื่อสรุปผลการยกร่างหลักสูตรแล้วจึงดำเนินการต่อในระยะเวลาการพัฒนาหลักสูตรซึ่งปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ และข้อสังเกตของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนการนำหลักสูตรไปทดลองใช้

ขั้นตอนที่ 3 การนำหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการเจตนาที่เกี่ยวข้อง ไปทดลองใช้โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาด้านการท่องเที่ยว สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง ที่มีจำนวน 60 คน และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสุทธสำเร็จรูปของเครจซี่และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan) จำนวน 52 คน ได้มาโดยการเลือกเฉพาะเจาะจง จากนั้นแบ่ง 2 กลุ่มเพื่อสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และดำเนินการ ดังนี้ 1) ระยะการทดลองใช้หลักสูตร เพื่อปรับปรุงแก้ไขส่วนที่จำเป็น หรือไม่สมบูรณ์ โดยให้กลุ่มที่ 1 หรือ G1 ทดลองใช้เครื่องมือวัด และประเมินผล ได้แก่ แบบทดสอบก่อนฝึกอบรมและแบบทดสอบหลังฝึกอบรม แบบประเมินสมรรถนะการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง และ แบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อตรวจและทดสอบความเข้าใจในประเด็นของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร สำหรับแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ทดสอบค่าความเชื่อมั่น มีค่าเท่ากับ 0.95 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) ระยะการนำหลักสูตรไปทดลองใช้โดยจัดฝึกอบรมให้กลุ่มที่ 2 หรือ G2 ตามที่พัฒนาขึ้น 4 หน่วยการเรียนรู้ ได้แก่ พฤติกรรมนักท่องเที่ยว อาชีพมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยว และการปฏิบัติการเจตนาที่เกี่ยวข้อง จากนั้นประเมินระหว่างการใช้หลักสูตรเพื่อตรวจสอบวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติม ซึ่งเป็นการประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) โดยประชุมกลุ่มย่อยของกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการพัฒนาหลักสูตรในสาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน ได้มาโดยการเลือกเฉพาะเจาะจง

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการเจตนาที่เกี่ยวข้อง โดยการศึกษาผลหลังการใช้หลักสูตรทั้ง 4 ด้านซึ่งเป็นการประเมินผลผลิต (Product Evaluation) ที่กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้ทดลองใช้หลักสูตร ได้แก่

1) กลุ่มนักศึกษา G2 จำนวน 26 คน 2) กลุ่มอาจารย์ผู้สอนและวิทยากร จำนวน 2 คน และ 3) กลุ่มสาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวจำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน ได้มาโดยการเลือกเฉพาะเจาะจง โดยตอบแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาดัชนีความสอดคล้อง (IOC Index) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนเป็นเครื่องมือ และใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้ เจาะจงกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ 1) ตัวแทนนักศึกษา G2 ที่ทดลองปฏิบัติการเจตนาที่เกี่ยวข้อง 2) กลุ่มอาจารย์ผู้สอน และวิทยากร 3) ตัวแทนกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการพัฒนาหลักสูตรในสาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว จำนวนรวม 7 คน โดยใช้แบบบันทึกการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เป็นเครื่องมือสรุปผลการตัดสินใจผลทางการศึกษา โดยทบทวนผลข้อมูลจากการประเมินทั้ง 4 ด้านตาม CIPP Model ได้แก่ 1) การประเมินสภาพแวดล้อมที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลเพื่อตัดสินใจวางแผน หรือกำหนดจุดมุ่งหมาย 2) การประเมินปัจจัยนำเข้าที่ช่วยตัดสินใจ ความสอดคล้อง และความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ผลักดันการบรรลุผลตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร และช่วยให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้างการดำเนินงาน 3) การประเมินกระบวนการที่จะช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่เกิดขึ้นและตัดสินใจเลือกวิธีการที่เหมาะสม 4) การประเมินผลผลิตซึ่งตรวจสอบผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง นำไปสู่การตัดสินใจปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร ให้มีความถูกต้องเหมาะสมตามบริบทของสถานการณ์ และนำหลักสูตรไปใช้จริงได้อย่างสอดคล้องต่อความต้องการกำลังคนในอุตสาหกรรมเป้าหมายต่อไป

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเสนอผลตามวัตถุประสงค์ประกอบด้วย 4 ระยะของการวิจัย ดังนี้

ระยะที่ 1 ผลการศึกษาสภาพความต้องการที่จำเป็นต่อการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการเจตนาที่เกี่ยวข้อง เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญ

ต่อการยกร่างหลักสูตรที่ศึกษาเพิ่มจากการสังเคราะห์ผลทบทวนวรรณกรรมได้ผลการศึกษาค้นคว้า 3 ส่วน ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านอุปสงค์กลุ่มผู้ใช้บัณฑิตพบว่า มีความคิดเห็นต่อสภาพสมรรถนะปฏิบัติการนำเที่ยวของนักศึกษาและบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทุกประเด็นที่สอบถามก็มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน เช่น ประเด็นความรู้ ความเข้าใจที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการนำเที่ยว ประเด็นการเรียนการสอนที่เพียงพอต่อสมรรถนะปฏิบัติการนำเที่ยว เป็นต้น และเมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความต้องการเสริมสมรรถนะปฏิบัติการนำเที่ยว ก็พบว่าความคิดเห็นโดยรวม และทุกประเด็นที่สอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = .37) จึงสรุปผลการวิจัยส่วนนี้ได้ว่าควรพัฒนาหลักสูตรที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการนำเที่ยวเพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการจำเป็นของกลุ่มผู้ใช้บัณฑิตต่อไป

2. ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านอุปสงค์กลุ่มลูกจ้าง หรือนักศึกษาฝึกงานพบว่า มีความคิดเห็นต่อสภาพสมรรถนะปฏิบัติการนำเที่ยวของนักศึกษาและบัณฑิตฯ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประเด็นที่มีระดับน้อยที่สุดคือ ประเด็นที่สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ต่าง ๆ และมีทักษะปฏิบัติการระหว่างนำเที่ยวได้ ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความต้องการเสริมสมรรถนะปฏิบัติการนำเที่ยวก็พบว่า ความคิดเห็นโดยรวม และทุกประเด็นที่สอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = .44) เช่น มีความรู้ ความเข้าใจข้อมูลที่เกี่ยวข้องของธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการนำเที่ยว และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ และมีทักษะปฏิบัติระหว่างการนำเที่ยวได้ จึงสรุปผลการวิจัยส่วนนี้ได้ว่าควรพัฒนาหลักสูตรที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการนำเที่ยวเพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการจำเป็นในบริบทลูกจ้าง หรือนักศึกษาฝึกงานต่อไป

นอกจากนี้กลุ่มอุปสงค์ทั้ง 2 กลุ่ม ให้ข้อมูลเพิ่มเติมสอดคล้องกันว่าการเรียนการสอนปกติไม่เพียงพอให้

เกิดสมรรถนะที่เน้นปฏิบัติการนำเที่ยวได้จริง เนื่องจากเนื้อหาที่มาก และค่อนข้างละเอียดจึงยังไม่สามารถเชื่อมโยงไปสู่การปฏิบัติได้ ดังนั้นจึงเป็นข้อมูลที่นำไปสู่การกำหนดเนื้อหาของการพัฒนาหลักสูตรฯ ต่อไป

3. ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านอุปทานซึ่งเป็นมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการพัฒนาหลักสูตรในสาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ได้วิเคราะห์และประเมินข้อมูลต่าง ๆ ก่อนจัดทำหลักสูตร หรือก่อนการพัฒนาหลักสูตร โดยพิจารณา 3 ส่วนหลัก ๆ ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์สรุปข้อมูลจากผลการศึกษาสภาพความต้องการที่จำเป็นฯ โดยมติดีเห็นว่าควรนำเอาประเด็นความคิดเห็นทั้ง 10 ประเด็นมาเป็นเนื้อหาและ/หรือ สมรรถนะของการยกร่างหลักสูตร 2) การจำแนกประเภทของข้อมูลจากผลการศึกษาสภาพความต้องการที่จำเป็นฯ แบ่ง 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนเนื้อหาที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการนำเที่ยว ได้แก่ ความรู้พื้นฐานและพฤติกรรมการท่องเที่ยว ข้อมูลที่เกี่ยวข้องของธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และการดำเนินงานเกี่ยวกับการนำเที่ยว สำหรับส่วนของสมรรถนะ ได้แก่ การประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อบริการนักท่องเที่ยว สามารถจัดนำเที่ยวและอำนวยความสะดวกได้ และมีทักษะปฏิบัติการนำเที่ยวทั้งระยะก่อน ระหว่าง และหลังการนำเที่ยว โดยทุกหัวข้อต้องเพิ่มเนื้อหา และกิจกรรมที่สอดคล้องกันเพื่อให้เกิดความรู้ (K-Knowledge) ทักษะ (S-Skills) และการประยุกต์ใช้ (A-Attribute) 3) ข้อเสนอแนะในการยกร่างหลักสูตร ได้แก่ 1) ประเด็นแนวทางการกำหนดหลักการให้อธิบายถึงการพัฒนาหลักสูตรว่าใช้สำหรับใคร เพื่ออะไร 2) ประเด็นแนวทางการกำหนดจุดมุ่งหมายให้เน้นเฉพาะที่ต้องการจริง ๆ 3) ประเด็นแนวทางการกำหนดสมรรถนะสำคัญให้พิจารณาประยุกต์มาจากแนวคิด ทฤษฎี หรือวิจัยที่เกี่ยวข้อง 4) ประเด็นแนวทางการกำหนดโครงสร้างและเนื้อหาสาระกำหนดเท่าที่จำเป็นต่อการส่งเสริมให้เกิดสมรรถนะที่เน้นปฏิบัติการจัดนำเที่ยว 5) ประเด็นแนวทางการกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ออกแบบที่สามารถปฏิบัติจริงได้ 6) ประเด็นแนวทาง

การกำหนดสื่อและแหล่งเรียนรู้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้แต่ละหน่วย และ 7) ประเด็นแนวทางกำหนดการวัด ประเมินผล และหลักเกณฑ์ในการประเมินผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้แต่ละหน่วยเป็นสำคัญ โดยต้องตรวจสอบว่าสอดคล้องและครอบคลุมจุดมุ่งหมายของหลักสูตรด้วย

ระยะที่ 2 ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวฯ โดยสังเคราะห์ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัย ร่วมกับผลการศึกษาระยะที่ 1 กำหนดองค์ประกอบของหลักสูตร ได้แก่ 1) หลักการสำคัญเพื่อมุ่งฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยว 2) จุดมุ่งหมายที่มุ่งการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวได้ 3) สมรรถนะสำคัญตามหน้าที่ (Functional Competencies) เน้นบริการและอำนวยความสะดวกระหว่างนำเที่ยว 4) โครงสร้าง และเนื้อหาสาระของหลักสูตรมี 4 หน่วยการเรียนรู้ ได้แก่ พฤติกรรมนักท่องเที่ยว อาชีพมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยว และการปฏิบัติการจัดนำเที่ยว 5) กิจกรรมการฝึกอบรม จัดการเรียนรู้ด้วยวิธีที่หลากหลาย ได้แก่ บรรยาย ถาม-ตอบ อภิปราย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แสดงบทบาทสมมติ และเรียนรู้จากประสบการณ์จริง 6) สื่อและแหล่งเรียนรู้ ได้แก่ เอกสารประกอบการฝึกอบรม และ Power Point ชุดกิจกรรม และใบงานตัวอย่างรายการนำเที่ยว สถานที่ และแหล่งท่องเที่ยวที่ฝึกประสบการณ์ภาคปฏิบัติจริง 7) การวัดและประเมินผล ได้แก่ แบบทดสอบ แบบประเมินสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยว และแบบประเมินความพึงพอใจ โดยเมื่อร่างหลักสูตรเป็นเอกสารประกอบหลักสูตรแล้ว จึงตรวจสอบคุณภาพหลักสูตร โดยประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องของหลักสูตรจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) ปรากฏดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของหลักสูตรพบว่า รายการประเมินความสอดคล้องภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$, S.D. = .51) โดย

ความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างและเนื้อหา กับกิจกรรมการฝึกอบรมมีระดับมากที่สุด และทุกรายการสอดคล้องกันระดับมากที่สุดเช่นกัน มีข้อเสนอแนะให้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างกิจกรรม กับสื่อและแหล่งเรียนรู้ กับเนื้อหาสาระของหลักสูตรเพื่อความสมบูรณ์ของหลักสูตร

2. ผลการวิเคราะห์ค่าความเหมาะสมของโครงสร้างหลักสูตร พบว่ารายการประเมินความเหมาะสมโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = .52) และเมื่อพิจารณาความเหมาะสมรายด้าน พบว่ามีระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะสำคัญ และด้านโครงสร้างและเนื้อหาสาระของหลักสูตร โดยด้านอื่น ๆ ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมระดับมาก มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ 1) ด้านหลักการ ควรพิจารณาเสริมความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่เน้นปฏิบัติจริง การมีส่วนร่วม และการประเมินตามสภาพจริง 2) ด้านจุดมุ่งหมาย ควรระบุให้ชัดเจน กระชับและเชื่อมโยงหรือสอดคล้องกับหลักการ 3) ด้านสมรรถนะสำคัญ ให้พิจารณาความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการจัดนำเที่ยว 4) ด้านโครงสร้างและเนื้อหาสาระ ควรเพิ่มเติมการเตรียมพร้อมสมรรถนะ 5) ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ควรเพิ่มรายละเอียดเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้นำหลักสูตรไปใช้ และเพิ่มกิจกรรมการปฏิบัติและสื่อที่เป็นสถานการณ์จำลองเพื่อให้ฝึกทักษะ 6) ด้านสื่อและแหล่งเรียนรู้ ควรเพิ่มการศึกษาดูงาน หรือให้บริการในฐานะนักท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสประสบการณ์จริง 7) ด้านการวัดและการประเมินผล ควรให้มีความหลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์ การสะท้อนแนวคิด เป็นต้น และประเมิน K S A ให้ครบ

ระยะที่ 3 ผลการนำหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวฯ ไปทดลองใช้ โดยเมื่อปรับปรุงโครงสร้างหลักสูตรจากผลการศึกษาระยะที่ 2 แล้ว ก็นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ 1 หรือ G1 ซึ่งทดลองใช้เครื่องมือวัดและประเมินผล 3 ประเภท ได้แก่ 1) แบบทดสอบก่อน และหลังฝึกอบรม 2) แบบประเมินสมรรถนะการจัดนำเที่ยว เพื่อทดสอบความ

เข้าใจในประเด็นของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร และ 3) แบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในประเด็นที่สอบถาม รวมทั้งทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Test Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 มีค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่าเครื่องมือมีค่าความเชื่อมั่นสูง จึงนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ 2 หรือ G2 และได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการหาประสิทธิภาพด้านความรู้ และความเข้าใจ โดยวัดและประเมินผลจากคะแนนแบบทดสอบก่อนฝึกอบรม (Pre-test) พบค่าคะแนนเฉลี่ย 14.93 จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 74.66 และคะแนนจากการทำแบบทดสอบหลังฝึกอบรม (Post-test) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 17.40 จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 แสดงให้เห็นว่าผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนด้วยการทดสอบสมมติฐานของการวัดซ้ำ หรือ Paired-Sample t test พบค่า t เป็น 9.048 และผลการทดสอบก่อน-หลังของการฝึกอบรมฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการหาประสิทธิภาพด้านสมรรถนะ และคุณลักษณะ โดยใช้แบบประเมินสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวเป็นเครื่องมือ ซึ่งผลคะแนนจากการประเมินรายกลุ่ม 2 กลุ่มย่อย ที่แต่ละกลุ่มกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนตามความสนใจ และความถนัด ซึ่งกำหนดการประเมินปฏิบัติการย่อย 1 ตัวชี้วัดเท่ากับ 1 คะแนน พบว่า 1) การปฏิบัติก่อนการนำเที่ยว มีค่าคะแนนเฉลี่ย 7.60 จากคะแนนเต็ม 8 คิดเป็นร้อยละ 95 ของคะแนนทั้งหมด 2) การปฏิบัติระหว่างการนำเที่ยว มีค่าคะแนนเฉลี่ย 12.40 จากคะแนนเต็ม 13 คิดเป็นร้อยละ 95.38 ของคะแนนทั้งหมด และ 3) การปฏิบัติ

หลังการนำเที่ยว มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2 จากคะแนนเต็ม 2 คิดเป็นร้อยละ 100 ของคะแนนทั้งหมด โดยจากผลการประเมินจะเห็นได้ว่าระดับคะแนนของผู้อบรมอยู่ในระดับสูง จึงสรุปได้ว่าผู้เข้าอบรมมีประสิทธิผลด้านสมรรถนะ และคุณลักษณะที่สามารถปฏิบัติการจัดนำเที่ยวได้จริงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

3. ผลการหาความพึงพอใจของหลักสูตร โดยสอบถามความคิดเห็นของผู้รับการฝึกอบรม พบว่าโดยรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .45) และทุกประเด็นชี้วัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด คือ หลักสูตรมีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ครอบคลุมต่อการปฏิบัติการจัดนำเที่ยว และวิทยากรส่งเสริมให้มีส่วนร่วมต่อกระบวนการกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ และเน้นผู้รับการอบรมเป็นศูนย์กลาง

ทั้งนี้หลังปฏิบัติการนำเที่ยวของกลุ่มย่อยที่ 1 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการพัฒนาหลักสูตรในสาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อประเมินระหว่างการใช้หลักสูตรเพื่อตรวจสอบวัตถุประสงค์ และสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติม ซึ่งเป็นการประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) ได้ข้อเสนอแนะให้เชิญภาคีเครือข่ายร่วมสังเกตการณ์ระหว่าง การนำเที่ยว

ระยะที่ 4 ผลประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวว่าใช้หลักการประเมินตามแนวคิด CIPP Model 4 ด้านของ Stufflebeam ซึ่งเก็บข้อมูลจากผู้ใช้หลักสูตร พบว่าโดยรวมผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = .40) และรายด้าน พบว่า 1) ผลการประเมินหลักสูตรด้านผลผลิต (Product Evaluation: P) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, S.D. = .34) โดยประเด็นการสนับสนุนให้ผู้เข้ารับการอบรมมีคุณลักษณะ (A-Attribute) ที่สอดคล้องหรือเหมาะสมต่อการประยุกต์ใช้เพื่อปฏิบัติการจัดนำเที่ยวได้จริงมากที่สุด รองลงมาเสริมให้มีความรู้ (K-Knowledge) และมีทักษะ (S-Skills) ที่สอดคล้องหรือเหมาะสม ต่อการนำไป

ประยุกต์ใช้ปฏิบัติการจัดนำเที่ยวได้ 2) ผลการประเมินหลักสูตรด้านบริบทของหลักสูตร (Context Evaluation: C) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = .38) โดยบริบทที่หลักสูตรตอบสนองต่อนโยบายการสร้างกำลังคนสำหรับอุตสาหกรรม New Growth Engine ตามนโยบาย Thailand 4.0 มีระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นหลักสูตรสอดคล้องกันทั้งภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ และสนับสนุนการบรรลุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม 3) ผลการประเมินหลักสูตรด้านกระบวนการ (Process Evaluation: P) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = .44) ซึ่งประเด็นกระบวนการหลักสูตรก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานองค์ประกอบของปฏิบัติการจัดนำเที่ยวเป็นประเด็นที่มีระดับสูงสุด และ 4) ผลการประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .44) โดยประเด็นเนื้อหาสาระของหลักสูตรกำหนดอย่างเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์ และอาจารย์หรือวิทยากร มีความรู้ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญสอดคล้องตามบริบทหลักสูตร

จากการดำเนินงานหลักสูตรทั้งหมด นำมาสู่การประชุมกลุ่มย่อยเพื่อประเมินตัดสินผลทางการศึกษา พบความเห็นสอดคล้องกันว่าหลักสูตรมีประโยชน์ต่อนักศึกษาปริญญาตรี สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในส่วนงานที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวได้จริง โดยมีข้อเสนอว่าหากหวังผลลัพธ์การรับเข้าทำงาน ควรจัดทำหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกันให้ครอบคลุมเพื่อสร้างทักษะที่หลากหลาย (Multi-skill) ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญในศตวรรษที่ 21 จะทำให้นักศึกษาเป็นที่ต้องการอย่างมากของตลาดแรงงานนั่นเอง

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาที่มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลจากข้อค้นพบต่าง ๆ ดังนี้

1. จากการศึกษาศาภาพความต้องการที่จำเป็นต่อการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติ

การจัดนำเที่ยวฯ ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานความต้องการต่อการพัฒนาหลักสูตร และเป็นส่วนสำคัญต่อการยกร่างหลักสูตร โดยพบว่า ข้อมูลพื้นฐานด้านอุปสงค์ทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งหมายถึงสถานประกอบการในธุรกิจการท่องเที่ยว (Tour Operator) หรือตัวแทนการท่องเที่ยว (Travel Agency) และกลุ่มลูกค้า หรือนักศึกษาฝึกงาน ที่มีประสบการณ์ต่อธุรกิจการท่องเที่ยวนั้น ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นที่สอดคล้องกันว่า การจัดการเรียนการสอนปกติยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดสมรรถนะปฏิบัติการนำเที่ยวได้จริง เนื่องจากเนื้อหาค่อนข้างกว้างแต่มีความละเอียดในแต่ละส่วน และอาจต้องใช้องค์ความรู้อื่น ๆ ที่มีมากจนไม่สามารถแยกแยะได้อย่างชัดเจนว่าเนื้อหาส่วนใดที่ใช้ปฏิบัติการนำเที่ยวที่แท้จริง อีกทั้งยังไม่สามารถเชื่อมโยงของเนื้อหาที่เป็นทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติได้ ดังนั้นจึงนำมาสู่การศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านอุปทานกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการพัฒนาหลักสูตรเพื่อการวิเคราะห์สรุปข้อมูลจากผลการศึกษาศาภาพความต้องการที่จำเป็นต่อการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวฯ และการจำแนกประเภทของข้อมูลจากผลการศึกษาศาภาพความต้องการที่จำเป็นฯ ประกอบด้วย ส่วนของเนื้อหาและส่วนของสมรรถนะ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Tiengkamon (2011) ที่วิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมโดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีการประเมินปัญหาและความต้องการของชุมชน (Need Assessment) รวมทั้งช่วยกันวิเคราะห์สถานการณ์ ว่ามีข้อบกพร่องหรือปัญหาอะไรบ้าง และต้องการแก้ไขหรือพัฒนาในเรื่องใด แล้วกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทั้งนี้การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวฯ นอกจากจำเป็นต้องมีการกำหนดสิ่งที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรแล้ว ยังพบว่าเนื้อหาที่มีความจำเป็นต่อการฝึกอบรมที่จำเป็นต้องสอดคล้องกับการปฏิบัติที่จะส่งผลต่อสมรรถนะโดยตรง และการกำหนดสมรรถนะที่ชัดเจนจะทำให้กำหนดสิ่งที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะ ปฏิบัติการจัดนำเที่ยวฯ ได้ออกแบบและร่างหลักสูตร โดยกำหนดรายละเอียดจากการสังเคราะห์ผลการ ศึกษาสภาพความต้องการที่จำเป็น และการทบทวน วรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ นำมาสู่การ กำหนดองค์ประกอบของหลักสูตร ได้แก่ 1) หลักการ 2) จุดมุ่งหมาย 3) สมรรถนะสำคัญ 4) โครงสร้าง และ เนื้อหาสาระของหลักสูตร 5) กิจกรรมการฝึกอบรม 6) สื่อและแหล่งเรียนรู้ 7) การวัดและประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับ Thongpanit (2013) ที่ได้สรุป องค์ประกอบสำคัญของหลักสูตรไว้ 4 องค์ประกอบ คือ จุดมุ่งหมายของหลักสูตร เนื้อหา การนำหลักสูตรไปใช้ และการประเมินผลหลักสูตร ทั้งนี้เนื่องจากหลักสูตร ที่พัฒนาขึ้น เป็นหลักสูตรที่เน้นสมรรถนะจึงจำเป็นต้องกำหนดสมรรถนะสำคัญรวมในองค์ประกอบ หลักสูตร โดยกำหนดเป็นสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) สอดคล้องตามหลัก คิดของ Wechayanon (2016) แบ่งสมรรถนะเป็น 3 ประเภทได้แก่ 1) สมรรถนะที่บุคลากรทุกตำแหน่งงาน ควรมี เป็นสมรรถนะที่สะท้อนค่านิยมหลักวิสัยทัศน์ ขององค์กร เรียกสมรรถนะนี้ว่า Core Competency 2) สมรรถนะที่เป็นความสามารถในการบริหารตาม ระดับตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบเรียกว่า Management Competency และ Professional Competency และ 3) สมรรถนะที่บุคลากรต้องมีใน ตำแหน่งงานเพื่อให้ตนเองสามารถทำงานได้ดีเรียกว่า Functional Competency หรือ Job Competency นอกจากนี้แล้วการพัฒนาหลักสูตรที่เป็นสมรรถนะ เฉพาะทาง ก็จำเป็นต้องศึกษาสมรรถนะปฏิบัติการ จัดนำเที่ยว และสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกัน ตลอดจน ต้องพิจารณาแนวทางการจัดการเรียนฐานสมรรถนะ ที่จำเป็นต้องจัดให้มีสถานการณ์ หรือโจทย์ที่สามารถ ใช้สร้างสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน หรือ KSA ได้ สอดคล้อง กับที่ Patthanamethada (2017) ได้สรุปหลักการ สำคัญของหลักสูตรสมรรถนะไว้ข้างต้น ดังนั้นหลักสูตร ฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวฯ นี้จึง

ถูกพัฒนาอย่างครอบคลุมทั้ง 1) องค์ประกอบทั่วไป ของหลักสูตร 2) องค์ประกอบของหลักสูตรฐาน สมรรถนะ และ 3) สมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวฯ ที่ใช้ KSA มากำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ เมื่อออกแบบ และสร้างหลักสูตรแล้วเสร็จ จึงดำเนินการตรวจสอบ หลักสูตรโดยการประเมินความสอดคล้องและความ เหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญพบว่า ความสอดคล้องโดย รวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความเหมาะสมโดยรวม อยู่ในระดับมากเช่นกัน จึงสามารถนำไปทดลองใช้ ฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวฯ ได้

3. การนำหลักสูตรไปทดลองใช้แล้วนั้น จำเป็นต้องตรวจสอบผลการใช้หลักสูตรโดยผลการ ใช้หลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการ จัดนำเที่ยวฯ นี้ มีผลประเมินประสิทธิผลด้านความรู้ และความเข้าใจของหลักสูตร โดยเปรียบเทียบค่า เฉลี่ยคะแนนด้วยการทดสอบสมมติฐานของการวัดซ้ำ พบผลการทดสอบก่อน-หลังการฝึกอบรมฯ แตกต่างกัน และผลคะแนนการทดสอบหลังการฝึกอบรมฯ เพิ่มขึ้น รวมทั้งผลประเมินด้านสมรรถนะ และคุณลักษณะ พบระดับคะแนนปฏิบัติการจัดนำเที่ยวของผู้อบรม อยู่ในระดับสูง และผู้รับการฝึกอบรมมีระดับความ พึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากหลักสูตรดำเนินการ จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย ได้แก่ บรรยาย ถาม-ตอบ อภิปราย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แสดงบทบาท สมมติ และเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ซึ่งนำทฤษฎี การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (The Theory of Experiential Learning) ของคอลป์ 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นประสบการณ์ ขั้นการสะท้อนและการอภิปราย ขั้นความคิดรวบยอด และขั้นการทดลองและการประยุกต์ แนวคิดเป็นแนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และ สำหรับการตรวจสอบผลการใช้หลักสูตรด้วยความ พึงพอใจต่อหลักสูตร 3 ส่วนนี้นำไปสู่การประเมิน เพื่อตัดสินผลทางการศึกษาที่จะตัดสินใจใช้หลักสูตรนี้ ต่อไปหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการประเมิน แบบ CIPP Model ของสตีฟเฟิลบีม (Stufflebeam) ที่ถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวาง และนิยมนำไปประยุกต์

ใช้ทางการศึกษา เช่นเดียวกับ Nilpan (2010) ที่ได้สรุปว่า การประเมินหลักสูตรเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างหนึ่งในกระบวนการนำหลักสูตรไปใช้ โดยมีการวัดและเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์พิจารณาตัดสินคุณค่าของหลักสูตรว่ามีคุณภาพและเหมาะสมมากน้อยอย่างไร บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดหรือไม่เพียงใด มีอะไรที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร เพื่อนำผลมาใช้ในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมนั่นเอง

4. การประเมินผลหลักสูตร หลังจากได้ผลการประเมินการนำหลักสูตรไปทดลองใช้ 3 ส่วน ได้แก่ 1) ผลการทดสอบก่อนเรียนและทดสอบหลังเรียน เพื่อประเมินประสิทธิผลด้านความรู้ ความเข้าใจ 2) ผลประเมินสมรรถนะการจัดนำเที่ยวเพื่อประเมินประสิทธิผลด้านทักษะ สมรรถนะ และคุณลักษณะ และ 3) ผลประเมินความพึงพอใจเพื่อประเมินประสิทธิผลภาพรวมของหลักสูตร ซึ่งพบว่า หลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวฯ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นชีวิต ทำให้พิจารณาได้ว่าการนำหลักสูตรไปใช้เป็นผลดี และนำไปสู่การตัดสินผลของหลักสูตรในระยะที่ 4 นี้เป็นการประเมินผลหลักสูตรภาพรวมอีกครั้งเพื่อตัดสินใจ การศึกษาตามแนวคิดการประเมินแบบ CIPP Model ของสตีเฟลปิม มีการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) การประเมินสภาพแวดล้อมที่จะช่วยให้ผู้พัฒนาหลักสูตรรู้สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาที่จำเป็น และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจวางแผนหรือกำหนดจุดมุ่งหมาย (Planning Decision) ของหลักสูตรที่จะนำไปใช้จริงต่อไป 2) การประเมินปัจจัยนำเข้า เป็นการตัดสินใจว่าจะใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุผลตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรได้อย่างไร และตัดสินใจด้านโครงสร้างหรือการวางรูปแบบในการดำเนินงาน (Structuring Decision) 3) การประเมินกระบวนการ เพื่อค้นหาจุดอ่อนของการดำเนินงาน ทดลองการใช้หลักสูตร และใช้ตัดสินใจเลือกวิธีการ หรือปรับปรุงเมื่อนำหลักสูตรไปใช้จริง (Implementing Decisions) นั่นเอง 4) การประเมินผลผลิต โดยตรวจสอบ

ผลที่เกิดขึ้นตามที่คาดหวัง การบรรลุผลลัพธ์ ซึ่งเป็นข้อมูลประสิทธิผลของหลักสูตร และจากการดำเนินงานหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวฯ ทั้งหมด สอดคล้องกันกับแนวคิด CIPP Model ซึ่งสตีเฟลปิมที่เห็นว่าการตัดสินใจทั้งหมดจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเชิงประเมินในการพิจารณา และ Rithjaroon (2015) ที่กล่าวว่า การประเมินหลักสูตรเป็นกระบวนการเชิงระบบเพื่อจัดหาสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุง พัฒนา การบริหาร และการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร นั่นเอง

สรุปผล

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี เพื่อเตรียมกำลังคนสู่อุตสาหกรรมเป้าหมาย 4.0 กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบผลการศึกษา ซึ่งเป็นการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งผลการประเมินหลักสูตรด้านผลผลิต (Product Evaluation: P) ที่อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านบริบทของหลักสูตร (Context Evaluation: C) ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน รวมทั้งด้านกระบวนการ (Process Evaluation: P) ที่ผลการประเมินอยู่ในลำดับที่ 3 แต่ก็อยู่ในระดับมากที่สุด และการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) ที่มีผลค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย แต่ก็มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน จึงอาจนำไปสู่การตัดสินใจว่า หลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการจัดนำเที่ยวสำหรับนักศึกษาปริญญาตรีฯ เป็นหลักสูตรที่ดี และสามารถนำไปใช้ต่อได้อย่างกว้างขวางนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องนี้ สามารถใช้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้จริง ควรพิจารณาประเด็น ดังนี้ 1) หลักสูตรนี้มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับ

แนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น กฎหมายธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ประเภท บัตรมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว พฤติกรรมนักท่องเที่ยว เป็นต้น ดังนั้นควรตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ให้ถูกต้อง และเป็นข้อมูลปัจจุบัน 2) หลักสูตรนี้มุ่งเน้นสมรรถนะ ปฏิบัติการจัดนำเที่ยว สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี หากจะนำไปใช้กับกลุ่มอื่น อาจจะต้องปรับเนื้อหาให้ เหมาะสมและสอดคล้องมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ จากสรุปผลการวิจัยภาพรวมที่หลักสูตรนี้ สามารถนำไปใช้ฝึกอบรมที่เน้นสมรรถนะปฏิบัติการ จัดนำเที่ยวสำหรับนักศึกษาปริญญาตรีได้อย่างดีนั้น อาจจะยังไม่เพียงพอหากต้องการส่งเสริมให้นักศึกษา ปริญญาตรีมีทักษะที่หลากหลายในยุคที่การแข่งขันสูง หรือส่งเสริมการสร้างผู้ประกอบการรายย่อยในธุรกิจ นำเที่ยวและมัคคุเทศก์ตามนโยบายส่งเสริมของภาครัฐ จึงควรทำการศึกษา หรือวิจัยด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และจำเป็นต่อการเป็นผู้ประกอบการรายย่อยต่อไป

References

- Ajin, S. (2021). *Curriculum development*. Khon Kaen University Printing House. [in Thai]
- Boonkheereerut, J., & Jaritthai, N. (2020). The information technology in the digital world to the changes in tourism styles. *Panyapiwat Journal*, 12(2), 285-301. [in Thai]
- Insorn, P. (2011). *Development of an adaptive student guidance model to promote logical thinking ability in intelligence-based learning* [Master's thesis]. King Mongkut's University of Technology North Bangkok. [in Thai]
- National Economic and Social Development Board. (2019). *20-year national strategic plan (2018-2037)*. <https://www.nesdc.go.th>
- Nilpan, M. (2010). *Manual for graduate-level curriculum evaluation*. Graduate School, Silpakorn University. [in Thai]
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2019). *Report on the progress of the implementation of the national reform plan and development according to the National Economic and Social Development Plan No. 12*. Office of the National Economic and Social Development Board, Office of the Prime Minister. [in Thai]
- Office of the Secretary of the National Strategy Committee. (2017). *20-year national strategic plan (2018-2037)*. <https://www.nesdc.go.th>
- Patthanamethada, W. (2017). *Learning management*. <https://www.kansuksa.com>
- Rithjaroon, P. (2015). Curriculum evaluation: Process concepts and use of evaluation results. *STOU Journal of Education*, 8(1), 13-28.
- Suwanadee, S. (2016). *A study of desirable characteristics and excellent competency framework of professional labor demanded by the ASEAN Economic Community: A case study of the tourism profession in the travel sector*. Kasem Bundit University.
- Thongpanit, P. (2013). *Curriculum development, theories, principles, concepts, directions, trends*. Silpakorn University Printing House, Sanam Chandra Palace Campus. [in Thai]

- Tiengkamon, N. (2011). *Holistic integrated research*. Chulalongkorn University Printing House. [in Thai]
- Wechayanon, N. (2016). *Competency-based approach*. The Graphico Systems. [in Thai]
- Wongyai, W. (2011). *Comprehensive curriculum development* [Teaching documents for the subject theory of curriculum development and change]. Graduate School, Srinakharinwirot University. [in Thai]
- Yothasingh, A., & Kamjadpai, S. (2016). Developing a training curriculum based on the learning concept combined to strengthen teachers' competency in learner-centered assessment primary level. *Silpakorn Educational Research Journal*, 8(2), 270-283. [in Thai]



Name and Surname: Juthaporn Boonkheereerut
Highest Education: Ph.D., Research and Curriculum Development
 Rajabhat Maha Sarakham University
Affiliation: Panyapiwat Institute of Management
Field of Expertise: Hospitality and Tourism Management,
 Marketing, Tourist Behavior, and Education



Name and Surname: Nattachai Jantachum
Highest Education: Tech. Ed.D., Curriculum Research and
 Development King Mongkut's University of Technology North
 Bangkok
Affiliation: Rajabhat Maha Sarakham University
Field of Expertise: Research and Curriculum Development,
 Applied Statistics, Curriculum and Instruction, and Education



Name and Surname: Tipaporn Sujaree
Highest Education: Ed.D., Research and Curriculum Development
 Rajabhat Maha Sarakham University
Affiliation: Rajabhat Maha Sarakham University
Field of Expertise: Research and Curriculum Development,
 Education, Curriculum and Instruction, and Teaching English