

แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์  
เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน



บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)  
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)  
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

GUIDELINES FOR VOCATIONAL WORKFORCE DEVELOPMENT OF TOUR GUIDES  
IN RESPONSE TO LABOUR MARKET DEMAND

Miss Sukontip Ruenroengjai



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Education Program in Development Education  
Department of Educational Policy Management and Leadership

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2015

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขา  
อาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของ  
ตลาดแรงงาน

โดย

นางสาวสุคนธ์ทิพย์ รื่นเรืองใจ

สาขาวิชา

พัฒนศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญอรุณ ปรีดีดีลก

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีคณะครุศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. บัญชา ชลาภิรมย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชื่นชนก โควินท์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญอรุณ ปรีดีดีลก)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(อาจารย์ ดร. ศิริ ชะระอำ)

สุคนธ์ทิพย์ รื่นโรจน์ใจ : แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน (GUIDELINES FOR VOCATIONAL WORKFORCE DEVELOPMENT OF TOUR GUIDES IN RESPONSE TO LABOUR MARKET DEMAND) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผศ. ดร. เพ็ญอรุณ ปริดีติติก, 317 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนา กำลังคนอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน 2) เพื่อวิเคราะห์สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ และ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ดำเนินงานวิจัยโดยการวิจัยเอกสาร การวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ค่าความต้องการจำเป็น (PNI<sub>Modified</sub>) การสัมภาษณ์ และการประชุมสนทนากลุ่ม จัดทำร่างแนวทางการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานผ่านการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า Modified Priority Needs Index และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนา กำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ประเภทหน้าที่ยวักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในกรุงเทพมหานคร รวมถึงวิเคราะห์สภาพและปัญหาในการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

ผลการวิจัยพบว่า

1) ความรู้และทักษะของมัคคุเทศก์เป็นสิ่งที่จำเป็นและต้องการพัฒนามากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านเจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ตามลำดับ โดยความรู้ที่ต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย และทักษะที่ต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว

2) สถาบันการอาชีวศึกษาที่เปิดสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีการนำนโยบาย วิสัยทัศน์ตามยุทธศาสตร์ของประเทศ และภูมิภาคมากำหนดเป็นเนื้อหาสาระ รวมถึงการกำหนดเนื้อหาสาระทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนส่งเสริมต่อการพัฒนาคุณลักษณะของกำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้พบว่าสถาบันการอาชีวศึกษาที่เปิดสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้จากการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือรูปแบบการเรียนการสอนทางตรง รูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ และรูปแบบการเรียนรู้โดยชุมชนเป็นฐานน้อยที่สุด สำหรับปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ได้แก่ งบประมาณ การขาดแคลนบุคลากร และบทบาทการพัฒนาผู้เรียนของสถานประกอบการ

3) แนวทางการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการวางแผนการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน (2) ด้านการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนให้ได้กำลังคนอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน และ (3) ด้านการเสริมสร้างประสบการณ์เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน

ภาควิชา นโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา ลายมือชื่อนิสิต .....

สาขาวิชา พัฒนศึกษา ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

ปีการศึกษา 2558



# # 5783422927 : MAJOR DEVELOPMENT EDUCATION

KEYWORDS: VOCATIONAL / WORKFORCE / LABOUR MARKET / TOUR GUIDES

SUKONTIP RUENROENGJAI: GUIDELINES FOR VOCATIONAL WORKFORCE DEVELOPMENT OF TOUR GUIDES IN RESPONSE TO LABOUR MARKET DEMAND. ADVISOR: ASST. PROF. FUANGARUN PREEDEDILOK, Ph.D., 317 pp.

The research aims to 1) analyze labour market demand for vocational workforce development of tour guides 2) analyze situations and problems concerning vocational workforce development of tour guides 3) propose guidelines for vocational workforce development of tour guides in response to labour market demand. Through documentary research, survey research using questionnaires to determine PNI<sub>Modified</sub>, interviews, and focus group discussion to draft guidelines for vocational workforce development of tour guides in response to labour market demand. The researcher uses quantitative data analysis methods to determine mean, standard deviation and Modified Priority Needs Index, while qualitative data analysis methods are used for content analysis to analyze labour market demand for vocational workforce development of tour guides specializing in foreign tourist guiding in Bangkok, as well as analyzing situations and problems concerning vocational workforce development of tour guides

The research finds that

1) Knowledge and skills for tour guides are most essential and mandatory, followed subsequently by attitude, morality, and personality. Basic knowledge on Thainess is the most required knowledge, while the most required skill is communication skills for tourism.

2) The learning content of vocational institutions offering courses in tourism is determined by policies and visions guided by national and regional strategies. The learning content is timely and coherent with changes in the tourism industry and contemporary tourist behavior at the high level. Learning activities promote the development of traits required for vocational workforce in terms of knowledge, skills, attitude, morality and personality at the highest level. Furthermore, it is found that most vocational institutions offering tourism degrees organize learning experiences through Work-based Learning, followed subsequently by direct instruction, Competency-based Learning and Community-based Learning. Problems in vocational workforce development of tour guides include financing and lacking personnel, as well as the involvement from the business sector in student development.

3) There are 3 dimensions in the proposed guidelines for vocational workforce development of tour guides in response to labour market demand, including 1) planning vocational workforce development of tour guides in response to labour market demand, 2) organizing curriculum and learning experiences with knowledge, skills, attitude, morality and personality corresponding to labour market demand, and 3) building experiences for students' preparedness prior to entering the labour market.

Department: Educational Policy Management and Leadership      Student's Signature .....

Advisor's Signature .....

Field of Study: Development Education

Academic Year: 2015

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสะดวกและกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฟื่องอรุณ ปรีดีติลลิก อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ และระลึกในพระคุณของอาจารย์ในความเมตตา ความดูแลเอาใจใส่ และความเสียสละเวลาอันมีค่าให้แก่ผู้วิจัยอย่างเสมอมา ตลอดจนชี้แนะแนวทาง ให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา และสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าแก่ผู้วิจัย

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชินชนก โควินท์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.ศิริ ชะระอำ การกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความเมตตา ให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทาง ตลอดจนเติมเต็มวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะครุศาสตร์ และคณาจารย์ในสาขาวิชาพัฒนศึกษาทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ศิษย์จนกระทั่งจบการศึกษา

กราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้ข้อมูล และกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้ให้ความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ รวมถึงให้ความช่วยเหลือ และให้ร่วมมือในการวิจัยด้วยความเต็มใจอย่างเสมอมา

ขอบคุณเพื่อนๆ และรุ่นพี่ทุกคนที่คอยให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ เป็นเพื่อนคู่คิด และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดอย่างไม่มีข้อแม้

ที่สุดนี้ขอขอบคุณกำลังใจสำคัญที่คอยให้ความรัก ความเอาใจใส่แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจ กำลังใจ ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และขอบคุณน้องสาว ครอบครัวอันเป็นที่รักอย่างสุดซึ้งซึ่งให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และอยู่เคียงข้างแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ความสำเร็จในครั้งนี้ผู้วิจัยระลึกถึงพระคุณของทุกท่าน และขอยกความดีความชอบให้แก่ครูบาอาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา และครอบครัวที่ได้พุ่มพักผู้วิจัยด้วยความรัก ความเมตตา จนจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ต
บทที่ 1 บทนำ .....	16
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	16
1.2 คำถามการวิจัย .....	23
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	23
1.4 ขอบเขตการวิจัย .....	23
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	24
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	25
1.7 คำอธิบายกรอบแนวคิดการวิจัย.....	26
1.8 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	29
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	30
ตอนที่ 1 แนวคิดและสถานการณ์เกี่ยวกับการอาชีวศึกษา .....	31
1.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับอาชีวศึกษา .....	31
1.2 สถานการณ์อาชีวศึกษาไทยและปัญหาด้านกำลังคนโดยรวมของประเทศ.....	40
1.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอาชีวศึกษา.....	45
1.4 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับความต้องการกำลังคนระดับอาชีวศึกษา .....	48
1.5 การจัดอาชีวศึกษาที่ตอบสนองความต้องการกำลังคน.....	50

1.6 รูปแบบของกระบวนการพัฒนาหลักสูตรอาชีวศึกษา.....	52
1.7 แนวทางการจัดการศึกษาที่อาศัยความร่วมมือสองฝ่าย.....	54
1.8 รูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา.....	56
ตอนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีการวางแผนและการพัฒนากำลังคน.....	67
2.1 แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับกำลังคน.....	70
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการวางแผนกำลังคน.....	71
2.3 การพัฒนากำลังคน.....	72
2.4 ความเชื่อมโยงระหว่างการศึกษากับตลาดแรงงาน.....	76
ตอนที่ 3 บริบทที่เกี่ยวข้องกับอาชีวศึกษามัคคุเทศก์.....	78
3.1 สถานการณ์อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย.....	78
3.2 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว.....	80
3.3 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ.....	83
3.4 ความหมายและความสำคัญของมัคคุเทศก์.....	91
3.5 คุณลักษณะ ความสามารถ และมาตรฐานของมัคคุเทศก์.....	96
3.6 มารยาทและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์.....	106
3.7 ปัญหา และอุปสรรคของมัคคุเทศก์.....	106
3.8 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์.....	108
3.9 สถิติจำนวนมัคคุเทศก์ที่ขึ้นทะเบียนในประเทศไทย.....	109
ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	111
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	119
ตอนที่ 1 วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน.....	120
ตอนที่ 2 เพื่อวิเคราะห์สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา ของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์.....	126

ตอนที่ 3 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน .....	129
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	135
ตอนที่ 1 ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของ ตลาดแรงงาน .....	135
1.1 การศึกษาความต้องการกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงานในเชิง ปริมาณ .....	135
1.2 ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของ ตลาดแรงงาน .....	143
ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ .....	184
2.1 สภาพการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน ..	184
2.2 สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ .....	223
ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อ ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน .....	226
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ .....	251
สรุปผลการวิจัย .....	252
อภิปรายผล .....	261
ข้อเสนอแนะ .....	269
รายการอ้างอิง .....	272
ภาคผนวก .....	281
ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ .....	282
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	286
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .....	317

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเที่ยวในประเทศไทยและรายได้ที่ได้จากการท่องเที่ยว .....	16
ตารางที่ 2	จำนวนมัคคุเทศก์ที่ขึ้นทะเบียนทั้งหมดในประเทศไทย .....	18
ตารางที่ 3	จำนวนนักเรียน นักศึกษา ปีการศึกษา 2557 จำแนกตามประเภทวิชา .....	44
ตารางที่ 4	จำนวนนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว .....	44
ตารางที่ 5	ขั้นตอนและข้อความสำหรับการพัฒนาหลักสูตรอาชีวศึกษา .....	53
ตารางที่ 6	การเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา .....	65
ตารางที่ 7	รายได้จากการท่องเที่ยวและจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทย .....	79
ตารางที่ 8	สถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำแนกตามประเทศ .....	80
ตารางที่ 9	สรุปพฤติกรรมกรท่องเที่ยว และความสนใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ .....	90
ตารางที่ 10	การสังเคราะห์คุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ .....	103
ตารางที่ 11	จำนวนมัคคุเทศก์ที่ขึ้นทะเบียนทั้งหมดในประเทศไทย .....	109
ตารางที่ 12	จำนวนมัคคุเทศก์ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามประเภทบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ .....	109
ตารางที่ 13	จำนวนมัคคุเทศก์จำแนกตามภาษา .....	110
ตารางที่ 14	วิธีดำเนินการวิจัย .....	119
ตารางที่ 15	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ .....	122

ตารางที่ 16	สรุปกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และผลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล .....	132
ตารางที่ 17	วุฒิการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่มารายงานตัว.....	137
ตารางที่ 18	ลักษณะการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ .....	137
ตารางที่ 19	จำนวนมัคคุเทศก์ในภาษาที่ไม่ขาดแคลนและเปรียบเทียบกับประมาณการนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในรูปแบบแพคเกจทัวร์ ปี พ.ศ.2558 .....	138
ตารางที่ 20	จำนวนมัคคุเทศก์ในภาษาที่ขาดแคลนเปรียบเทียบกับประมาณการนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในรูปแบบแพคเกจทัวร์ ปี พ.ศ.2558.....	139
ตารางที่ 21	จำนวนมัคคุเทศก์ในภาษาที่ไม่ขาดแคลนเปรียบเทียบกับประมาณการนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในรูปแบบแพคเกจทัวร์ ปี พ.ศ.2563.....	140
ตารางที่ 22	จำนวนมัคคุเทศก์ในภาษาที่ขาดแคลนเปรียบเทียบกับประมาณการนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในรูปแบบแพคเกจทัวร์ ปี พ.ศ.2563.....	141
ตารางที่ 23	ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ .....	145
ตารางที่ 24	ข้อมูลทั่วไปของมัคคุเทศก์ .....	147
ตารางที่ 25	ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว .....	148
ตารางที่ 26	ความคิดเห็นของตลาดแรงงานเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ .....	150
ตารางที่ 27	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ.....	152
ตารางที่ 28	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาวจีน มาเลเซีย ญี่ปุ่น รัสเซีย และเกาหลี .....	154
ตารางที่ 29	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของมัคคุเทศก์ .....	156





<b>ตารางที่ 39</b> เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านจริยธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว.....	170
<b>ตารางที่ 40</b> เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว.....	171
<b>ตารางที่ 41</b> เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขา อาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านความรู้ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว.....	172
<b>ตารางที่ 42</b> เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขา อาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านทักษะระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว.....	172
<b>ตารางที่ 43</b> เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขา อาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านเจตคติระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว.....	173
<b>ตารางที่ 44</b> เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขา อาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านจริยธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว.....	174
<b>ตารางที่ 45</b> เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขา อาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว.....	174
<b>ตารางที่ 46</b> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	187
<b>ตารางที่ 47</b> ข้อมูลทั่วไปของสถานศึกษา.....	188
<b>ตารางที่ 48</b> จำนวนนักศึกษาที่จบการศึกษาจากสถาบันการอาชีวศึกษา สาขางานมัคคุเทศก์ ใน สังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.....	189

ตารางที่ 49	จำนวนนักศึกษาที่จบการศึกษาจากสถาบันการอาชีวศึกษา สาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ .....	190
ตารางที่ 50	สภาพทั่วไปในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์....	191
ตารางที่ 51	ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์....	193
ตารางที่ 52	รูปแบบการเรียนการสอนทางตรง .....	196
ตารางที่ 53	รูปแบบการเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based learning).....	198
ตารางที่ 54	รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community-based learning) .....	199
ตารางที่ 55	รูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ (Competency-based learning).....	201
ตารางที่ 56	ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ใน รูปแบบการเรียนการสอนทางตรง .....	202
ตารางที่ 57	ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ใน รูปแบบการเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based learning).....	203
ตารางที่ 58	ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ใน รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community-based learning).....	205
ตารางที่ 59	ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ใน รูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ (Competency-based learning).....	207
ตารางที่ 60	เปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาของรูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ทั้ง 4 รูปแบบ.....	208
ตารางที่ 61	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อ ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน.....	231

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	29
ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสามฝ่าย.....	50
ภาพที่ 3 รูปแบบของกระบวนการพัฒนาหลักสูตร .....	52
ภาพที่ 4 โครงสร้างกำลังคน .....	69
ภาพที่ 5 ผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนากำลังคน .....	75
ภาพที่ 6 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของจำนวนนักท่องเที่ยวน.....	80
ภาพที่ 7 ประเด็นที่นักท่องเที่ยวยินดีจะจ่ายเพิ่ม .....	84
ภาพที่ 8 องค์ประกอบในการแนะนำอาชีพ .....	233
ภาพที่ 9 แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน .....	250

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวทั่วโลก (World Destination) จากความโดดเด่นของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักและนิยมของนักท่องเที่ยว ตลอดจนวัฒนธรรม ประเพณีที่ดึงดูดใจของคนไทย เอกนที สันติมหกุลเลิศ (2553) ภาคเอกชนและองค์กรภาครัฐจึงได้ใช้ จุดเด่นจากความเป็นไทย ความสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและควมมีเอกลักษณ์ทาง ศิลปวัฒนธรรมในการดึงดูดนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศให้เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย หลากหลายรูปแบบ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความเข้มแข็งและ สร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศ จนกลายเป็นหนึ่งธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่สำคัญในการ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เนื่องจากการกระจายรายได้ไปสู่ประชากรอย่างกว้างขวาง ในปี พ.ศ.2556 มี นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวประเทศไทย 26.5 ล้านคน สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็น จำนวนถึง 1.2 ล้านล้านบาท และในปี พ.ศ.2557 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวประเทศ ไทย 24.8 ล้านคน สร้างรายได้ให้กับประเทศกว่า 1.17 ล้านล้านบาท นับเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีสัดส่วน และความสำคัญของไทยเป็นอย่างมาก โดยรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีสัดส่วนสูงถึง ประมาณร้อยละ 10 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (กรมการท่องเที่ยว, 2558)

**ตารางที่ 1** จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเที่ยวในประเทศไทยและรายได้ที่ได้ จากการท่องเที่ยว

	2555	2556	2557	2558 (ม.ค.-ก.ค.)
1. จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ล้านคน)	22.35	26.5	24.8	17.5
2. รายได้จากการท่องเที่ยว (ล้านบาท)	983,928	1,207,145	1,172,798	826,867

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว, 2558

จากตารางที่ 1 พบว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และรายได้ที่ได้จากการท่องเที่ยวมีจำนวนและแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี (ยกเว้นในช่วงปี พ.ศ.2557 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวลดลงเนื่องจากเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมืองภายในประเทศ) ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเติบโตในอัตราค่อนข้างสูง มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมทางตรงของการท่องเที่ยว (Tourism Direct GDP: TDGDP) ประมาณร้อยละ 5.45 เมื่อเทียบกับ GDP รวมของประเทศ สัดส่วนดังกล่าวนี้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมาโดยลำดับ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) โดยกรุงเทพมหานครถือเป็นเมืองจุดหมายปลายทางที่ได้รับความนิยมมากที่สุดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครถึง 18.2 ล้านคน ทั้งนี้จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักค้างคืนในกรุงเทพมหานครนับเป็นอันดับสองของโลกรองจากลอนดอน (มาสเตอร์การ์ด, 2558)

นอกจากบทบาททางด้านเศรษฐกิจแล้ว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีบทบาทสำคัญทั้งทางด้านสังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อมอีกด้วย อาทิ บทบาทในแง่ของการช่วยสนับสนุนการฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม ประเพณีที่ควรค่าแก่การนำออกมาเผยแพร่ให้กับคนไทยและชาวโลก เมื่อมีการท่องเที่ยวเป็นสื่อในการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมดังกล่าว เจ้าของพื้นที่ก็จะเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของมรดกทางศิลปวัฒนธรรมในแง่ของการเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยว และจะช่วยฟื้นฟูและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม รวมถึงช่วยส่งเสริมสัมพันธไมตรีและความเข้าใจอันดีให้กับมนุษย์ต่างสังคม ต่างวัฒนธรรมได้รู้จักและเข้าใจกันมากขึ้นนำไปสู่สันติภาพ และเป็นอุตสาหกรรมที่ทำให้เกิดความกลมกลืนระหว่างการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว (พิมพ์พรณ สุจารินพงศ์, 2553)

ทั้งนี้ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวองค์ประกอบที่สำคัญหนึ่งที่จะขาดไม่ได้ คือ มัคคุเทศก์ ซึ่งมีความสำคัญในด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศให้แก่นักท่องเที่ยว ช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในประเทศและเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีเหล่านั้นแก่เพื่อนฝูงญาติมิตรให้ทราบกันต่อไป นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังมีความสำคัญในฐานะเป็นผู้เชื่อมโยงความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยวและคนในท้องถิ่น เนื่องจากทรัพยากรการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ ศาสนสถาน หรือศิลปวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ ล้วนเป็นสิ่งที่ต้องสงวนรักษาไว้ เพราะหากสิ่งเหล่านี้หมดสิ้นไปอุตสาหกรรมท่องเที่ยวรวมถึงมัคคุเทศก์เองก็ย่อมจะสูญสลายด้วย ความสำคัญประการต่อมาคือความสำคัญต่อนักท่องเที่ยว เนื่องด้วยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ย่อมมีความสนใจใคร่รู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงต้องให้ความรู้ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทั้งยังต้องอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ รวมถึงดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทาง (ทิพวรรณ พุ่มมณี, 2550) สอดคล้องกับ สมดิษดี พิศาล ก่อสกุล (2549) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์เป็นส่วนประกอบอันสำคัญอย่างยิ่งของอุตสาหกรรมการ

ท่องเที่ยวในอันที่จะนำนักท่องเที่ยวให้รู้เห็นถึงความสวยงามของบ้านเมืองความปราณีตของศิลปะ ความสูงส่งของวัฒนธรรม ความดีงามของขนบธรรมเนียมประเพณี ความสดสวยของทิวทัศน์ ฉะนั้น หน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์จึงกว้างขวาง เรียนรู้ไม่มีวันจบสิ้น

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559 ได้มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้เข้าประเทศจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (Inbound Tourist) ซึ่งกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว มักจะได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐมากที่สุด เนื่องจากก่อให้เกิดรายได้สู่ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก โดยภาพรวมรายได้จากการท่องเที่ยวในปี พ.ศ.2557 รวมทั้งสิ้น 1,172,798 ล้านบาท มัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย (Inbound Tour) จึงมีความสำคัญเปรียบเสมือนทูตวัฒนธรรมที่มี หน้าที่ให้ข้อมูลความรู้ ประวัติความเป็นมาของสถานที่ต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้มัคคุเทศก์ ประเภทนี้จำเป็นต้องมีความรู้ทักษะภาษาต่างประเทศและสามารถปฏิบัติงานนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังทำหน้าที่คอยดูแลความเรียบร้อย ความปลอดภัย และความสะอาดให้ตลอดการเดินทาง

ตามสถิติของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยวปัจจุบันมี มัคคุเทศก์ที่ขึ้นทะเบียนทั้งหมดจำนวน 52,900 ราย โดยแบ่งเป็นมัคคุเทศก์ทั่วไปจำนวน 43,394 ราย และมัคคุเทศก์เฉพาะจำนวน 9,506 ราย ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** จำนวนมัคคุเทศก์ที่ขึ้นทะเบียนทั้งหมดในประเทศไทย

ประเภทมัคคุเทศก์	จำนวน (คน)
มัคคุเทศก์ทั่วไป	43,394
มัคคุเทศก์เฉพาะ	9,506
รวม	52,900

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว, 2558

นอกจากนี้ จากการคาดการณ์ของ (World Tourism Organization, 2014) แสดงให้เห็นว่า ในช่วง 15 ปีข้างหน้า ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจะเป็นภูมิภาคที่มีอัตราการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยว สูงที่สุดในโลก โดยเฉพาะภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทั้งนี้ หากประเทศไทยมีอัตราการเจริญเติบโตของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ร้อยละ 7.5 ต่อปี ประเทศไทยจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเกิน 100 ล้านคน ในอีกไม่เกิน 20 ปีข้างหน้า สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน 2554-2558 ที่ได้คาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมายังประเทศอาเซียนในปี 2558 มีจำนวนถึง 107.39 ล้านคน ขณะที่แนวโน้มการเดินทางของนักท่องเที่ยวมาไทยในระยะ 3-5

ปีจากนี้ (ปี 2559-2562) คาดว่าจะเพิ่มสูงถึง 20 ล้านคน แสดงให้เห็นว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีการเติบโตสูงมากจึงมีความต้องการแรงงานมัคคุเทศก์สูงตามไปด้วย (ยุพวรรณ นังคลาภวัฒน์, 2557)

อย่างไรก็ตามปัจจุบันมัคคุเทศก์ไทยกำลังประสบปัญหาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ปัญหาในเชิงปริมาณ คือ จากผลการสัมมนาของคณะกรรมการการท่องเที่ยววุฒิสภา ปี 2554 รายงานว่าการผลิตมัคคุเทศก์ไม่เพียงพอต่อตลาดนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับเอกสารวิชาการ เรื่อง “ปัญหามัคคุเทศก์ไทยและข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา” (2558) ที่กล่าวว่า การกำหนดนโยบายของภาครัฐที่มุ่งเน้นการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว มุ่งประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เป็นการมุ่งเน้นกระตุ้นตลาดการท่องเที่ยวเชิงปริมาณนักท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว แต่ขาดนโยบายรองรับการพัฒนาบุคลากรด้านมัคคุเทศก์ที่สอดคล้องกัน ส่งผลต่อจำนวนบุคลากรในอาชีพมัคคุเทศก์มีไม่เพียงพอรองรับนักท่องเที่ยวในบางภาษา ปัญหาเชิงคุณภาพ ได้แก่ ปัญหามัคคุเทศก์ขาดมีคุณภาพ โดยสาเหตุหลักเกิดจากผู้จบการศึกษาหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์ หรือจากสถาบันการศึกษามาใหม่ไม่ได้รับการจ้างงานจากบริษัทนำเที่ยว ไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ดีเมื่อเทียบกับมัคคุเทศก์ต่างชาติ ทำให้บริษัทนำเที่ยวเลือกที่จะใช้บริการมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานสูง หรือเลือกใช้มัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาต (มัคคุเทศก์เถื่อน) ที่สื่อสารภาษาได้ดีกว่า รวมถึงในส่วนของมัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตส่วนหนึ่งมาจากนักศึกษาที่จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยวที่จะได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ทันที ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้มัคคุเทศก์บางส่วนรับจ้างแสดงตัวเป็นมัคคุเทศก์ต่อเจ้าหน้าที่เมื่อมีการตรวจบัตรมัคคุเทศก์เท่านั้น ส่วนหน้าที่บรรยายหรือให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวจะเป็นของหัวหน้านำเที่ยวที่เดินทางมากับนักท่องเที่ยว ทำให้มัคคุเทศก์ไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถของการเป็นมัคคุเทศก์ นอกจากนี้ ยังมีปัญหาการหลอกลวงและเอาเปรียบนักท่องเที่ยวจากมัคคุเทศก์ ปัญหามัคคุเทศก์ขาดหลักประกันและขาดความมั่นคงในอาชีพ ปัจจุบันมีบริษัทนำเที่ยวที่ว่าจ้างมัคคุเทศก์เป็นพนักงานประจำน้อยมาก ส่วนใหญ่จะทำงานรับจ้างอิสระ ไม่มีเงินเดือน ไม่มีสวัสดิการ และหลักประกันในอนาคตเหมือนกับอาชีพอื่น ปัญหาดังกล่าวทำให้มัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพหันไปประกอบอาชีพอื่นที่มีหลักประกันมากกว่า เกิดการขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ และสุดท้ายคือปัญหาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของมัคคุเทศก์รองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ.2558 เนื่องจากการท่องเที่ยวในปัจจุบันและในอนาคตมีแนวโน้มที่จะเป็นการท่องเที่ยวส่วนบุคคลเพราะความสะดวกในการหาข้อมูล จองโรงแรม การเข้าถึงบริการท่องเที่ยวต่างๆ ส่งผลต่ออาชีพมัคคุเทศก์ที่จะไม่มีการใช้บริการในอนาคต ดังนั้น หากยังไม่มีการเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์ และการเปลี่ยนแปลงอันเกิดจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คาดว่าอาชีพมัคคุเทศก์อาจสูญหายไปจากอาชีพสงวนของคนไทย และคาดว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะได้รับผลกระทบในภาพรวม (สุดารัตน์ หมวดอินทร์, 2558) อีกทั้งจากสถิตินักท่องเที่ยวที่เดิน

ทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี 2558 จำแนกตามประเทศ ได้แก่ จีน มาเลเซีย เกาหลี และ ญี่ปุ่น แต่จำนวนสถิติมีคชเทศกไทยจำแนกตามด้านภาษาที่มีมากที่สุด 3 อันดับ คือ ภาษาอังกฤษ ภาษาจีนกลาง และภาษาญี่ปุ่น โดยในปี พ.ศ.2554 ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 19 ล้านคน มีคชเทศกทั้งหมดประมาณ 55,000 คน แต่ในปัจจุบันมีคชเทศกจีนกลางประมาณ 9,800 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 50 ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวจีนเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 200 ในช่วงเวลาเดียวกัน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558) และจากสถิติของกรมการท่องเที่ยว (2558) พบว่าชาติแคลนมีคชเทศกที่สามารถสื่อสารภาษามลาญ รัสเซีย และเกาหลี มากที่สุดตามลำดับ

นอกจากนี้ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับมีคชเทศกที่เกิดขึ้นและกำลังระบาดไปทั่วขณะนี้ คือ ปัญหาการมีมีคชเทศก หรือไคด์เถื่อนชาวต่างชาติที่ไม่ได้รับอนุญาตลักลอบเข้ามาประกอบอาชีพมีคชเทศกในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะชาวจีน รัสเซีย ญี่ปุ่น และเกาหลี เนื่องจากปัจจุบันนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเฉพาะชาวจีนนิยมมาเที่ยวในเมืองไทยมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่ออาชีพมีคชเทศกชาวไทยที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายที่ก่อให้เกิดการถูกแย่งอาชีพ ขณะเดียวกันก็ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของวัฒนธรรมอันดีงามของไทยต่อสายตานักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากพบว่าการหลอกลวงนักท่องเที่ยว เช่น พาไปสถานที่เที่ยวแต่ปล่อยให้ นักท่องเที่ยวเดินเที่ยวเอง หรือการเรียกเก็บเงินค่าทัวร์เพิ่ม ถ้านักท่องเที่ยวไม่ยอมจ่ายก็มีการจอดรถ ไม่ไปต่อ ไม่พาไปกินข้าว รวมถึงหลอกลวงนักท่องเที่ยวเพื่อลงเรือชมสถานที่ต่างๆ ริมแม่น้ำเจ้าพระยา นำไปสู่การกักขังหน่วงเหนี่ยว กรรโชกทรัพย์ โดยจะไม่นำเรือจอดเทียบท่าหากไม่จ่ายเงินตามที่ เรียกร้อง อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่การท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก (ไทยรัฐฉบับพิมพ์, 2557; เนชั่น, 2558)

#### จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สาเหตุประการหนึ่งจากปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2555) กล่าวว่า มาจากการที่ประเทศไทยไม่มีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวโดยตรง โดยเฉพาะในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในความเป็นจริงตลาดแรงงานไทยมีผู้สนใจทำงานด้านตัวแทนท่องเที่ยวถึง 62,000 คน ซึ่งผู้จะจบการศึกษาเหล่านี้ถูกดูดเข้าไปในตลาดแรงงานไม่หมด เนื่องจากผู้เรียนบางคนเห็นว่าการเรียนสาขานี้เรียนง่าย-จบง่าย แต่ไม่ได้ตั้งใจจริงที่จะทำงานอย่างจริงจังในสาขาที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม ภัตตาคาร และการท่องเที่ยว หรือบางคนหันไปเรียนต่อระดับปริญญาโทในสาขาอื่นๆ แทน ทำให้กิจการด้านนี้ขาดแคลนแรงงาน โดยในปัจจุบันช่องทางในการขอรับใบอนุญาตเป็นมีคชเทศกมีทั้งหมด 3 ช่องทาง ดังนี้ 1) จะต้องสำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในสาขามัคชเทศกหรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมีคชเทศก 2) สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาในสาขามัคชเทศกหรือสาขาการท่องเที่ยวที่มี วิชาเกี่ยวกับมีคชเทศกไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนด และ 3) ได้รับวุฒิปัตริหรือหนังสือรับรองว่า



ได้ผ่านการฝึกอบรมวิชาชีพตามหลักสูตรที่คณะกรรมการกำหนด (พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551, 2551)

ในส่วนของการผลิตและพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา พบว่ามีปัญหาการขาดแคลนกำลังคนระดับอาชีวศึกษาที่จะรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) มีวิทยาลัยที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม รวมถึงมัคคุเทศก์ รวม 43 แห่ง แต่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงานที่ต้องการคนปีละ 200,000 คน โดยผลิตได้เพียง 4,000 คน มติคณะรัฐมนตรีจึงสั่งการให้ช่วยกันแก้ปัญหาการขาดแคลนมัคคุเทศก์ นอกจากนี้หลักสูตรการเรียนการสอนจะต้องตอบโจทย์ของท้องถิ่น (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2558)

การอาชีวศึกษาถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศไทย โดยมุ่งผลิตกำลังคนและพัฒนากำลังคนที่มีความชำนาญเฉพาะทาง เพื่อให้ไปประกอบวิชาชีพเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและพัฒนาประเทศ พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 มาตรา 6 มีข้อกำหนดว่าการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพต้องเป็นการจัดการศึกษาในด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นการยกระดับการศึกษาวิชาชีพให้สูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยนำความรู้ในทางทฤษฎีอันเป็นสากลและภูมิปัญญาไทยมาพัฒนาผู้รับการศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถ ในทางปฏิบัติ และมีสมรรถนะจนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพ โดยอิสระได้ แต่ในปัจจุบันปัญหาการผลิตกำลังคนส่วนใหญ่กลับเป็นไปตามความสามารถในการผลิตของสถานศึกษา (Supply Driven) ไม่ได้อิงความต้องการของประเทศ (Demand Driven) รวมถึงกำลังคนที่ผลิตได้ขาดคุณลักษณะทั้งด้านความรู้และทักษะที่จำเป็น เช่น ทักษะด้านการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ การใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ด้านการบริหารจัดการ รวมทั้งขาดคุณลักษณะอื่นที่สำคัญ เช่น การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ การแก้ไขปัญหาในงาน และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น อีกทั้งผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตรงกับลักษณะงาน ไม่มีประสบการณ์ สถานประกอบการส่วนใหญ่ต้องนำไปฝึกอบรมอีกอย่างน้อย 3-6 เดือน ทำให้ต้องมีค่าใช้จ่ายและเสียเวลา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2553) สอดคล้องกับ จุฬารัตน์ มาเสถียร วงศ์ (2557) ที่กล่าวว่า การผลิตกำลังคนของไทยยังไม่สอดคล้องกันทั้งปริมาณและคุณภาพ โดยตลาดแรงงานต้องการกำลังคนสายอาชีพแต่มีการผลิตสายสามัญมากกว่า นอกจากนี้ การผลิตสายอาชีพยังมีสมรรถนะไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานด้วย ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนแรงงานอาชีวศึกษาที่มีคุณภาพที่พึงประสงค์ การขาดแคลนแรงงานมาจากความไม่สอดคล้องระหว่างอุปสงค์และอุปทานด้านทักษะและประสบการณ์ อันเป็นผลจากระบบการศึกษาผลิตแรงงานที่ไม่ตรงกับความต้องการของตลาด ในขณะที่ความต้องการแรงงานในสายอาชีพหรืออาชีวศึกษามีความ

ต้องการที่สูงมาก แต่จำนวนนักเรียนที่เข้ามาศึกษาในกิจกรรมต่างๆ ของอาชีวศึกษานั้นมีน้อยลงไปเรื่อยๆ (แก้วขวัญ ตั้งติพงษ์กุล, 2555) จากความต้องการดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าศักยภาพการผลิตกำลังคนของสถาบันการอาชีวศึกษายังไม่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการทั้งในด้านจำนวนและด้านอื่นๆ รัฐบาลจึงมีนโยบายในการจัดทำแผนพัฒนากำลังคนในระดับประเทศ พ.ศ. 2555-2559 ที่มีนโยบายในการผลิตกำลังคนให้มีปริมาณและคุณภาพเพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงาน ประกอบกับนโยบายและยุทธศาสตร์การปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สองด้านการพัฒนาอาชีวศึกษาที่มอบหมายให้สถาบันการอาชีวศึกษามุ่งสร้าง/ผลิตกำลังคนให้ตอบสนองความต้องการของตลาด

จากปัญหาการขาดแคลนกำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ รัฐบาลจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการผลิตและพัฒนากำลังคนเพื่อแก้ไขปัญหาในการขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจึงมีนโยบายในการผลิตและพัฒนากำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้สอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี รวมถึงส่งเสริมให้นักเรียนหันมาเลือกเรียนมัคคุเทศก์มากขึ้นเพื่อเพิ่มจำนวนผู้เรียน (ไทยรัฐฉบับพิมพ์, 2558) ทั้งนี้ วณิชย์ อ้วนศรี (2558) กล่าวว่า อาชีพมัคคุเทศก์มีได้ต้องการผู้ที่จบปริญญาตรีเพียงอย่างเดียว แต่ต้องการคนที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์มีทักษะความสามารถสื่อสารได้ดีและมีใจรักในอาชีพบริการ การจัดการศึกษาในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านอาชีวศึกษาจึงเป็นอีกหนทางออกที่ดีในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนได้เป็นอย่างดี

จากสถานการณ์และเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ เนื่องจากเป้าหมายและจุดประสงค์ของอาชีวศึกษาคือการมุ่งจัดประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียนได้เกิดการเรียนจากประสบการณ์ควบคู่ไปกับความรู้ทางทฤษฎี เพื่อให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติงานได้ทันที และมีทักษะในการปฏิบัติงานวิชาชีพที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งถือว่าการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาในสาขาอาชีพดังกล่าวจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาการขาดแคลนกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งยังมีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยและภาพลักษณ์ของประเทศเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะต้องเร่งรัดพัฒนาศักยภาพกำลังคนให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนกำลังคนและเป็นการพัฒนากำลังคนในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้มีความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม ตลอดจนบุคลิกภาพ ให้สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการสำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ และนำมาซึ่งความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด

## 1.2 คำถามการวิจัย

- 1) ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่ตลาดแรงงานต้องการเป็นอย่างไร
- 2) สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
- 3) แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานควรจะเป็นอย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน
- 2) เพื่อวิเคราะห์สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์
- 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

- 1) ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน ประเภทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติ (Inbound Tour) ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนกับกรมการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวต่างชาติ
- 2) สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการท่องเที่ยว ในสถาบันการอาชีวศึกษาในสังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชนทั่วประเทศ
- 3) การพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะกำลังคนที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการอาชีวศึกษา เนื่องจากสถาบันการอาชีวศึกษาเป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เน้น

การศึกษาในสถาบันการอาชีวศึกษาเป็นหลัก โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาการวัดและการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน เป้าหมายของการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในสถานศึกษา คือ การเตรียมคนเข้าสู่ตลาดแรงงาน ผ่านการฝึกประสบการณ์จริงให้ผู้เรียนในแต่ละสาขาวิชาชีพ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดีในการประกอบอาชีพ ภายใต้การควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดของสถานศึกษา ทั้งนี้ Charles Prosser (อ้างถึงใน วีระพันธ์ สิทธิพงศ์, 2540) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการจัดการอาชีวศึกษาไว้ว่า ประสิทธิภาพของการจัดการอาชีวศึกษาจะแปรผันกับสภาพแวดล้อมที่ผู้เรียนได้รับการฝึก ซึ่งจำลองสภาพแวดล้อมจริงที่ผู้เรียนต้องประสบก่อนสำเร็จการศึกษาและออกไปประกอบอาชีพ รวมถึงการฝึกอาชีพจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อมีการแปรผันกับการฝึกประสบการณ์เฉพาะอย่างหลายๆ ครั้ง เพื่อสร้างพฤติกรรมของผู้เรียนที่ถูกต้องในการฝึกทักษะ เพื่อให้เรียนรู้ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน และขึ้นอยู่กับครูผู้สอนซึ่งจะต้องมีประสบการณ์วิชาชีพสูงในการประยุกต์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ดังตัวอย่างทั้ง 3 ข้อที่ได้กล่าวมาชี้ให้เห็นว่าการจัดการศึกษาในสถาบันการอาชีวศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนากำลังคนในการเตรียมความพร้อมก่อนออกสู่ตลาดแรงงาน ทั้งในฐานะเป็นแหล่งการเรียนรู้ แหล่งการฝึกทักษะผ่านการปฏิบัติงานที่พร้อมไปด้วยเครื่องมือ อุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม โดยผ่านการแนะนำและถ่ายทอดความรู้ของครูผู้มีประสบการณ์ และมีความชำนาญของแต่ละสาขาอาชีพ

4) งานวิจัยนี้จะศึกษาข้อมูลในช่วงปี พ.ศ.2557-2558 เป็นไปตามที่นายกรัฐมนตรี ได้มีถ้อยแถลงเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศคือชักจูงให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย รวมถึงเป็นช่วงที่นายกรัฐมนตรีสั่งการให้มีการจัดระเบียบมัคคุเทศก์ เนื่องจากมีมัคคุเทศก์เลื่อนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก

### 1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**มัคคุเทศก์** หมายถึง ผู้ให้บริการในการนำนักท่องเที่ยว ประเภทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ไปยังสถานที่ต่างๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว

**ตลาดแรงงาน** หมายถึง ตลาดแรงงานของมัคคุเทศก์ ประเภทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (Inbound Tour) ในเขตกรุงเทพมหานคร

**นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ** หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวจีน มาเลเซีย ญี่ปุ่น รัสเซีย และเกาหลี ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

**การพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา** หมายถึง การพัฒนากำลังคนที่ศึกษาอยู่ในสถาบันการอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการท่องเที่ยว

**ความต้องการการพัฒนาของกำลังคน** หมายถึง ความต้องการในการพัฒนาคุณลักษณะของกำลังคนในปัจจุบันสู่คุณลักษณะที่ตลาดแรงงานต้องการ

**คุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์** หมายถึง ความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับการประกอบอาชีพตามความต้องการของตลาดแรงงาน

**แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์** หมายถึง การพัฒนากำลังคนใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวางแผนการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงาน 2) ด้านการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนให้ได้กำลังคนที่มีความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน และ 3) ด้านการเสริมสร้างประสบการณ์เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน ผ่านรูปแบบต่างๆ ได้แก่ รูปแบบการเรียนการสอนทางตรง (Direct Instruction) รูปแบบการเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based learning) รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community-based Learning) และรูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ (Competency-based learning)

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดับชาติ เช่น คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา นำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบาย/การวางแผน และใช้เป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดแนวทางการพัฒนากำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

2) หน่วยงานที่รับผิดชอบการอาชีวศึกษา เช่น สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการผลิตและพัฒนากำลังคนในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิรูปอาชีวศึกษา เพื่อให้การจัดการอาชีวศึกษาเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของตลาดแรงงาน

3) ภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการอาชีวศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำแนวทางพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ไปประยุกต์ใช้ เพื่อวางแผนการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน จัดหลักสูตรและการเรียนการสอนให้ได้กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน และเสริมสร้างประสบการณ์เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน เพื่อให้กำลังคนเหล่านี้จะมีความพร้อมและความสามารถในการเข้าสู่ตลาดแรงงานมัคคุเทศก์ได้อย่างมีคุณภาพ

## 1.7 คำอธิบายกรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัย แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ประกอบด้วยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการ สามารถสรุปได้เป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1) บริบทที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพมัคคุเทศก์และการอาชีวศึกษา ผู้วิจัยศึกษานโยบายของรัฐบาล นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว สมรรถนะในการทำงานของมัคคุเทศก์ และนโยบายการศึกษาและการอาชีวศึกษา อาทิ แผนพัฒนากำลังคนในระดับประเทศ พ.ศ. 2555-2559 ยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศในช่วงการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 และสมรรถนะในการทำงานของมัคคุเทศก์ทั้งในบริบทของไทยและต่างประเทศ ซึ่งจะทำให้เห็นภาพรวมและบริบททั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย และเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรในการดำเนินการวิจัย

2) ตลาดแรงงาน ใช้นิยามและคำจำกัดความโดยอ้างอิง ขวลิขิต สละ (2551) ที่ให้นิยามของตลาดแรงงานว่า “ตลาดแรงงาน” มิได้ถูกจำแนกตามเขตแดนทางภูมิศาสตร์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่หมายถึงรวมเขตแดนทางลักษณะวิชาชีพคุณภาพ ความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ของผู้ใช้แรงงานเองเป็นสำคัญ และยังหมายถึง การเจรจาหรือตกลงว่าจ้างระหว่างนายจ้างซึ่งเป็นผู้ซื้อแรงงาน และฝ่ายลูกจ้างซึ่งเป็นผู้ขายแรงงานได้อีกด้วย

ทั้งนี้ ตลาดแรงงานมีบทบาทสำคัญในทางเศรษฐกิจหลายประการ ตลาดแรงงานที่มีประสิทธิภาพย่อมสามารถช่วยแก้ปัญหาการว่างงานได้ นอกจากนี้ ยังช่วยให้แรงงานได้มีส่วนสำคัญในการผลิตสินค้าและบริการเพื่อสนองความต้องการของตลาด ทั้งยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศชาติด้วย ดังนั้น จากนิยามและคำจำกัดความดังกล่าว “ตลาดแรงงาน” ในงานวิจัยฉบับนี้จึงหมายถึง ตลาดแรงงานมัคคุเทศก์ ประเภทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นการจำแนกตลาดแรงงานทั้งในเชิงพื้นที่เขตแดนทางภูมิศาสตร์ และจำแนกจากลักษณะวิชาชีพ โดยมีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของตลาดแรงงานมัคคุเทศก์ อันประกอบไปด้วย นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ ซึ่งมีฐานะเป็นฝ่ายกลุ่มผู้ซื้อแรงงานและฝ่ายผู้ขายแรงงาน

3) ความต้องการกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน การศึกษาความต้องการกำลังคนถือเป็นขั้นตอนการดำเนินการที่สำคัญเพื่อจัดสรรกำลังคนให้เพียงพอและเหมาะสมกับงาน และแน่ใจว่าจะมีผู้ปฏิบัติในปริมาณและคุณภาพที่ถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการขาดแคลนกำลังคน และปัญหาการว่างงาน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องวิเคราะห์

สถานการณ์และวางแผนความต้องการกำลังคนว่าแรงงานสาขาอะไรที่ขาดแคลนในปัจจุบัน คุณวุฒิ และคุณสมบัติใดที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในแต่ละสาขา

ในการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคน ประเด็นและข้อมูลที่ควรพิจารณา ได้แก่ การพยากรณ์จำนวนคนที่ต้องการซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ และการคาดการณ์ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ (Skill and Competencies Required) ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุพันธกิจและเป้าประสงค์ของหน่วยงานเนื่องจากอาจเปลี่ยนแปลงตามช่วงเวลา และลักษณะของภารกิจ (สุรพงษ์ มาลี, ม.ป.ป.) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการออกแบบรูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่เหมาะสม

ในส่วนของการศึกษาความต้องการกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงานในเชิงคุณภาพ จากการศึกษาแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ดังปรากฏในบทที่ 2 และจากการศึกษามาตรฐานมัคคุเทศก์ (2556) และ Tourism & Hospitality Skill Council (2015) พบว่าประกอบไปด้วย 5 คุณลักษณะหลัก ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านเจตคติ ด้านจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ

4) รูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ จากการศึกษาเอกสาร พบว่ารูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษามีหลายรูปแบบ เพียงแต่มีความแตกต่างกันตรงจุดเน้นของด้านที่ต้องการพัฒนาในตัวผู้เรียนและปริมาณของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนซึ่งมีมากน้อยแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้คัดสรรและนำเสนอเฉพาะรูปแบบที่เป็นที่นิยมในการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาในสถาบันการอาชีวศึกษา และรูปแบบที่เน้นทักษะปฏิบัติวิชาชีพ รวมถึงมีความเกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณลักษณะด้านต่างๆ ของผู้เรียน เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่ต้องการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ด้านความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ดังปรากฏเป็นรูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ทั้งสิ้น 4 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการเรียนการสอนทางตรง (Direct Instruction) รูปแบบการเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based Learning) รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community-based Learning) และรูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ (Competency-based Learning) (Kramer, 2011; คณิงนิจ โกศลวัฒน์, 2555; ดิษยฤทธิ์ บัวจุม และคณะ, 2557; ทิศนา แคมมณี, 2552)

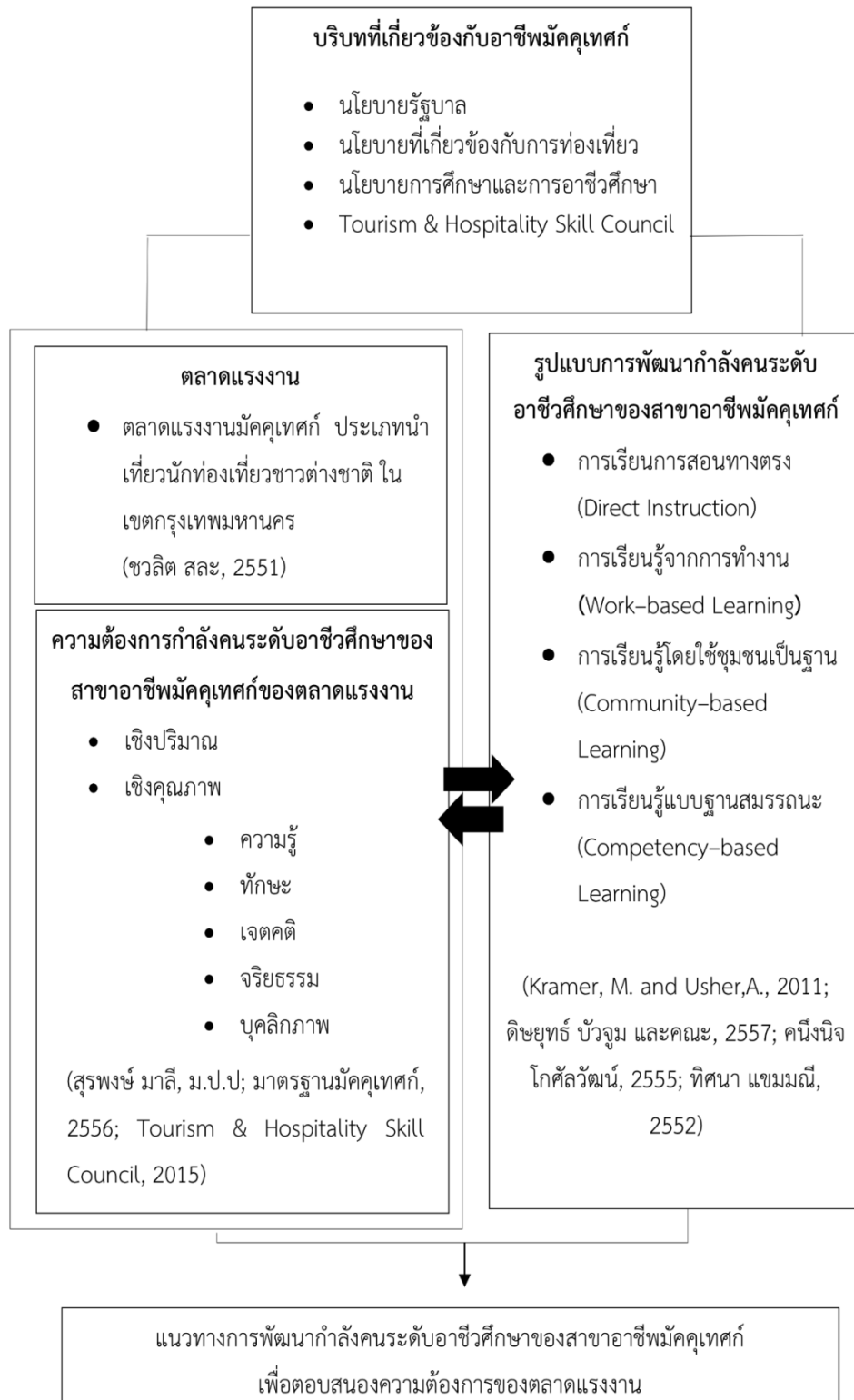
ทั้งนี้ ในงานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ข้อ ดังนี้ 1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน เป็นการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของ

สาขาอาชีพมัคคุเทศก์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ของกำลังคนในปัจจุบันสู่คุณลักษณะที่ตลาดแรงงานต้องการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการออกแบบรูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่เหมาะสม 2) เพื่อวิเคราะห์สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งจะเป็นการวิเคราะห์สภาพการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบันว่าปัจจุบันสถาบันการอาชีวศึกษาที่เปิดสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชามัคคุเทศก์ มีรูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในรูปแบบใด มีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือไม่ มากน้อยเพียงใด และมีสภาพปัญหาใดบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ นำมาสู่วัตถุประสงค์ข้อที่ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน





## 1.8 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาสาขาของอาชีวศึกษามัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำเสนอเป็น 5 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 แนวคิดพื้นฐาน ทฤษฎี และสถานการณ์เกี่ยวกับการอาชีวศึกษา

- 1.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับอาชีวศึกษา
- 1.2 สถานการณ์อาชีวศึกษาไทยในปัจจุบัน
- 1.3 กฎหมายที่เกี่ยวกับอาชีวศึกษา
- 1.4 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับความต้องการกำลังคนระดับอาชีวศึกษา
- 1.5 การจัดอาชีวศึกษาที่ตอบสนองความต้องการกำลังคน
- 1.6 รูปแบบของกระบวนการพัฒนาหลักสูตรอาชีวศึกษา
- 1.7 แนวทางการจัดการศึกษาที่อาศัยความร่วมมือสองฝ่าย
- 1.8 รูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา

#### ตอนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีการวางแผนและพัฒนากำลังคน

- 2.1 แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับกำลังคน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการวางแผนกำลังคน
- 2.3 การพัฒนากำลังคน
- 2.4 ความเชื่อมโยงระหว่างการศึกษา与市场แรงงาน

#### ตอนที่ 3 บริบทที่เกี่ยวข้องกับอาชีวศึกษามัคคุเทศก์

- 3.1 สถานการณ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย
- 3.2 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
- 3.3 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
- 3.4 ความหมายและความสำคัญของมัคคุเทศก์
- 3.5 คุณลักษณะ ความสามารถ และมาตรฐานของมัคคุเทศก์
- 3.6 มารยาทและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์
- 3.7 ปัญหาและอุปสรรคของมัคคุเทศก์
- 3.8 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์

#### ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## ตอนที่ 1 แนวคิดและสถานการณ์เกี่ยวกับการอาชีวศึกษา

### 1.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับอาชีวศึกษา

การอาชีวศึกษาในอนาคตอันใกล้จะต้องเผชิญกับสิ่งท้าทายที่มีพื้นฐานของปัญหาอยู่ในระบบการผลิต เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ปัญหาต่างๆ ในสังคมส่วนหนึ่งเกิดจากสมาชิกของสังคมที่ด้อยโอกาสทางการศึกษา การเลือกอาชีพและเชื่อมโยงไปถึงรายได้ที่พอเพียงจะมีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข การขาดความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพในส่วนของประชาชน และการขาดช่างฝีมือหรือแรงงานที่มีคุณภาพในส่วนของผู้ประกอบการ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและเศรษฐกิจของโลกทำให้อาชีวศึกษาต้องปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงเพื่อสนองความต้องการของบุคคลและของสังคมให้ได้ (เพ็ชรี ฐประวิเชตร์ และพศิน แดงจวง, 2550)

ในอดีตการฝึกอาชีพทำกันในครอบครัวเพื่อการสืบทอดอาชีพจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง ต่อมาความคิดในการพัฒนาสังคมและตนเองได้เปลี่ยนแปลงไป นอกจากต้องการที่จะสืบทอดอาชีพในครอบครัวแล้วการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสู่เป้าหมายที่ต้องการทำให้รัฐบาลเห็นความสำคัญของอาชีวศึกษาและให้การสนับสนุนทางการเงิน รวมถึงออกกฎหมายต่างๆ รองรับงานการอาชีวศึกษา ดังเช่นพระราชบัญญัติอาชีวศึกษา พ.ศ.2551 อย่างเป็นอยู่ในปัจจุบัน

การอาชีวศึกษาในอดีตได้พัฒนามาจากการส่งเสริมของรัฐบาล ซึ่งมีหลายโครงการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม หรือไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในขณะนั้น หน้าที่และความรับผิดชอบของอาชีวศึกษาอย่างหนึ่งคือต้องปรับตัวให้ทันกับความต้องการและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การพิจารณาปัจจัยทางด้านสังคม การศึกษาและแรงงาน มีความสัมพันธ์กันมาก เมื่อการอาชีวศึกษาต้องการสร้างคนให้ผลิตสินค้าและบริการ ความพอใจในงานที่มีระดับคุณภาพถึงเป้าหมายทั้งของผู้ผลิตสินค้าและบริการผู้บริโภคและผู้ใช้แรงงานอีกด้วย (กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์, 2556)

สถาบันการอาชีวศึกษาเป็นสถาบันที่จัดตั้งขึ้นโดยมีหน้าที่จัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษา และการฝึก อบรมวิชาชีพให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติ เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพระดับฝีมือ ระดับเทคนิคและระดับเทคโนโลยี ตลอดจนเป็นการยกระดับการศึกษาวินิจฉัยให้สูงขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน สามารถนำความรู้ในทางทฤษฎีอันเป็นสากลและภูมิปัญญาไทยมาพัฒนาผู้รับการศึกษา ให้มีความรู้ความสามารถในทางปฏิบัติและมีสมรรถนะนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพโดยอิสระได้ โดยมีผู้ให้ความหมายที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการอาชีวศึกษาและการอาชีวศึกษา ดังนี้

ตามพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ.2551 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของการอาชีวศึกษาว่า “กระบวนการศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพระดับฝีมือ ระดับเทคนิคและระดับเทคโนโลยี” สอดคล้องกับแนวคิดของกู๊ด (Good, 1973) ที่กล่าวว่า อาชีวศึกษาเป็นการศึกษาที่มีระดับต่ำกว่ามหาวิทยาลัย เพื่อการจัดการศึกษา เพื่อเตรียมผู้เรียนเข้าสู่การเลือกงานอาชีพในสาขาต่างๆ โดยเฉพาะหรือเป็นการศึกษาเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานให้มีระดับสูงขึ้น

สมคิด สายแวว (2546) ให้ความหมายของ “การอาชีวศึกษา” ว่าหมายถึงการศึกษางานทุกชนิดซึ่งบุคคลถูกใจในงานนั้นและเป็นการต้องการของสังคม การอาชีวศึกษาเป็นการศึกษาพิเศษเฉพาะเพื่อพัฒนาทักษะ ความสามารถ เจตคติ และช่วยเหลือผู้ที่มีอาชีพอยู่แล้วให้มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพของตน หรือเปลี่ยนอาชีพใหม่ที่ดีกว่าเดิม การจัดอาชีวศึกษาเป็นการพัฒนานิสัยและทัศนคติของผู้เรียนควบคู่ไปกับการพัฒนาความรู้และทักษะ การจัดอาชีวศึกษาควรมีการพัฒนาทั้งด้านคุณภาพและปริมาณให้ทันต่อความต้องการของประเทศ ผู้เรียนควรรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม ควรได้มีโอกาสฝึกงานในสถานประกอบการและนำปัญหาที่พบมาปรับปรุงแก้ไขในระหว่างการเรียนรู้ นอกจากนี้ องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมขององค์การสหประชาชาติ (Unesco, 1974) ได้ให้นิยามของอาชีวศึกษา (Vocational Education) เอาไว้ว่า คือ การศึกษาที่เตรียมบุคลากรด้านฝีมือ สำหรับอาชีพหนึ่งหรือกลุ่มอาชีพช่างและงานต่างๆ อาชีวศึกษาตามปกติจัดขึ้นในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จะต้องจัดให้มีการศึกษาวิชาพื้นฐานทั่วไป วิชาทฤษฎีสัมพันธ์และฝึกภาคปฏิบัติเพื่อพัฒนาฝีมือที่ต้องการสำหรับอาชีพหนึ่งๆ แต่ตามปกติแล้วจะต้องเน้นการฝึกภาคปฏิบัติเป็นสำคัญ

จากนิยามของคำว่า “อาชีวศึกษา” ทั้งหมดที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า หมายถึงการจัดการศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนาทักษะ ความสามารถ เจตคติ แก่ผู้เรียน โดยเน้นการฝึกภาคปฏิบัติเป็นสำคัญ เพื่อเตรียมตัวเข้าสู่กลุ่มอาชีพหนึ่งๆ โดยจะต้องจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมเพื่อจะทำให้เศรษฐกิจเจริญรุ่งเรือง ซึ่งในหัวข้อต่อไปจะกล่าวถึงเป้าหมายและจุดประสงค์ของการอาชีวศึกษา และแนวคิด ทฤษฎีในการจัดการอาชีวศึกษา

### 1.1.1 เป้าหมายและจุดประสงค์ของอาชีวศึกษา

ศูนย์การอาชีวศึกษา (The Center for Vocational Education) ของอเมริกา ได้ให้เป้าหมายกว้างๆ ของการอาชีวศึกษาไว้ดังนี้ (วีระพันธ์ สิทธิพงศ์, 2540)

- 1) เพื่อสนองความต้องการกำลังคนของสังคม
- 2) เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับนักศึกษา
- 3) เพื่อเป็นแรงจูงใจในการเสริมสร้างการเรียนรู้ทุกรูปแบบ

UNESCO (1974) ได้กำหนดจุดประสงค์ของการศึกษาแขนงนี้เอาไว้ในข้อแนะนำเพื่องานอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษาระดับปรับปรุงว่า อาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษาเป็นส่วนที่สำคัญยิ่งของขบวนการศึกษา ซึ่งช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติ จึงสมควรที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต

พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ.2551 กล่าวว่า หลักการและความมุ่งหมายของการจัดการอาชีวศึกษาเป็นการจัดการศึกษาที่มุ่งผลิตและพัฒนากำลังคนตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามภาวะของเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีและวัฒนธรรม จึงจำเป็นจะต้องมีการกำหนดหลักการและความมุ่งหมายในการจัดการอาชีวศึกษาให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ฉะนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า อาชีวศึกษามีเป้าหมายเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนที่ตรงกับสถานการณ์ความต้องการของสังคมและตลาดแรงงานในแต่ละช่วงเวลา เพื่อช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวการจัดการอาชีวศึกษาควรจะเน้นความยืดหยุ่นในการเรียนรู้ กล่าวคือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต รวมถึงเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นชุมชน สังคม ผู้ใช้กำลังคน ทั้งในด้านวิชาการและด้านทรัพยากร เพื่อที่ผลผลิตจากการจัดอาชีวศึกษาจะได้กำลังคนที่ตรงกับความต้องการของประเทศมากที่สุด

### 1.1.2 ปรัชญาอาชีวศึกษา

ปรัชญาการศึกษาจัดเป็นปรัชญาประยุกต์ที่เกี่ยวข้องกับคำว่า “ปรัชญา” กับ “การศึกษา” ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างปรัชญากับการศึกษาคือช่วยในการพิจารณาการกำหนดเป้าหมายของการศึกษา ช่วยในการวิพากษ์ และวิเคราะห์เนื้อหาของปัญหาการศึกษา ช่วยให้ภาพรวมทางการศึกษาที่กลมกลืน สวนในความหมายของปรัชญาการศึกษาจึงพอสรุปได้ว่าเป็นการนำเอาหลักการและแนวคิดจากปรัชญาแบบทฤษฎีประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษา โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับองค์ประกอบต่างๆ เพื่อให้การจัดการศึกษาได้เกิดประโยชน์สูงสุด บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ปรัชญาการศึกษาสามารถจำแนกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ (กิติมา ปรีดีติติก, 2523)

1) จริย-สุนทรียนิยม หรือนิรันดรภาพ (Perennialism) เป็นกลุ่มปรัชญาที่ยึดตามแนว “ปรัชญาเหตุผลนิยม” โดยมุ่งสอนให้คนทำความดี ทำจิตใจให้ผ่องใส เพื่อความหลุดพ้นไปสู่ความมีชีวิตนิรันดร์เหนือความแตกดับ และชื่นชมความสวยงาม

2) สารนิยม หรือสารัตถภาพ (Essentialism) เป็นกลุ่มปรัชญาที่ยึด “เนื้อหาวิชา” เป็นหัวใจของการศึกษา ยึดหลักการรักษาและถ่ายทอดวัฒนธรรม ยึดแนวปรัชญา “ปรัชญาอุดมการณ์นิยม” และ “วัตถุนิยม” ผสมผสานกัน

3) พิพัฒนาการนิยม หรือพิพัฒนาวาท (Progressivism) มีพื้นฐานมาจากปรัชญากลุ่มปฏิบัตินิยม และปรัชญานี้มีความเชื่อว่าชีวิตต้องมีการเปลี่ยนแปลง ความรู้และความจริงสูงสุด สิ่งที่น่ามาปฏิบัติแล้วได้ผลจะเป็นสิ่งที่จริง และความรู้ความจริงจะได้มานั้นจะต้องลงมือกระทำเพื่อให้เกิดประสบการณ์ ทั้งนี้ เพราะมนุษย์สามารถสร้างพัฒนาการให้กับตนเองได้ตามสภาพของสิ่งแวดล้อมและตามกาลเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป

4) สภาวะนิยม หรืออัตถาวาท (Existentialism) ถือว่ามนุษย์ควรเป็นผู้บงการชีวิตของตนเอง ผู้เรียน จึงควรวางแผนการเรียนด้วยตนเอง โดยมีผู้สอนเป็นผู้ประสานงานและกระตุ้นให้ผู้เรียนรู้จักตนเอง เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามความสามารถ ตามปรัชญานี้การเรียนการสอนไม่มีหลักสูตรที่เป็นเนื้อหาและไม่บังคับให้ผู้เรียนทุกคนเรียนเหมือนกัน ไม่มีตารางสอนตายตัว ผู้เรียนจะเลือกเรียนวิชาต่างๆ ตามความชอบความสนใจ ไม่ต้องเข้าชั้นเรียนและจะก้าวหน้าไปตามความสนใจของตนเอง

อย่างไรก็ตาม พืรพงศ์ ทิพนาค (2557) กล่าวว่า อาชีวศึกษามีความสัมพันธ์กับปรัชญาพิพัฒนาการนิยม (Progressivism) มากที่สุด เนื่องจากเป็นปรัชญาที่ก้าวหน้าที่ยึดแนวปรัชญา “ประสบการณ์นิยม” โดยจัดการศึกษาให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนตามประสบการณ์ด้วยการจัดสภาพการณ์ที่เหมาะสมที่ผู้เรียนจะได้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมการเรียนเอง เพื่อให้ผู้เรียนฝึกการแก้ปัญหา มุ่งสอนให้ผู้เรียนเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี มุ่งให้ผู้เรียนทำงานและประสบความสำเร็จโดยยึดการปฏิบัติให้ได้รับประสบการณ์ โดยนักวิชาการในกลุ่มพิพัฒนาการนิยมจะมีลักษณะ 7 ประการ คือ 1) มุ่งจัดหาประสบการณ์ให้ผู้เรียนได้เรียนด้วยการลงมือประกอบกิจกรรม 2) ผู้สอนจะเรียนควบคู่ไปกับผู้เรียน 3) ไม่ถือว่าตนเองรอบรู้ไปเสียหมด 4) ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจเอง การทำงานเป็นทีม การเสาะแสวงหาความรู้ด้วยตัวผู้เรียนเอง และให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกฝนความรับผิดชอบ 5) จัดตารางสอนแบบยืดหยุ่น 6) มุ่งเสริมความสนใจของผู้เรียน และ 7) มุ่งให้เกิดการเรียนจากการปฏิบัติ มิใช่จากที่ผู้สอน “กรอก” ความรู้ให้

ดังนั้น การจัดอาชีวศึกษาในยุคปัจจุบันไม่ควรเพียงเรียนโดยการบรรยายจากครูในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว แต่ควรมีการสร้างเสริมประสบการณ์ตรงให้แก่ผู้เรียนให้ได้มากที่สุด เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และสามารถสร้างองค์ความรู้จากการฝึกปฏิบัติได้ด้วยตนเอง เพื่อก่อให้เกิดการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะเกิดแก่ตัวผู้เรียนและสังคมให้ได้มากที่สุด

### 1.1.3 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีการจัดการอาชีวศึกษา

โดยแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีการจัดการอาชีวศึกษาให้มีประสิทธิภาพนั้น มีต้นแบบมาจาก Charles Prosser (อ้างถึงใน วีระพันธ์ สิทธิพงศ์, 2540) ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกงานด้านการพัฒนาระบบการอาชีวศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกาจนเจริญก้าวหน้าและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรกำลังคนเพื่ออุตสาหกรรม โดยได้เสนอทฤษฎีการจัดการอาชีวศึกษาไว้ 16 ข้อ ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพของการจัดการอาชีวศึกษา จะแปรผันกับสภาพแวดล้อมที่ผู้เรียนได้รับการฝึกซึ่งจำลองสภาพแวดล้อมจริงที่ผู้เรียนต้องประสบก่อนสำเร็จการศึกษาและออกไปประกอบอาชีพ
- 2) การฝึกอาชีพจะมีประสิทธิผล เมื่อการศึกษากระทำในลักษณะเดียวกันกับการทำงานจริง นั่นคือมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ใช้เครื่องมือเครื่องจักร เช่นเดียวกันกับที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงในอาชีพนั้น
- 3) ประสิทธิผลของการอาชีวศึกษา จะแปรผันกับการฝึกอาชีพรายบุคคลโดยตรงโดยเฉพาะอย่างยิ่งมีนิสัยในการคิดเป็นและทำเป็นสำหรับอาชีพนั้น
- 4) ประสิทธิผลของการอาชีวศึกษา จะแปรผันกับการจัดให้ผู้ฝึกอาชีพรายบุคคลได้ใช้ความสนใจ ความถนัด และใช้สมองของตนอย่างเต็มที่
- 5) การฝึกอาชีพที่มีประสิทธิผลของช่างในแต่ละอาชีพ จะสามารถจัดให้แก่กลุ่มที่ต้องการ และได้ประโยชน์จากการฝึกเท่านั้น
- 6) การฝึกอาชีพที่มีประสิทธิผล จะแปรผันกับการฝึกประสบการณ์เฉพาะอย่างหลายๆ ครั้ง เพื่อสร้างพฤติกรรมของผู้เรียนที่ถูกต้องในการฝึกทักษะ รวมทั้งพฤติกรรมที่ต้องการให้เปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาขึ้น เพื่อให้เรียนรู้ทักษะที่จำเป็นในการหางานทำ
- 7) การฝึกอาชีพที่มีประสิทธิผลได้ต้องขึ้นอยู่กับครูผู้สอน ซึ่งจะต้องมีประสบการณ์วิชาชีพสูงในการประยุกต์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน
- 8) ในแต่ละอาชีพ ครูผู้สอนจะต้องมีความสามารถในการผลิตช่างที่มีมาตรฐานขั้นต่ำได้ในระดับหนึ่งและรักษามาตรฐานของการผลิตไว้ ถ้าการอาชีวศึกษาไม่สามารถจัดได้ถึงขั้นนี้แล้วก็จะไม่มีประสิทธิผล
- 9) การจัดการอาชีวศึกษาต้องตระหนักถึงสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน และต้องฝึกทักษะบุคคล เพื่อสนองความต้องการของตลาดแรงงานนั้น
- 10) การสร้างนิสัยของผู้เรียนในการปฏิบัติงาน จะได้ผลก็ต่อเมื่อผู้เรียนได้ฝึกทำงานจริงในโรงงาน ไม่ใช่ฝึกแต่แบบฝึกหัด หรือฝึกแบบลองผิดลองถูกในสถานศึกษาเท่านั้น

11) แหล่งข้อมูลของเนื้อหาสาระที่เชื่อถือได้ของการฝึกอบรมทักษะเฉพาะในแต่ละอาชีพจะมาจากแหล่งเดียวกันเท่านั้น คือจากประสบการณ์ของผู้ชำนาญงานของอาชีพนั้น

12) ในแต่ละอาชีพจะมีเนื้อหาวิชาอยู่จำนวนหนึ่ง ซึ่งเป็นวิชาปฏิบัติของอาชีพนั้นโดยเฉพาะ และไม่มีคุณค่าในทางปฏิบัติสำหรับอาชีพอื่น

13) การอาชีวศึกษาจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อให้บริการหรือตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยวิธีการที่กลุ่มบุคคลนั้นได้รับประโยชน์มากที่สุด

14) การอาชีวศึกษาที่มีประสิทธิภาพ จะแปรผันกับวิธีการสอนและความสัมพันธ์กับผู้เรียน โดยพิจารณาคุณลักษณะพิเศษของกลุ่มผู้เรียน

15) การบริหารอาชีวศึกษาจะมีประสิทธิภาพ ก็ต่อเมื่อมีการจัดการศึกษาในลักษณะที่ยืดหยุ่นได้ แทนที่จะใช้มาตรฐานที่ตายตัวเกินไป

16) ในขณะที่รัฐพยายามลดค่าใช้จ่ายต่อหัวในการฝึกอบรม แต่ก็ต้องใช้งบประมาณขั้นต่ำจำนวนหนึ่งที่พอเพียงในการจัดการอาชีวศึกษาให้มีประสิทธิผลได้ ดังนั้น ถ้าหากรัฐไม่สามารถสนับสนุนงบประมาณขั้นต่ำในการฝึกได้ ก็ไม่ควรให้มีการจัดการเรียนการสอนด้านอาชีวศึกษาขึ้นมา

จากทฤษฎีทั้ง 16 ข้อ ตามที่กล่าวมานี้ จะมุ่งในประเด็นสำคัญของการจัดการอาชีวศึกษาให้สามารถฝึกทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ความชำนาญขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ ดังนั้น สถาบันการอาชีวศึกษาจึงต้องพิจารณาถึงความพร้อมในด้านต่างๆ เช่น ผู้สอน อุปกรณ์ช่วยสอน วัสดุฝึก สถานที่ฝึกงานทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น นอกจากนี้ประสิทธิผลของการอาชีวศึกษาจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อการจัดให้ผู้ฝึกได้ใช้ความสนใจ และความถนัดของตนเองอย่างเต็มที่ รวมถึงเป็นวิธีการสอนที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนเป็นรายบุคคล จะเห็นได้ว่าแนวทางการจัดการอาชีวศึกษาของ Professor Dr. Charles Prosser มีความสอดคล้องกับปรัชญาการอาชีวศึกษาดังที่พีรพงศ์ ทิพนาค (2557) ได้กล่าวไว้ข้างต้น ในประเด็นที่ กล่าวว่า อาชีวศึกษาควรจะจัดด้วยสภาพการณ์ที่เน้น “ประสบการณ์นิยม” กล่าวคือ ให้ผู้เรียนได้มีโอกาสลงมือปฏิบัติซ้ำๆ และควรจัดสภาพการเรียนรู้ให้มีลักษณะคล้ายโลกแห่งการทำงานจริงให้ได้มากที่สุด เพื่อสร้างพฤติกรรมที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน

Thomas (Calhoun, 1984) ได้ให้ข้อสรุปแนวทางการดำเนินงานด้านการอาชีวศึกษาไว้ดังนี้

1) อาชีวศึกษาสามารถพัฒนาคนให้เข้าสู่ตลาดแรงงานด้านการสร้างคนที่มีฝีมือและทักษะ แล้วนำทักษะไปทำให้งานมีผลผลิตขึ้น

2) อาชีวศึกษาต้องใช้ความสามารถทางด้านการพัฒนาทักษะเพื่อให้มีการแข่งขันที่สมบูรณ์ในตลาดแรงงานด้วย



3) ไม่ควรจัดให้มีการพัฒนาทางด้านอาชีวศึกษาและสามัญศึกษาให้เกิดความขัดแย้งซึ่งกันและกัน

4) อาชีวศึกษาเป็นฐานของความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของชาติ

5) อาชีวศึกษาเป็นการศึกษาเพื่อการผลิตที่จะทำให้ระบบเศรษฐกิจเข้มแข็งและมีเอกภาพในสังคม

6) อาชีวศึกษาในระดับมัธยมเป็นการเตรียมคนเข้าสู่ตลาดแรงงาน

7) อาชีวศึกษาต้องจัดให้ตอบสนองความต้องการกำลังคนของสังคม

8) อาชีวศึกษามีการประเมินผลโดยใช้เศรษฐกิจเป็นพื้นฐานการพิจารณา

9) อาชีวศึกษาเตรียมคนให้เหมาะกับงานเฉพาะที่สังคมต้องการ

10) อาชีวศึกษาประกันภาวะการขาดแคลนแรงงานในสาขาต่างๆ

11) ผู้เรียนได้งานทำตามสาขาวิชาที่ได้รับการฝึกอาชีพมา

เมื่อพิจารณาคำจำกัดความหรือความหมายของหลักสูตรอาชีวศึกษา ตามทัศนะของนักการศึกษาแต่ละท่านอาจมีความแตกต่างกันอยู่บ้างในด้านแนวคิดและประสบการณ์ แต่ในภาพรวมนั้นหลักสูตรอาชีวศึกษา หมายถึง การจัดกระบวนการเรียนทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ ซึ่งรวมทั้งการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการฝึกประสบการณ์จริงให้ผู้เรียนในแต่ละสาขาวิชาชีพ และแต่ละระดับการศึกษา ภายใต้การควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดของสถานศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดีในการประกอบอาชีพ (ธีรวิมล บุญยโสภณ, 2536)

ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2548) ได้จัดทำข้อเสนอแนวทางการปฏิรูปการอาชีวศึกษาของประเทศไทยว่า การอาชีวศึกษาจะสามารถผลิตบุคลากรวิชาชีพทางด้านเทคโนโลยีที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้นั้น ควรต้องดำเนินการในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) แนวทางการจัดการศึกษาด้านอาชีวศึกษา

หลักการในการจัดการศึกษาด้านอาชีวศึกษาต้องจัดสรรโอกาสให้บุคคลที่มีความสนใจและความสามารถได้รับการศึกษาทางด้านวิชาชีพอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ต้องมีการหล่อหลอมในบุคคลตั้งแต่วัยเยาว์ เพื่อสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการทำงาน การสำรวจความสนใจและความถนัดของตนเอง การได้รับการปฐมนิเทศเกี่ยวกับงานอาชีพตั้งแต่ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานจนถึงอุดมศึกษา โดยเน้นการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติจริง และมีระบบการแนะแนวให้กับผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้ผู้เรียนสายวิชาชีพสามารถศึกษาต่อระดับสูงได้เต็มตามศักยภาพและความสนใจ และเปิดโอกาสให้บุคคลในวัยทำงานสามารถกลับเข้ารับการศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพได้อย่างต่อเนื่อง มีระบบเทียบโอนผลการเรียนเชื่อมโยงการเรียนสายเทคโนโลยีและอาชีวศึกษากับสายวิชาการเข้ากับระบบการจ้าง

งาน คือ เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสามารถนำประสบการณ์มาเทียบโอน เพื่อเข้ารับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งจะต้องอาศัยการจัดระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (Vocational Qualification)

## 2) ระบบบริหารและการจัดการ

มีเอกภาพด้านนโยบาย หลากหลายในการปฏิบัติ และมีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังระดับสถานศึกษาที่เป็นระบบเครือข่ายทั้งของสถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาเอกชนและสถานประกอบการ ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรที่อยู่ในเครือข่ายสามารถใช้ทรัพยากรการศึกษาร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนร่วมกันในการจัดการศึกษา และการฝึกอบรมที่สนองต่อความต้องการของสถานประกอบการ และความสนใจของผู้เรียนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยแบ่งระบบการบริหารจัดการเป็น 2 ระดับ คือ 1) ระดับชาติ ดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาที่อยู่ภายใต้กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่เสนอนโยบายและแผนพัฒนาเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา เสนอมาตรฐานเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพ สนับสนุนด้านทรัพยากร ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการจัดเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ และ 2) ระดับสถานศึกษา กำหนดให้สถานศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาระดับปริญญาเป็นนิติบุคคล หรืออาจจัดเป็นส่วนราชการ หรือเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการได้โดยอิสระ สามารถพัฒนาระบบบริหาร และการจัดการที่เป็นของตนเอง มีความคล่องตัว มีเสรีภาพทางวิชาการ ทั้งนี้ ให้มีการบริหารงานในลักษณะเครือข่ายของสถานศึกษาที่อยู่ในพื้นที่หรือจังหวัดใกล้เคียง และมีการเปิดสอนในสาขาวิชาเดียวกัน หรือสาขาวิชาที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้สถานศึกษาที่อยู่ในเครือข่ายการบริหาร สามารถใช้ทรัพยากรการศึกษาร่วมกัน นอกจากนี้ ให้มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาเอกชนและสถานประกอบการ

## 3) การจัดการเรียนการสอน

การอาชีวศึกษาเป็นการศึกษาวิชาชีพสำหรับประชาชนวัยเรียน และวัยแรงงานอย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง หลักสูตรการจัดการเรียนการสอนจะต้องมีความหลากหลาย และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและผู้เรียน กระบวนการเรียนการสอนควรมุ่งพัฒนาผู้เรียน ทั้งความรู้ทางทฤษฎีควบคู่กับการปฏิบัติที่ทันต่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีในส่วนที่เป็นศาสตร์สากล รวมทั้งการประสมประสานองค์ความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีการกำหนดสมรรถนะหลักสำหรับผู้เรียนในด้านภาษาการสื่อสาร คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การแก้ปัญหาบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ มีการวัดและประเมินผลที่เน้นความสามารถในการปฏิบัติ หรือการวัดสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากกว่าการทดสอบความรู้ทางทฤษฎีเพียงอย่างเดียว มีการวิจัยและพัฒนาอาชีวศึกษาที่เชื่อมโยงองค์ความรู้ทางทฤษฎี ไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อการสร้างงานและส่งเสริมการประกอบอาชีพให้กับผู้เรียน

#### 4) ความร่วมมือกับสถานประกอบการ

การจัดการอาชีวศึกษาให้ยึดหลักการมีส่วนร่วมของชุมชน สังคม และสถานประกอบการ ตั้งแต่ขั้นตอนกำหนดนโยบายความต้องการการพัฒนากำลังคน การระดมทรัพยากร การจัดการอาชีวศึกษา และฝึกอบรม และการติดตามประเมินผล มีระบบจูงใจให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมโดยให้ได้รับสิทธิประโยชน์ เช่น การสนับสนุนจากรัฐในด้านวิชาการ และอุปกรณ์การฝึกตามควรแก่กรณี การลดหย่อนหรือการยกเว้นภาษีสำหรับค่าใช้จ่ายการศึกษา รวมทั้งอุปกรณ์การฝึกอบรมตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542) ได้ให้ความเห็นว่า สมาคมนักวิชาชีพควรมีบทบาทในการช่วยพัฒนาคุณภาพด้านวิชาการและตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานวิชาชีพ

#### 5) คุณภาพและมาตรฐาน

มีคณะกรรมการมาตรฐานการอาชีวศึกษา และมีคณะอนุกรรมการสาขาวิชาชีพต่างๆ มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาด้านเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ให้มีการพัฒนาครู อาจารย์ทางด้านเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาอย่างต่อเนื่อง ครูและอาจารย์จะต้องมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู เพื่อเป็นหลักประกันความรู้ความสามารถในด้านการสอนและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีการเพิ่มพูนประสบการณ์ในสถานประกอบการ ที่ผ่านการรับรองเพื่อให้ทันต่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี ให้มีกองทุนเพื่อพัฒนาครูด้านเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา โดยการระดมทุนจากภาครัฐและเอกชน ที่ให้ความสำคัญด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competency-based Approach) จัดให้มีระบบคุณวุฒิวิชาชีพ โดยให้ความสำคัญในทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นระบบเชื่อมโยงระบบการศึกษากับประสบการณ์การทำงาน

#### 6) ระบบทรัพยากรและการเงิน

ให้มีการระดมทรัพยากรการจัดการอาชีวศึกษาจากภาครัฐและเอกชน โดยคำนึงถึงการประสานประโยชน์ตอบแทนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนการศึกษาเป็นค่าใช้จ่ายรายหัวที่เหมาะสมแก่สถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาเอกชน และสถานประกอบการที่ร่วมจัดอาชีวศึกษาและผ่านการรับรองมาตรฐาน ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนทั่วไปเป็นค่าใช้จ่ายรายบุคคลแก่ผู้สำเร็จการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี แต่ไม่ได้ศึกษาต่อ เพื่อให้ได้รับการศึกษาวิชาชีพอย่างน้อย 1 ปี ในสถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาเอกชน และสถานประกอบการ หรือโดยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานให้มีกองทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนาการอาชีวศึกษา โดยการระดมทุนจากภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานประกอบการ สอดคล้องกับ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2547) ที่กล่าวว่า ควรพิจารณาหาแนวทางการกำหนดผู้รับผิดชอบในค่าใช้จ่ายทางการศึกษา ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับสายสามัญ รัฐจะให้การอุดหนุนอย่างน้อยเพียงใด ผู้เรียนจะมีส่วนรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเท่าไร

หรือรัฐจะให้การอุดหนุนสถานประกอบการที่มีส่วนร่วมในการผลิตและพัฒนากำลังคนทางด้านอาชีวศึกษาเท่าใด และจะให้สิทธิพิเศษทางภาษีอย่างไร

จากการทบทวนวรรณกรรมในตอนที 1.1 จะเห็นได้ว่า แนวทางการจัดอาชีวศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดี หลักการสำคัญคือการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ให้เสมือนการทำงานจริงให้ได้มากที่สุด เนื่องจากจะเป็นการสร้างพฤติกรรมของผู้เรียนที่ถูกต้องในการฝึกทักษะรวมทั้งเพื่อเป็นการสร้างพฤติกรรมที่ต้องการให้เปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาขึ้นเพื่อให้เรียนรู้ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน และเป็นการสร้างนิสัย แรงบันดาลใจในการทำงาน มากกว่าการเรียนเพียงในสถานศึกษาเท่านั้น โดยครูซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเรียนรู้ก็จำเป็นต้องเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นศูนย์กลาง มาเป็นผู้คอยชี้แนะ และกระตุ้นให้ผู้เรียนสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองให้ได้มากที่สุด นอกจากนี้ควรเป็นการจัดการศึกษาในลักษณะที่มีความยืดหยุ่น หลากหลาย ไม่มีมาตรฐานตายตัวจนเกินไป เนื่องจากความต้องการกำลังคนของตลาดแรงงานเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลาตามแต่สถานการณ์ของเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และวัฒนธรรม สถานศึกษาจึงต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งในหัวข้อต่อไปจะเป็นการศึกษาสถานการณ์อาชีวศึกษาไทยและปัญหาในการผลิตและพัฒนากำลังคนโดยรวมของประเทศในปัจจุบัน

## 1.2 สถานการณ์อาชีวศึกษาไทยและปัญหาด้านกำลังคนโดยรวมของประเทศ

จากเอกสารงานวิจัยของเลขาธิการสภาการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน และจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ สรุปได้ดังนี้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2553)

1) สถานการณ์กำลังคนปัจจุบัน พบว่าภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในปี 2550-2551 ได้ส่งผลกระทบต่ออุปสงค์ที่มีต่อแรงงานและการมีงานทำ จากการสำรวจสถานการณ์แรงงานในช่วงไตรมาส 1 ปี 2553 ของกระทรวงแรงงาน พบว่ากำลังคนอายุ 15 ปีขึ้นไปมีอยู่ทั้งสิ้น 53.22 ล้านคน เป็นผู้อยู่ในกำลังแรงงาน 38.27 ล้านคน ผู้มีงานทำ 37.60 ล้านคน ในจำนวนนี้ผู้มีงานทำส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับประถมศึกษาจำนวน 10.60 ล้านคน หรือร้อยละ 28.20

2) โครงสร้างตลาดแรงงานที่เป็นอยู่มีลักษณะแหงกลาง กล่าวคือ มีการใช้แรงงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่าสูงมาก รองลงมาคือมัธยมปลาย ส่วนตรงกลางซึ่งเข้าไปอยู่ฐานรากมีการใช้น้อยที่สุดคือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพและประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จากนั้นจึงขยับไปที่ปริญญาตรี ปริญญาโท

3) แนวโน้มการขยายตัวอุตสาหกรรมใหม่ๆ ที่ต้องการความเชื่อมโยงระหว่างการผลิตในภาคอุตสาหกรรมกับภาคเกษตรกรรมและภาคบริการทั้งในการวิจัยและพัฒนาต่อยอด เพื่อการสร้าง

มูลค่าเพิ่มและสร้างคุณค่าการผลิต รวมทั้งการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดกิจกรรมใหม่ๆ ทางเศรษฐกิจและความต้องการทางการตลาดเพิ่มขึ้น โดยประเทศไทยสามารถใช้ความได้เปรียบของทำเลที่ตั้ง ความหลากหลายทางชีวภาพ วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีมาตรฐาน ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของธุรกิจบริการที่ประเทศไทยมีศักยภาพ มาสร้างสรรค์สินค้าและบริการใหม่ๆ อาทิ ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการโรงแรม การบริการสุขภาพ ธุรกิจอาหาร และธุรกิจการออกแบบ เป็นต้น

### ความต้องการกำลังคน

1) โครงสร้างการจ้างงานของประเทศยังคงพึ่งพาแรงงานระดับล่าง ต้องการใช้กำลังคนในระดับสูงเพียงประมาณร้อยละ 10 แต่ต้องการใช้กำลังคนระดับกลางและระดับต่ำถึงประมาณร้อยละ 90

2) กลุ่มอุตสาหกรรมต้องการกำลังคนระดับกลาง โดยเฉพาะผู้จบระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ในสัดส่วนมากกว่าผู้จบระดับปริญญา แต่ผู้จบระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพและประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงไม่เข้าสู่ตลาดแรงงานกว่าร้อยละ 60 มุ่งศึกษาต่อระดับปริญญาตรี และศึกษาในสาขาอื่นที่ไม่ตรงกับสาขาที่เรียนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพและประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ทำให้ผู้จบระดับปริญญาตรีเข้าสู่ตลาดแรงงานมากที่สุด และประสบปัญหาอุปสงค์ส่วนเกิน หรือมีสัดส่วนการว่างงานสูงกว่าแรงงานในระดับการศึกษาอื่นๆ รวมทั้งมีอัตราการทำงานในระดับต่ำกว่าวุฒิหรือทำงานในสาขาที่ไม่ได้เรียนจบมาโดยตรง

3) โครงสร้างการจ้างงานจำแนกตามสายงาน ต้องการกำลังคนในสายบริหาร : สายงานหลัก: สายงานสนับสนุน เป็นอัตราส่วน 10 : 65 : 25 และการจ้างงานในสายงานบริหารส่วนใหญ่ต้องการผู้จบระดับปริญญาโท ปริญญาเอก หรือมีความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ ส่วนสายงานหลักหรือสายงานผลิตต้องการผู้จบระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงและปริญญาตรีจำนวนมาก สำหรับงานสายสนับสนุนส่วนใหญ่รับผู้จบปริญญาตรีและต่ำกว่า

### สถานการณ์ด้านการผลิตกำลังคน สรุปได้ดังนี้

1) การผลิตกำลังคน ส่วนใหญ่เป็นไปตามความสามารถในการผลิตของสถานศึกษา (Supply Driven) ไม่ได้อิงความต้องการของประเทศ (Demand Driven) ผู้สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาลดลง ส่วนระดับปริญญาตรีและสูงกว่ามีการผลิตเพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก รวมทั้งมีการผลิตกำลังคนระดับปริญญาตรี ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มากเกินความต้องการ ในขณะที่สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพผลิตได้น้อยกว่าความต้องการ ทำให้เกิดปัญหาคนว่างงานไปพร้อมๆ กับปัญหาขาดแคลนกำลังคน

2) การผลิตกำลังคนระดับอาชีวศึกษา ในปีการศึกษา 2551 มีผู้สำเร็จอาชีวศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพเข้าสู่ตลาดแรงงานเพียงร้อยละ 19.73 ลดลงจากปี 2550 ประมาณร้อยละ 10 เนื่องจากผู้ที่เรียนจบสายวิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ส่วนใหญ่จะเข้าเรียนต่อในระดับปริญญาตรี เนื่องจากต้องการเรียนต่อเพื่อให้ได้เงินเดือนที่สูงขึ้น จึงทำให้เกิดสภาพความขาดแคลนแรงงานในระดับกลางรุนแรงมาก

3) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรในอนาคตพบว่าประชากรวัยเด็กมีแนวโน้มลดลงเรื่อยๆ และในอนาคตจะมีสัดส่วนน้อยกว่าผู้สูงอายุ ส่งผลถึงผู้เรียนระดับขั้นพื้นฐานในระบบจะค่อยๆ ลดจำนวนลง ตั้งแต่ปี 2554-2556 จนถึงปี 2569 และอาจมีผลต่อการขาดแคลนแรงงานในอนาคต

4) สถานศึกษาในสายสามัญเพิ่มเป้าหมายการรับนักเรียนที่จบมัธยมศึกษาปีที่ 3 เข้าเรียนต่อมัธยมศึกษาตอนปลายมากขึ้น โดยมีเงินอุดหนุนในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทุกสถานศึกษาในสายสามัญต้องเร่งเพิ่มปริมาณผู้เรียนเพื่อให้ได้ค่าใช้จ่ายรายหัวเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลกระทบให้มีผู้สมัครเรียนอาชีวศึกษาลดลง

5) เมื่อวิเคราะห์การผลิตกำลังแรงงานในระดับพื้นที่ พบว่าผู้จบการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพและประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงและอุดมศึกษา (ปริญญาตรี/โท) มีจำนวนมากเกินกว่าความต้องการในพื้นที่ จึงเกิดความไม่สอดคล้องกันในการผลิตส่วนที่ผลิตเกินความต้องการจำเป็นต้องไปหางานนอกพื้นที่ มีเพียงบางจังหวัดเท่านั้นที่มีการผลิตในสาขาวิชาซึ่งเป็นที่ต้องการมากกว่าจำนวนที่ผลิตได้

6) การจัดอาชีวศึกษาเพื่อผลิตบุคลากรเข้าสู่อุตสาหกรรมยังไม่มีแผนแบ่งโซนที่ชัดเจน ทั้งการแบ่งตามลักษณะกลุ่มอาชีพและการแบ่งตามลักษณะภูมิศาสตร์

7) การมีส่วนร่วมของสถานประกอบการในการจัดอาชีวศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดฝึกงานในสถานประกอบการยังมีจำกัด

### คุณภาพกำลังคน

1) กำลังคนที่ผลิตได้ขาดคุณลักษณะทั้งด้านความรู้และทักษะที่จำเป็น เช่น ทักษะด้านการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ การใช้คอมพิวเตอร์และความรู้ด้าน IT ความรู้ด้านการบริหารจัดการ ความรู้ในการประยุกต์ใช้ตัวเลข/ทักษะคำนวณขั้นพื้นฐาน เป็นต้น รวมทั้งขาดคุณลักษณะอื่นที่สำคัญ เช่น การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ การแก้ไขปัญหาในงาน การทำงานเป็นทีม ความรับผิดชอบในงาน ความซื่อสัตย์ ความอดทน ความขยัน มีวินัย ตรงต่อเวลา มีภาวะผู้นำ

2) ผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตรงกับลักษณะงาน และส่วนมากขาดคุณลักษณะทั้งด้านความรู้ ทักษะ กิจนิสัยอุตสาหกรรม รวมทั้งไม่มีความอดทน ความกระตือรือร้นใน

การทำงาน ไม่มีประสบการณ์ สถานประกอบการส่วนใหญ่ต้องนำไปฝึกอบรมอีกอย่างน้อย 3-6 เดือน ทำให้ต้องมีค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

3) หลักสูตรค่อนข้างกว้าง ไม่เฉพาะเจาะจงวิชาที่จะเรียนเพื่อไปประกอบอาชีพ อีกทั้งไม่ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

4) หัวใจการผลิตกำลังคนอยู่ที่คุณภาพครู แต่ในช่วงที่ผ่านมามีปัญหาขาดแคลนครู อาจารย์ ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยเฉพาะครูช่าง ส่งผลให้ผลิตนักศึกษาและบัณฑิตไม่ได้คุณภาพ

5) คุณภาพผู้เรียนอาชีวศึกษาบางแห่งไม่เป็นที่ยอมรับจากสถานประกอบการ สาเหตุเนื่องจากสถานศึกษาจัดการศึกษาโดยไม่ได้ศึกษาความต้องการของสถานประกอบการ รวมทั้งการขาดความพร้อมในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ และข้อจำกัดของเงินอุดหนุนที่ได้รับ

### สภาพปัญหาอื่นด้านกำลังคน

1) ขาดระบบกลไกในการประสานความร่วมมือระหว่างฝ่ายผลิต ฝ่ายผู้ใช้ และระหว่างฝ่ายผลิตกับฝ่ายผู้ใช้และหน่วยงานนโยบาย รวมทั้งความร่วมมือและการประสานระหว่างภาครัฐ/กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและพัฒนากำลังคนด้วยกันและกับภาคเอกชน

2) ขาดฐานข้อมูลกำลังคนที่เชื่อมโยงกันทั้งระบบ

3) ขาดการกำหนดมาตรฐานอาชีพและวิชาชีพ

4) การเปิดเสรีด้านการค้าและบริการมีเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติตาม ซึ่งเป็นทั้งโอกาสและอุปสรรค

ทั้งนี้ หากพิจารณาจำนวนนักเรียน นักศึกษา จำนวนผู้เรียนในสถาบันการอาชีวศึกษา ประเภทวิชาต่างๆ จะพบว่านักเรียน นักศึกษาศึกษาที่อยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมมีจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือ ประเภทวิชาพาณิชยกรรม/บริหารธุรกิจ เกษตรกรรม อุตสาหกรรมท่องเที่ยว คหกรรม ศิลปกรรม ประมง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และประเภทวิชาอุตสาหกรรมสิ่งทอมีจำนวนนักเรียน นักศึกษาเข้าเรียนน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนนักเรียน นักศึกษา ปีการศึกษา 2557 จำแนกตามประเภทวิชา

ประเภทวิชา	ปวช. (คน)	ปวส.(คน)	รวม(คน)
เกษตรกรรม	13,934	7,750	21,684
คหกรรม	13,843	4,036	17,879
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	333	79	412
พาณิชยกรรม / บริหารธุรกิจ	141,234	80,230	221,464
ประมง	542	1,090	1,632
ศิลปกรรม	9,905	1,677	11,582
อุตสาหกรรม	242,763	117,011	359,774
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	14,438	3,620	18,058
อุตสาหกรรมสิ่งทอ	277	55	332
รวมทั้งหมด	437,269	215,548	652,817

ที่มา: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและกำลังคน, 2557: ออนไลน์

โดยในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว หรือสาขาการท่องเที่ยวในปัจจุบัน (ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557) แบ่งตามสาขางาน มีจำนวนผู้เข้าศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

สาขางาน	2555 (คน)	2556 (คน)	2557 (คน)
การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	204	305	230
มัคคุเทศก์ทางทะเล	218	160	226
มัคคุเทศก์ทั่วไป	58	85	102
มัคคุเทศก์เดินป่า	99	92	39
มัคคุเทศก์ศิลปวัฒนธรรม	30	-	41
ไม่ระบุ	49	-	15
รวม	658	642	653

ที่มา: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและกำลังคน, 2557: ออนไลน์



จากตารางจะเห็นได้ว่า ตั้งแต่ปีการศึกษา 2555-2557 ในสาขางานการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว จะมีจำนวนนักศึกษาเข้าศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ สาขางานมัคคุเทศก์ทางทะเล มัคคุเทศก์ทั่วไป มัคคุเทศก์เดินป่า และมัคคุเทศก์ศิลปวัฒนธรรมมีจำนวนนักศึกษาเข้าศึกษา ตามลำดับ

นอกจากนี้เพื่อให้การจัดการศึกษาอาชีวศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงมีการให้ความสำคัญกับการกำหนดกฎหมาย นโยบาย และยุทธศาสตร์ ในการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาทิ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา แผนพัฒนากำลังคนในระดับประเทศ และยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศในช่วงการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง โดยมีประเด็นสำคัญในการจัดการศึกษาอาชีวศึกษา ดังนี้

### 1.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอาชีวศึกษา

**1.3.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545** ได้กำหนดสาระสำคัญที่เกี่ยวกับการอาชีวศึกษาในบางมาตรา ดังนี้

มาตรา 20 การจัดการอาชีวศึกษา การฝึกอบรมวิชาชีพ ให้จัดในสถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาของเอกชน สถานประกอบการ หรือโดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

มาตรา 34 คณะกรรมการการอาชีวศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอแนะนโยบาย แผนพัฒนามาตรฐาน และหลักสูตรการอาชีวศึกษาทุกระดับที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติ การส่งเสริมประสานงานการจัดการอาชีวศึกษาของรัฐและเอกชน การสนับสนุนทรัพยากร การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการอาชีวศึกษา โดยคำนึงถึงคุณภาพและความเป็นเลิศทางวิชาชีพ

มาตรา 40 ให้มีคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญา และสถาบันการอาชีวศึกษาของแต่ละสถานศึกษา เพื่อทำหน้าที่กำกับและส่งเสริม สนับสนุนกิจการของสถานศึกษา ประกอบด้วย ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนครู ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนศิษย์เก่าของสถานศึกษา ผู้แทนพระภิกษุสงฆ์ หรือผู้แทนองค์กรศาสนาอื่นในพื้นที่และผู้ทรงคุณวุฒิ

สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาและสถาบันการอาชีวศึกษาอาจมีกรรมการเพิ่มขึ้นได้ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายกำหนด

**1.3.2 พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ.2551** ได้มีข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอาชีวศึกษา โดยมีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

มาตรา 6 การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพต้องเป็นการจัดการศึกษาในด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติ เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพพระระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นการยกระดับการศึกษาวินิจฉัยให้สูงขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยนำความรู้ในทางทฤษฎีอันเป็นสากลและภูมิปัญญาไทยมาพัฒนาผู้รับการศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถในทางปฏิบัติ และมีสมรรถนะจนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพโดยอิสระได้

มาตรา 8 การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพให้จัดได้โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การศึกษาในระบบ เป็นการจัดการศึกษาวินิจฉัยที่เน้นการศึกษาในสถาบันการอาชีวศึกษาหรือสถาบันเป็นหลักโดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาการวัดและการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน

2) การศึกษานอกระบบ เป็นการจัดการศึกษาวินิจฉัยที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการศึกษา ระยะเวลา การวัดและการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหา และหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

3) การศึกษาระบบทวิภาคี เป็นการจัดการศึกษาวินิจฉัยที่เกิดจากข้อตกลงระหว่างสถาบันการอาชีวศึกษาหรือสถาบันกับสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ ในเรื่องการจัดหลักสูตร การเรียนการสอน การวัดและการประเมินผล โดยผู้เรียนใช้เวลาส่วนหนึ่งในสถาบันการอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และเรียนภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานของรัฐ

มาตรา 10 เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรา 6 การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพต้องคำนึงถึง

(1) การมีเอกภาพด้านนโยบายและมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ โดยมีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่สถาบันการอาชีวศึกษาและสถาบัน

(2) การศึกษาในด้านวิชาชีพสำหรับประชาชนวัยเรียนและวัยทำงานตามความถนัดและความสนใจอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องจนถึงระดับปริญญาตรี

(3) การมีส่วนร่วมของชุมชน สังคม และสถานประกอบการในการกำหนดนโยบายการผลิตและพัฒนากำลังคน รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานการอาชีวศึกษา

(4) การศึกษาที่มีความยืดหยุ่น หลากหลาย และมีระบบเทียบโอนผลการเรียนและระบบเทียบประสบการณ์การทำงานของคุณ เพื่อเข้ารับการศึกษและการฝึกอบรมวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

(5) การมีระบบจูงใจให้สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ

(6) การระดมทรัพยากรทั้งจากภาครัฐและเอกชนในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ โดยคำนึงถึงการประสานประโยชน์อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

(7) การมีระบบการพัฒนาครูและคณาจารย์ของการอาชีวศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

มาตรา 12 เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพเฉพาะด้าน หากสถาบันการอาชีวศึกษาแห่งใดมีความเชี่ยวชาญหรือมีประสบการณ์เฉพาะด้านในสาขาวิชาชีพให้คณะกรรมการการอาชีวศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนสถาบันการอาชีวศึกษานั้น เพื่อให้สามารถจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพได้อย่างต่อเนื่อง และได้รับการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

มาตรา 49 สถาบันการอาชีวศึกษาของเอกชนอาจเข้าร่วมเป็นเครือข่ายของสถาบันเพื่อประโยชน์ในการร่วมมือทางวิชาการ การสร้างคุณภาพการอาชีวศึกษาเอกชน ให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐานการอาชีวศึกษาของชาติ เพื่อสามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 50 สถาบันต้องจัดระบบการจัดการให้เอื้ออำนวยแก่ผู้มีประสบการณ์ ผู้ผ่านการฝึกอบรมจากสถานประกอบการที่ได้รับการรับรอง ผู้เรียนที่สะสมผลการเรียนไว้ และผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ให้สามารถเทียบโอนผลการเรียนหรือประสบการณ์ด้านวิชาชีพเพื่อให้ได้คุณวุฒิการศึกษาในหลักสูตรต่างๆ ได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

มาตรา 51 ในการจัดการศึกษาระบบทวิภาคีที่เป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันการอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และสถานประกอบการ ให้เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างสถาบันการอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และสถานประกอบการ

มาตรา 55 ครูฝึกในสถานประกอบการต้องมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(1) เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาและผ่านการศึกษาหรือฝึกอบรมวิชาการศึกษาด้านอาชีพ

(2) เป็นผู้ชำนาญการด้านอาชีพโดยสำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ หรือมาตรฐานอื่นตามที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

(3) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีพเฉพาะสาขาซึ่งสำเร็จการศึกษาวิชาชีพไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในสาขาอาชีพนั้นไม่น้อยกว่าห้าปี หรือสำเร็จการศึกษาวิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงที่มีประสบการณ์ในสาขาอาชีพนั้นไม่น้อยกว่าสามปี หรือผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ และมีประสบการณ์ในการทำงานในสาขาอาชีพนั้นไม่น้อยกว่าห้าปี

(4) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และประสบความสำเร็จในอาชีพเฉพาะสาขา มีผลงานเป็นที่ยอมรับในสังคมและท้องถิ่น และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้

#### 1.4 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับความต้องการกำลังคนระดับอาชีวศึกษา

##### 1.4.1 แผนพัฒนากำลังคนในระดับประเทศ พ.ศ.2555-2559

สาระสำคัญของแผนพัฒนากำลังคนในระดับประเทศ พ.ศ.2555–2559 สรุปได้ดังนี้ (แผนพัฒนากำลังคนระดับประเทศ, 2555)

##### พันธกิจ

- 1) ผลิตกำลังคนให้มีปริมาณและคุณภาพเพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงาน
- 2) พัฒนากำลังคนให้มีศักยภาพสูงได้มาตรฐานสากล
- 3) สร้างเสริมคุณธรรมให้แก่กำลังคนในทุกภาคส่วน
- 4) สร้างเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนทุกภาคส่วน
- 5) ส่งเสริมให้กำลังคนมีความมั่นคงในการทำงาน มีหลักประกันและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

##### ประเด็นยุทธศาสตร์

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การผลิตและพัฒนาศักยภาพกำลังคนทุกระดับต่อเนื่องตลอดชีวิต
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทานด้านกำลังคนทุกภาคส่วน
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนากำลังคนให้มีศักยภาพสูงและมีความสามารถในระดับสากล
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างเสริมเครือข่ายในการพัฒนากำลังคน
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 การสนับสนุนให้กำลังคนมีความมั่นคงและหลักประกันในชีวิต
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 การสนับสนุนให้กำลังคนมีคุณธรรม

#### 1.4.2 ยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศในช่วงการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ.2552–2561)

##### เป้าหมายปี 2561

- 1) มีกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualification Framework : NQF) และมีการพัฒนาระบบการผลิตและพัฒนากำลังคนตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ
- 2) มีการจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อการรับรองสมรรถนะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
- 3) ขยายการศึกษาระบบทวิภาคี สหกิจศึกษา และการฝึกงานให้มากขึ้น โดยมีสัดส่วนผู้เรียนในระบบทวิภาคีและสหกิจศึกษา เป็นร้อยละ 30 ของผู้เรียนอาชีวศึกษาและอุดมศึกษา
- 4) สัดส่วนผู้เรียนอาชีวศึกษาเพิ่มขึ้น โดยมีสัดส่วนผู้เรียนอาชีวศึกษา : สามัญศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เป็น 60 : 40
- 5) กำลังแรงงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาขึ้นไป เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 65 และมีสมรรถนะทางวิชาชีพตามมาตรฐาน

##### กรอบการดำเนินงาน พัฒนาระบบการผลิตและพัฒนากำลังคนโดย

- 1) กำหนดทิศทางการความต้องการกำลังคนและสร้างระบบความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งกลุ่มอาชีพ สมาคมวิชาชีพ สถานประกอบการ/องค์กรผู้ใช้ สถาบันการศึกษา ศูนย์ฝึกอาชีพ/ผู้ผลิต
- 2) พัฒนาระบบคุณวุฒิแห่งชาติ เพื่อรับรองความรู้เชิงวิชาการ สมรรถนะวิชาชีพของผู้สำเร็จการศึกษาในทุกระดับ/ประเภทการศึกษา และคุณวุฒิวิชาชีพ พร้อมจัดตั้งองค์กรเพื่อรับรองสมรรถนะการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาชีพ ตลอดจนพัฒนามาตรฐานวิชาชีพครู อาจารย์ ผู้บริหาร และสถาบันการศึกษา
- 3) พัฒนาระบบการเตรียมความพร้อม การแนะแนวการศึกษาและอาชีพ เพื่อจูงใจให้ผู้เรียนเลือกเรียนตามความถนัด ความสนใจ ความต้องการของตนเอง ตลาดแรงงาน และยุทธศาสตร์พัฒนาประเทศ
- 4) พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนเน้นการฝึกปฏิบัติจริงเพื่อเรียนรู้ในงานอาชีพ โดยขยายระบบทวิภาคี สหกิจศึกษา และการฝึกหัดงานอาชีพ รวมทั้งสนับสนุนการทำงานควบคู่การเรียนเพื่อส่งเสริมการใฝ่เรียนรู้ตลอดชีวิต

จากข้อความข้างต้นจะเห็นได้ว่า นโยบายที่เกี่ยวข้องกับความต้องการกำลังคนระดับอาชีวศึกษาที่มุ่งเน้นการผลิตกำลังคนด้านอาชีวศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกำหนดทิศทางการความต้องการกำลังคน รวมถึงมีการจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อจัดทำมาตรฐานอาชีพในการบ่งชี้สมรรถนะในการ

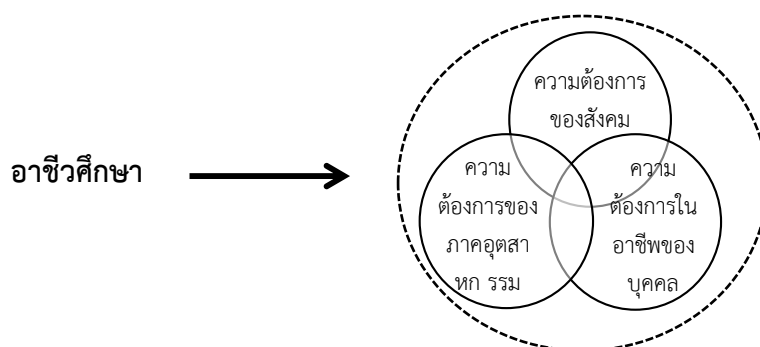
ปฏิบัติงานของแรงงานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการพัฒนากำลังคนได้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งยังนำมาใช้ในการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพเพื่อให้ได้รับประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ เพื่อนำมาพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว เน้นการฝึกปฏิบัติจริงเพื่อเรียนรู้ในงานอาชีพ สนับสนุนการทำงานควบคู่การเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการใฝ่เรียนรู้ตลอดชีวิต และเสริมสร้างเครือข่ายในการพัฒนากำลังคนจากทุกภาคส่วน ทั้งกลุ่มอาชีพ สมาคมวิชาชีพ สถานประกอบการ/องค์กรผู้ใช้ สถาบันการศึกษา ตลอดจนเร่งพัฒนามาตรฐานวิชาชีพ ครู และหาแนวทางจัดสรรครูให้เพียงพอต่อจำนวนผู้เรียน โดยเฉพาะครูในสาขาขาดแคลน

### 1.5 การจัดทำชีวิตศึกษาที่ตอบสนองความต้องการกำลังคน

วีระพันธ์ สิทธิพงศ์ (2540) กล่าวว่า การจัดทำชีวิตศึกษาให้ตอบสนองความต้องการกำลังคน (Manpower Needs) ในโลกของการทำงาน (World of work) นั้น อาจไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว แต่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ของประเทศและความต้องการของสังคม ซึ่งเป็นผลอันผสมรวมของความต้องการ 3 ฝ่าย คือ

- 1) ความต้องการกำลังคนของสังคม
- 2) ความต้องการในอาชีพของบุคคล
- 3) ความต้องการของภาคอุตสาหกรรม

ความต้องการทั้ง 3 ฝ่ายนี้มีการประสานร่วมกันให้เกิดแรงผลักดันให้บรรลุเป็นความต้องการขั้นสำเร็จขึ้นมา ซึ่งอาจเขียนแผนผังการผสมผสานกลมกลืนความต้องการของทั้ง 3 ฝ่ายได้ตามแผนภูมิดังนี้



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสามฝ่าย

ที่มา: วีระพันธ์ สิทธิพงศ์, 2540

เนื่องจากความต้องการขององค์ประกอบทั้ง 3 ของระบบ “ความต้องการกำลังคน” (Manpower Needs) ซึ่งต่างก็มีตัวแปรมากอยู่แล้ว เมื่อจะพิจารณาระบบ “Manpower” ก็จะเป็นระบบที่มีตัวแปรที่ซับซ้อนมากขึ้น นอกจากนี้ ความต้องการ (Needs) ในระบบย่อยต่างๆ ทั้ง 3 ยังมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามความก้าวหน้าของสังคม เทคโนโลยี นโยบายการลงทุนอุตสาหกรรม ต่อการถ่ายทอดเทคโนโลยีและการลงทุนจากต่างประเทศ ต่อประชากรและความต้องการของท้องถิ่น ระบบความต้องการกำลังคนจึงเป็นระบบที่ซับซ้อนและไม่หยุดนิ่ง

ดังนั้นการจัดการอาชีวศึกษาให้ได้ผลและสนองความต้องการของระบบความต้องการกำลังคนดังกล่าวทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพจึงจำเป็นต้องวิเคราะห์ Manpower Needs เหล่านี้ก่อน เพื่อให้มีการแจกแจงงานหรืออาชีพที่ต้องการในสังคมและภาคอุตสาหกรรมให้ชัดเจน รวมทั้งการอธิบายลักษณะและขอบเขตของงานให้เด่นชัดที่มีความสำคัญมากเช่นกัน เพราะจะทำให้การจัดการอาชีวศึกษาเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

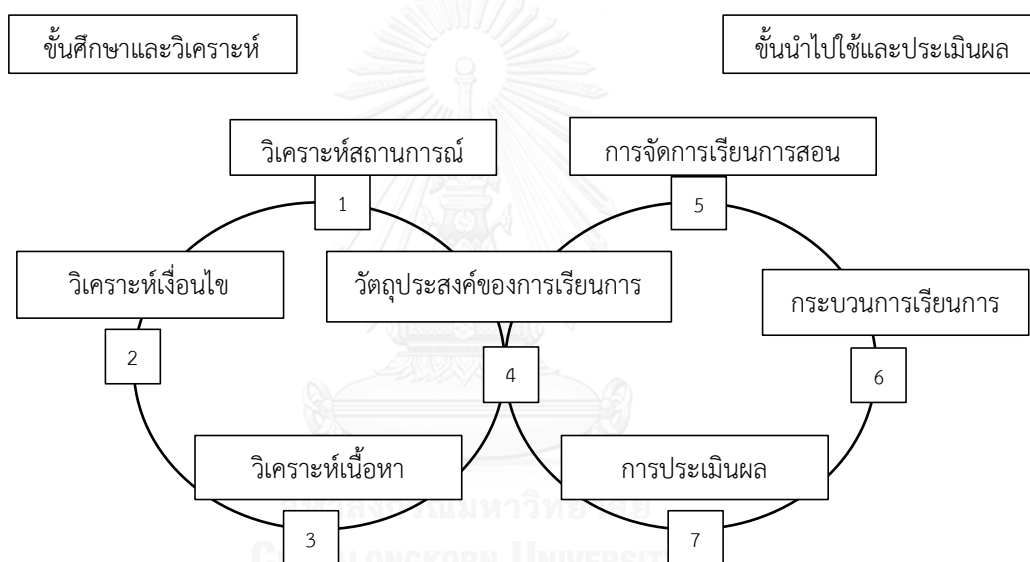
ดวงนภา มกรานุรักษ์ (2554) กล่าวว่า ตลาดแรงงานมีความต้องการจำกัด ดังนั้น ควรมีการสำรวจปริมาณความต้องการกำลังคนในแต่ละสาขาอาชีพเพื่อเพิ่มและลดจำนวนผู้เรียนให้สอดคล้องกับอัตรากำลังที่สถานประกอบการต้องการ โดยการจัดการอาชีวศึกษาในทศวรรษหน้า (ช่วง พ.ศ.2554-2564) เพื่อพัฒนากำลังคนให้มีฝีมือและมีคุณภาพตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการ รัฐบาลควรตระหนักและให้ความสำคัญต่อการอาชีวศึกษาอย่างจริงจัง รวมไปถึงกำหนดบทบาทของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ร่วมมือกันอย่างต่อเนื่อง ในด้านการจัดการเรียนการสอน ควรเน้นการปฏิบัติและร่วมมือกับสถานประกอบการในการรับนักศึกษาฝึกงาน ให้โอกาสนักศึกษาได้สัมผัสกับอาชีพจริง มีการพัฒนาวางแผนการเรียนในระบบทวิภาคีอย่างชัดเจน รวมถึงหลักสูตรต้องสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน มีความหลากหลายทั้งในและนอกระบบ ทวิภาคี เทียบโอนประสบการณ์ และระบบทางไกล วิธีการเรียนการสอนต้องยืดหยุ่นตามเทคโนโลยี ผู้เรียน สถานประกอบการ รวมไปถึงบริบทที่เปลี่ยนแปลง ด้านความร่วมมือต้องได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะกับสถานประกอบการ รวมถึงการมีส่วนร่วมในระดับท้องถิ่นและภูมิภาค มีการระดมทรัพยากรจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ด้านการบริหารจัดการต้องมีความเป็นอิสระและ สถานศึกษาเป็นนิติบุคคล

จึงสามารถสรุปได้ว่า การจัดการอาชีวศึกษาที่ตอบสนองความต้องการกำลังคนจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์สถานการณ์ แนวโน้มสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมถึงสถานศึกษาและสถานประกอบการ ภาคเอกชน ชุมชน แม้กระทั่งสมาคมวิชาชีพเองก็ต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดความรู้ ความสามารถ สมรรถนะที่จำเป็นในตัวผู้เรียนว่าต้องการคุณลักษณะแบบใด ตั้งแต่ขั้นตอน

กำหนดนโยบายความต้องการการพัฒนากำลังคน การระดมทรัพยากร การจัดการอาชีวศึกษาและฝึกอบรม และการติดตามประเมินผล โดยทุกฝ่ายควรตระหนักถึงเป้าหมายเดียวกัน คือ การพัฒนาเยาวชนของชาติให้ถูกทิศถูกทาง

### 1.6 รูปแบบของกระบวนการพัฒนาหลักสูตรอาชีวศึกษา

ในการศึกษาถึงรูปแบบของกระบวนการพัฒนาหลักสูตร มีจุดประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางกำหนดนโยบายการพัฒนาหลักสูตรอาชีวศึกษาสาขาต่างๆ เพื่อที่จะสามารถวางแผนพัฒนาหลักสูตรได้อย่างถูกต้อง สำหรับหลักการเบื้องต้นรูปแบบของกระบวนการพัฒนาหลักสูตรที่ผู้บริหารอาชีวศึกษาควรศึกษาและทำความเข้าใจมีตามขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรดังต่อไปนี้ (ธีรวุฒิ บุญยโสภณ, 2536)



ภาพที่ 3 รูปแบบของกระบวนการพัฒนาหลักสูตร

ที่มา: ธีรวุฒิ บุญยโสภณ, 2536

เมื่อพิจารณาภาพที่ 3 จะเห็นรูปแบบของกระบวนการพัฒนาหลักสูตรอาชีวศึกษา ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 ชั้นหลัก ได้แก่ 1) ชั้นศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา และ 2) ชั้นการนำไปใช้และประเมินผล ซึ่งแต่ละชั้นหลักยังมีขั้นตอนแบ่งย่อยออกไปอีกและมีความต่อเนื่องกันตรงที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน สำหรับขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรและข้อความที่แสดงในตารางที่ 5 จะใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบในการพัฒนาหลักสูตรอาชีวศึกษา สามารถที่จะสร้างหลักสูตรให้เป็นไปตามความต้องการของสถานประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ตารางที่ 5 ขั้นตอนและข้อคำถามเพื่อการพัฒนาหลักสูตรอาชีวศึกษา

ขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตร	ข้อคำถามเพื่อการพัฒนาหลักสูตรอาชีวศึกษา
1. วิเคราะห์สถานการณ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แนวโน้มในการพัฒนาเศรษฐกิจด้านอุตสาหกรรมของประเทศเป็นอย่างไร</li> <li>- การพัฒนาทรัพยากรบุคคล กำหนดเป้าหมายไว้อย่างไรในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ</li> <li>- แรงงานสาขาอะไรที่ขาดแคลนในปัจจุบัน</li> <li>- คุณวุฒิและคุณสมบัติใดเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการในแต่ละสาขา</li> </ul>
2. วิเคราะห์เงื่อนไขเบื้องต้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การยอมรับและสนับสนุนด้านงบประมาณของรัฐบาลมีมากน้อยเพียงใด</li> <li>- โปรแกรมและโครงสร้างเหมาะสมกับระบบการศึกษาของประเทศหรือไม่ มีปัญหาในการดำเนินการมากน้อยเพียงใด</li> </ul>
3. วิเคราะห์เนื้อหา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เนื้อหาวิชาใดบ้างที่จำเป็นต้องเรียน ความรู้อะไรที่เป็นเนื้อหาใหม่ที่ต้องการ ลำดับของเนื้อหาวิชาควรจัดลำดับอย่างไร</li> </ul>
4. วัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้ความสามารถ ทักษะ และเจตคติด้านใดบ้างที่จะกำหนดลงในหลักสูตร และมีการจัดลำดับวัตถุประสงค์อย่างไร</li> </ul>
5. การจัดการเรียนการสอน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงสร้างด้านเนื้อหาวิชาจะกำหนดอย่างไร</li> <li>- จำนวนชั่วโมงทฤษฎี-ปฏิบัติ และการฝึกงานจะจัดไว้เป็นสัดส่วนเท่าไร</li> <li>- มีการใช้เทคนิคและวิธีการสอน รวมทั้งใช้สื่อการเรียนการสอนอย่างไร</li> </ul>
6. กระบวนการเรียนการสอน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิธีสอนวิธีใดที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดีที่สุด</li> <li>- ต้องการให้ผู้เรียนมีกิจกรรมร่วมกันมากน้อยเพียงใด</li> </ul>
7. การประเมินผล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คุณภาพของผู้เรียนตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและสถานประกอบการหรือไม่</li> <li>- มีวิธีการใดที่จะให้หลักสูตรบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์</li> <li>- การนำหลักสูตรไปใช้มีปัญหาที่จะต้องปรับปรุงในส่วนใดบ้าง</li> </ul>

ที่มา: อีรวุฒิ บุญยโสภณ, 2536

ในทิศทางเดียวกัน ดวงนภา มกรานุรักษ์ (2554) กล่าวว่า การจัดทำชีวิตศึกษาไทยในทศวรรษหน้าในการพัฒนาหลักสูตรอาชีวศึกษาต้องมีการสำรวจความต้องการของสถานประกอบการในแต่ละท้องถิ่นว่าต้องการแรงงานที่มีคุณสมบัติหรือคุณลักษณะอย่างไร และต้องรู้ทิศทางการพัฒนาประเทศ และวางแผนการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ รวมไปถึงแนวโน้มของอุตสาหกรรมในอนาคต (ทุกช่วงไม่เกิน 5 ปี) เพื่อให้มีการพัฒนาการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในแต่ละอาชีพ นอกจากนี้ในด้านการจัดการเรียนการสอน ควรจะมีลักษณะดังต่อไปนี้ 1) มีการจัดการเรียนการสอนแบบเจาะจง ไม่ใช่รู้ทุกเรื่องแต่ไม่ถ่องแท้ 2) การใช้โครงการเป็นฐานหรือเรียนเป็นชิ้นงาน เรียนเป็นโครงการ 3) ครูและนักเรียนลงพื้นที่เพื่อให้ความรู้ชุมชนและมีการประเมินผลการลงพื้นที่ 4) ให้นักเรียนฝึกงานจำลองในโรงเรียน เช่น การตั้งบริษัทจำลอง หรือร้านค้าจำลอง 5) มีการเชิญวิทยากรจากสถานประกอบการมาบรรยาย 6) เรียนโดยเน้นการฝึกปฏิบัติ ให้เด็กสามารถนำผลจากการปฏิบัติมาวิจัยและสรุปเป็นหลักการเองได้ 7) สถานศึกษาต้องมีระบบแนะแนวอาชีพที่ดีเพื่อให้เด็กรู้ว่าจะต้องประกอบอาชีพอะไรในอนาคตเมื่อสำเร็จการศึกษา และ 8) จัดให้เด็กได้ศึกษาดูงานในสถานประกอบการ สำหรับแนวโน้มด้านความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยเฉพาะความร่วมมือกับสถานประกอบการในทศวรรษหน้านี้ควรเร่งดำเนินการให้มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน แต่ละกระทรวงที่เกี่ยวข้อง โดยทุกฝ่ายควรตระหนักถึงเป้าหมายเดียวกัน คือ การพัฒนาเยาวชนของชาติให้ถูกทิศถูกทาง เพื่อการผลิตกำลังแรงงานให้สนองตอบความต้องการของสถานประกอบการ และตลาดแรงงาน โดยสถานศึกษาทางด้านการอาชีวศึกษาต้องได้รับความร่วมมือจากสถานประกอบการ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงแรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม ฯลฯ ส่วนรูปแบบความร่วมมือนั้น สถาบันหรือโรงเรียนที่เข้มแข็งต้องช่วยเหลือสถาบันหรือโรงเรียนที่อ่อนแอกว่า มีการแลกเปลี่ยนครู และนักเรียนระหว่างประเทศ สถานศึกษาและสถานประกอบการต้องพัฒนาหลักสูตรร่วมกัน มีการประสานงานและติดต่อสื่อสารกันอย่างต่อเนื่อง

เฉลี่ยว อยู่สีมารักษ์ (2552) ให้ทัศนะว่า ความร่วมมือทางการอาชีวศึกษาควรมีการระดมสมอง เพื่อช่วยกันปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา โดยต้องร่วมมือกับผู้ประกอบการเพื่อกำหนดและเขียนหลักสูตรใหม่ขึ้นมาให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการหรือตลาดแรงงาน หลักสูตรจะถูกปรับปรุงให้ทันสมัยทุกๆ 2 ปี ให้สอดคล้องกับสาขาที่นักศึกษาเรียนอยู่ พร้อมทั้งเร่งสร้าง “เครือข่าย” ร่วมกับภาคเอกชนให้มากขึ้น โดยร่วมกันพัฒนาและสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนด้านวิชาชีพใหม่ๆ เพื่อผลิตนักศึกษาที่มีคุณภาพ

### 1.7 แนวทางการจัดการศึกษาที่อาศัยความร่วมมือสองฝ่าย

การจัดการศึกษาที่อาศัยความร่วมมือทวิภาคี คือ การผลิตกำลังคนร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและผู้ประกอบการในตลาดแรงงานเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการแก้ปัญหาการขาดแคลน

แรงงานฝีมือ การศึกษาระบบทวิภาคีหรือระบบฝึกหัด (Dual System หรือ Apprenticeship) เป็นแนวทางการศึกษาที่มุ่งเน้นการเรียนการสอนอย่างบูรณาการระหว่างสถานศึกษาและผู้ประกอบการ ทั้งภาคอุตสาหกรรมหรือสถานประกอบการและสถานศึกษา ช่วยกันดำเนินงานจัดการศึกษาขึ้น (ปาริฉัตร จันโทริ, 2555) การจัดการศึกษาโดยอาศัยความร่วมมือ (Cooperative Education) หรือ Sandwich Course ได้มีจุดเริ่มต้นมานานแล้วในยุโรปและอเมริกา เนื่องจากแรงงานที่ได้ใช้ประโยชน์ได้น้อยไม่ค่อยตรงกับความต้องการ ต้องนำมาฝึกใหม่ ทำให้เสียเวลาและสิ้นเปลืองงบประมาณ จึงได้มีการคิดริเริ่มที่จะเข้าไปช่วยสถานศึกษาในการจัดการศึกษาและฝึกอบรม (วิระพันธ์ สิทธิพงศ์, 2540)

เนื่องจากหลักของการจัดการศึกษาแบบนี้เป็นการจัดแบบเรียนภาคทฤษฎีที่สถานศึกษาและเรียนภาคปฏิบัติที่โรงงานสลับกันไป ความรู้ที่ได้รับกับประสบการณ์ภาคปฏิบัติ (ทักษะ) จึงสลับกันเป็นขั้นๆ คล้ายแซนด์วิช การจัดการศึกษาแบบ Cooperative Education จึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เป็นการจัดการศึกษาและฝึกอบรมแบบ Sandwich Course ซึ่งเกณฑ์ในการจัดการศึกษาและฝึกอบรมในรูปแบบดังกล่าวคือ สถานศึกษาและสถานประกอบการจะต้องร่วมกันจัดทำร่วมกันคิดและร่วมกันรับผิดชอบกันอย่างเต็มที่ ต้องฟังความคิดเห็นของแต่ละฝ่ายแล้วหาข้อตกลงนำมาใช้ ไม่เหมือนหลักสูตรที่จัดการศึกษาและฝึกอบรมแบบจัดในสถานศึกษาทั้งหมด เพราะหลักสูตรแบบนั้นสถานศึกษารับฟังแต่ข้อคิดเห็นของสถานประกอบการแล้วสถานศึกษาตัดสินใจทำเองตามที่สถานศึกษาเห็นสมควร ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นไปตามเงื่อนไขหรือข้อจำกัดของสถานศึกษา การจัดทำหลักสูตรเพื่อการศึกษาแบบ Cooperative Education นั้น ต้องการความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญในการทำหลักสูตร อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญทางภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเบื้องต้นของทางฝ่ายสถานศึกษากับวิศวกรหรือช่างผู้ชำนาญทางภาคปฏิบัติตลอดจนผู้บริหารของฝ่ายอุตสาหกรรม ทั้งสองฝ่ายจะต้องมาร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร พิจารณาแนวทางในการดำเนินงานตามหลักสูตรประจักษ์ที่งานเดียวกัน คือ เสมือนสถานศึกษาและสถานประกอบการเป็นองค์กรเดียวกัน ต่างฝ่ายต่างมีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินงานและความสำเร็จในการผลิตแรงงาน

โครงสร้างหลักสูตรดังกล่าวมีความสำคัญตรงที่การเชื่อมประสานระหว่างความรู้ทางทฤษฎีและความสามารถทางปฏิบัติ ซึ่งจัดเป็นหัวใจของหลักสูตรและจะบังเกิดผลตามนี้ได้ก็ด้วยทางผู้เชี่ยวชาญของสถานศึกษาและสถานประกอบการช่วยกันคิดอย่างสมเหตุสมผล ทางสถานศึกษาจะต้องตระหนักว่าการศึกษาที่ดีมิใช่มีแต่ความรู้ที่ทางสถานศึกษาให้ แต่ต้องเป็นการศึกษาที่ประยุกต์ให้ทำงานได้ด้วย ต้องยอมรับฟังและให้ความสำคัญต่อความเห็นของฝ่ายสถานประกอบการและยอมรับว่าการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการเป็นส่วนสำคัญยิ่งของกระบวนการศึกษาและฝึกอบรม และต้องพยายามจัดให้นักศึกษาได้เรียนรู้ทางทฤษฎีผสมผสานกันเป็นอย่างดีกับงานที่นักศึกษาจะได้ปฏิบัติในโรงงาน ในทำนองเดียวกันสถานประกอบการจะต้องเห็นความสำคัญของ

เป้าหมายทางการศึกษามีไข่มุกแต่ฝังใต้นักศึกษาเชี่ยวชาญเฉพาะงานของสถานประกอบการที่ทำอยู่ แต่จะต้องเห็นความสำคัญของความรู้ ความชำนาญ พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาที่จะนำไป แสวงหาความรู้ความชำนาญที่กว้างขวางออกไปในอนาคต เช่นเดียวกับ ณรงค์ ฤทธิเดช (2552) ที่กล่าวว่า การจัดการอาชีวศึกษาโดยความร่วมมือกับสถานประกอบการตั้งอยู่บนหลักการที่ผู้เรียนมี สถานภาพเป็นทั้งพนักงานฝึกหัดของสถานประกอบการ และเป็นนักศึกษาของสถานศึกษา โดยมี สัญญาการฝึกอาชีพที่มีการระบุข้อความอันเป็นสาระสำคัญ ได้แก่ จุดประสงค์ของการฝึก ลักษณะ งานที่ฝึก ลำดับขั้นตอนการฝึก ระยะเวลาของการฝึก ชั่วโมงการปฏิบัติงานต่อวัน ค่าตอบแทนหรือค่า ครองชีพและสวัสดิการที่จะได้รับระหว่างการฝึกอาชีพ และการเรียนในสถานศึกษา เป็นต้น วิจิตร ศรีสะอ้าน (2552) ให้ทัศนะว่า การจัดการอาชีวศึกษาในอนาคตเป็นยุคที่ต้องบูรณาการการ เรียนกับการทำงาน (Work Integrated Learning) จะต้องมีประสบการณ์การปฏิบัติงานจริงในสถาน ประกอบการ ไม่ว่าจะแบบทวิภาคีหรือสหกิจศึกษา

### 1.8 รูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา

จากการศึกษาเอกสารพบว่า รูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษามีหลายรูปแบบ เพียงแต่มีความแตกต่างกันตรงจุดเน้นของด้านที่ต้องการพัฒนาในตัวผู้เรียนและปริมาณของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน ซึ่งมีอย่างน้อยแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้คัดสรรและนำเสนอเฉพาะ รูปแบบที่เป็นที่นิยมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาในสถาบันการอาชีวศึกษา (คณะทำงาน ปฏิรูปการศึกษา, 2557; จุฬารัตน์ มาเสถียรวงศ์, 2557; เพลินพิณ ทัทมมงคล, 2555) รูปแบบการ เรียนการสอนที่เน้นทักษะปฏิบัติวิชาชีพ รวมถึงมีความเกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณลักษณะด้าน ต่างๆ ของผู้เรียน เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่ต้องการศึกษาแนวทางการพัฒนา คุณลักษณะด้านความรู้ ทักษะเจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ รูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาที่จะศึกษา ได้แก่ การจัดในรูปแบบการเรียนการสอนทางตรง โดยมีครูผู้สอนเป็นผู้มี บทบาทสำคัญในการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน การเรียนรู้จากการทำงาน ซึ่งส่งเสริมผู้เรียนให้ เกิดพัฒนาการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ด้านเนื้อหาสาระ การฝึกปฏิบัติจริง ฝึกฝนทักษะทาง สังคม ทักษะชีวิต และทักษะวิชาชีพ การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน เน้นการเรียนรู้จากสถานการณ์ จริงในชุมชนไปพร้อมๆ กับการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน และการเรียนแบบฐานสมรรถนะที่มี รูปแบบการจัดการเรียนการสอนโดยยึดความสามารถของผู้เรียนเป็นหลัก ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1.8.1 การเรียนการสอนทางตรง (Direct Instruction)

ทศนา แคมมณี (2552) กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนทางตรงหมายถึงการ ดำเนินการเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ข้อมูล ความรู้ ข้อเท็จจริงหรือวิธีการ กระบวนการต่างๆ อย่าง

รวดเร็วมามีประสิทธิภาพโดยการถ่ายทอดข้อมูลเหล่านั้นอย่างตรงไปตรงมา รวมถึงรูปแบบการเรียนการสอนนี้มุ่งช่วยให้ได้เรียนรู้ทั้งเนื้อหาสาระและมีโน้ตต่าง ๆ รวมทั้งได้ฝึกปฏิบัติทักษะต่างๆ จนสามารถทำได้ดีและประสบผลสำเร็จได้ในเวลาที่จำกัด Allan Luke (2014) กล่าวว่า การเรียนการสอนทางตรงจะมีครูเป็นผู้นำในการจัดการเรียนการสอน ดำเนินการสอนอย่างเป็นขั้นเป็นตอนตามเนื้อหาที่ได้กำหนดไว้ มีการประเมินผู้เรียนในรูปแบบการประเมินตามผลงาน ประเมินจากแบบทดสอบ ประเมินจากผลงานที่ผู้เรียนปฏิบัติ

ตัวอย่างการเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนการสอนทางตรง ได้แก่ การบรรยาย การสาธิต การอภิปราย การสัมมนา การเวิร์กช็อป เป็นต้น การเรียนการสอนรูปแบบนี้ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นนำ

ขั้นที่ 2 ขั้นนำเสนอทเรียน

ขั้นที่ 3 ขั้นฝึกปฏิบัติตามแบบ

ขั้นที่ 4 ขั้นฝึกปฏิบัติภายใต้การกำกับของผู้ชี้แนะ

ขั้นที่ 5 การฝึกปฏิบัติอย่างอิสระ

**ตัวบ่งชี้ของการจัดการเรียนการสอนทางตรง**

- 1) มีการจูงใจผู้เรียนให้มีความสนใจต่อสิ่งที่จะนำเสนอ
- 2) มีการแจ้งวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน
- 3) มีการทบทวนความรู้เดิมที่เป็นพื้นฐานของความรู้ใหม่
- 4) มีการนำเสนอความรู้ใหม่หรือเนื้อหาสาระที่ต้องการถ่ายทอดให้ผู้เรียนโดยผู้สอน
- 5) มีการให้ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมการเรียนรู้
- 6) ผู้สอนให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ผู้เรียนแสดงออก
- 7) ผู้สอนประเมินผลการเรียนรู้

ผลจากการเรียนในรูปแบบการเรียนการสอนทางตรง คือ ผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้ทั้งทางด้านพุทธิพิสัย และทักษะพิสัยได้เร็วในเวลาที่จำกัด ไม่สับสน ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติตามความสามารถของตน จนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ทำให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียน และมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง

### 1.8.2 การเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based Learning)

การเรียนรู้จากการทำงานเป็นการจัดการเรียนการสอนที่เตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเข้าสู่อาชีพ รวมถึงส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้

เนื้อหาสาระ การฝึกปฏิบัติจริง ฝึกฝนทักษะทางสังคม ทักษะชีวิต ทักษะวิชาชีพ และการพัฒนาทักษะ การคิดขั้นสูง วัตถุประสงค์หลักของการเรียนรู้จากการทำงาน คือ มุ่งให้ผู้เรียนมีทางเลือกและตัดสินใจ เลือกออาชีพในอนาคต และให้โอกาสในการพัฒนาทักษะและการเรียนในการทำงานโดยตรง รูปแบบ การจัดการเรียนการสอนจะมีการเป็นผสมกลมกลืนกันระหว่างประสบการณ์ทำงานทางวิชาชีพนอก ห้องเรียนกับการเรียนในห้องเรียน (Kramer, M. and Usher, A., 2011) เพื่อให้เกิดการบูรณาการ ระหว่างทฤษฎีกับภาคปฏิบัติอย่างแท้จริง เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ประยุกต์ใช้และผสมผสาน ความรู้ทางทฤษฎีที่ได้จากประสบการณ์การฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการที่อยู่ในโลกแห่งความจริง (Real World) ผ่านกระบวนการเรียนรู้ การวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน จนสามารถ สังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่น่าสนใจให้เกิดประโยชน์ในการทำงานได้ ที่สำคัญการเรียนและการ ปฏิบัติงานจะต้องอยู่ในช่วงเวลาเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการสร้างโอกาสในการประยุกต์ความรู้กับ ทักษะการทำงาน และทักษะเฉพาะที่สัมพันธ์กับอาชีพทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ชีวิตที่แท้จริงของการ ทำงานและเรียนรู้ทฤษฎีอย่างเป็นระบบเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ James J. McDonald (2000) กล่าวว่า หลักการของการเรียนรู้ที่สำคัญของ Work-based Learning คือ ต้องมีความ สอดคล้องกันระหว่างงานที่ทำหรือประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานที่ทำงานกับสิ่งที่ผู้เรียนได้ศึกษาใน สถานศึกษา

#### ตัวอย่างรูปแบบการเรียนรู้จากการทำงาน (Sheryl Burgstahler, 2001)

- 1.1) การฝึกงาน (Internship)
- 1.2) การติดตามพฤติกรรมการทำงาน (Job Shadowing)
- 1.3) การบริการงานอาสาสมัคร (Volunteer Service)
- 1.4) การปฏิบัติงานภาคสนาม (Worksite Field Trips)
- 1.5) การสัมภาษณ์ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานในอาชีพนั้นๆ (Informational Interview)

#### 1.8.3 การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community-based Learning)

การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานเป็นกลยุทธ์การสอนหรือการเรียนที่ช่วยให้ผู้เรียน สามารถเรียนรู้ในสิ่งที่ต้องการจากชุมชน เป็นกลวิธีหนึ่งที่ใช้เสริมสร้างทักษะการทำงานตาม สภาพแวดล้อมจริงและมีประโยชน์ต่อการพัฒนาการรับรู้ในความสามารถของตนเอง การเจริญเติบโต ทางด้านจิตวิญญาณ การพัฒนาคุณธรรม พัฒนาความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การเป็นผู้นำ และมีผลทางบวกต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการศึกษาให้สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้เรียนและชุมชน การเรียนรู้เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และการจัด

สิ่งแวดล้อมที่คล้ายกับชีวิตจริง จึงอาจกล่าวได้ว่า เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ใช้ชุมชนช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ในสิ่งต่างๆ (Owens & Wang, 1996; Beakley, Yoder & West, 2003 อ้างถึงใน ดิษยุทธิ์ บัวจุม และคณะ, 2557: 22) สอดคล้องกับ Hiemstra (1993) และเจียมจิต แสงสุวรรณ (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานไว้ว่า เปรียบเสมือนชุมชนเป็นห้องแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้ กิจกรรมต่างๆ ที่จัดโดยหน่วยงานหรือองค์กรทางการศึกษาที่ใช้ทรัพยากรภายในชุมชน การศึกษาที่จัดขึ้นเกิดจากประสบการณ์ เน้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในสถานการณ์จริงของชุมชน ช่วยให้ผู้เรียนได้เชื่อมโยงความรู้จากทฤษฎีกับความเป็นจริง หรือเรียนรู้จากชุมชนในการนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงหรือการปฏิบัติงานในชุมชนการเข้าถึงปัญหา โดยกระบวนการเรียนการสอนจะเน้นการให้บริการในชุมชนผู้เรียนจะเรียนรู้ในฐานะการเป็นหุ้นส่วนหรือเจ้าหน้าที่คนหนึ่งในหน่วยงานที่เป็นหน่วยงานของรัฐหรือเป็นหน่วยงานหรือองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร (วิทยากร เชียงกุล, 2550) ได้ยกตัวอย่างรูปแบบการจัดการเรียนรู้ในรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน หรือ Community-based learning เช่น การไปศึกษาเรื่องประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม การทำมาหากิน หัตถกรรม การศึกษาพยาบาลแบบพื้นบ้านจากบุคคล และองค์กรในชุมชน นอกเหนือไปจากการเรียนในโรงเรียน โดยหลักการของการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานตามแนวคิดของ Hiemstra (1993) มีดังนี้

- 1) กำหนดความต้องการของชุมชนตนเอง (Self-determination) สมาชิกของชุมชนมีสิทธิและมีความรับผิดชอบที่จะร่วมกำหนดความต้องการของชุมชน และจัดการกับทรัพยากรของชุมชน เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนตนเอง
- 2) หลักการช่วยตนเอง (Self-help) สมาชิกในชุมชนมีศักยภาพในการสนับสนุนและพัฒนาซึ่งกันและกัน มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาต่างๆ ร่วมกัน
- 3) พัฒนาความเป็นผู้นำ (Leadership Development) ผู้นำท้องถิ่นจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะที่สำคัญ เช่น ในเรื่องทักษะของการแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ และกระบวนการกลุ่ม ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญในการนำไปสู่การพึ่งตนเองอย่างยั่งยืน
- 4) ความเป็นชุมชนท้องถิ่น (Localization) สิ่งที่สำคัญที่จะทำให้สมาชิกในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมก็คือ การเปิดโอกาสให้สมาชิกในชุมชนได้เข้าร่วมในกิจกรรมโครงการต่างๆ ของชุมชน และเป็นกิจกรรมโครงการที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของคนในชุมชน
- 5) การประสานความร่วมมือ (Integrated Delivery of Services) องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ มีบริการที่สอดคล้องกัน เป็นเป้าหมายของชุมชน และได้รับความร่วมมือกับชุมชน และที่สำคัญองค์กรและหน่วยงานต่างๆ จำเป็นต้องทำงานโดยมีเป้าหมายร่วมกัน

6) ลดการดำเนินงานและบริการที่ซ้ำซ้อนกัน (Reduce Duplication of Services) ชุมชนจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรในชุมชนไม่ว่าจะเป็นคน เงิน ทรัพยากร ให้ได้ประโยชน์สูงสุด และมีการประสานการดำเนินงานและทรัพยากรร่วมกัน ลดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนกัน

7) ยอมรับความหลากหลาย (Accept Diversity) สมาชิกในชุมชนย่อมมีความหลากหลายไม่ว่าจะด้านอายุ รายได้ ชนชั้น เพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือเงื่อนไขความบกพร่องต่างๆ หากแต่ทุกคนในชุมชนย่อมได้รับความมั่นใจว่าความหลากหลายของสมาชิกจะได้รับการพัฒนาและมีส่วนร่วมในการพัฒนาทั้งด้านการวางแผนดำเนินการร่วมในกิจกรรมบริการต่างๆ ของชุมชน

8) สร้างความรับผิดชอบร่วมกัน (Institution Responsiveness) สมาชิกทุกคนรู้สึกมีพันธะที่จะต้องรับผิดชอบร่วมกันในเรื่องสาธารณะ

9) การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) สมาชิกทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย มีโอกาสเรียนรู้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

### วัตถุประสงค์ของการจัดการเรียนการสอนแบบ Community-based Learning

- เพื่อให้ผู้เรียนสามารถทำงานได้กับทุกภาคส่วนในสังคม
- เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการหยั่งรู้ในโลกของความเป็นจริงมากขึ้น เข้าใจการปฏิบัติของบุคคลที่มีต่อสังคม และการเมืองมากขึ้น
- เพื่อให้ให้นักศึกษามีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น
- เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับประเด็นปัญหาสังคมที่มีความซับซ้อน เรียนรู้วัฒนธรรมสำหรับการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้
- เพื่อพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ ทักษะทางสังคม และความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับผู้เรียน

#### 1.8.4 การเรียนแบบฐานสมรรถนะ (Competency-based Learning)

สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติ (Performance) ภายใต้เงื่อนไข(Condition) ใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ระบุไว้ให้ได้มาตรฐาน (Standard) ตามเกณฑ์การปฏิบัติ (Performance Criteria) และมีหลักฐานการปฏิบัติ (Evidence) ให้ประเมินผลและตรวจสอบได้

หลักสูตรฐานสมรรถนะจึงยึดความสามารถของผู้เรียนเป็นหลัก การออกแบบหลักสูตรตามแนวคิดนี้จะมีการกำหนดเกณฑ์ความสามารถที่ผู้เรียนพึงปฏิบัติ จัดทำขึ้นเพื่อความแน่ใจว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับหนึ่งๆ จะมีทักษะและความสามารถในด้านต่างๆ ตามที่ต้องการ เป็นหลักสูตรที่ไม่ได้มุ่งเรื่องความรู้หรือเนื้อหาวิชาที่อาจมีความเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา แต่จะมุ่งพัฒนาในด้านทักษะความสามารถ เจตคติและค่านิยม อันจะมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันและอนาคตของผู้เรียนในอนาคต



หลักสูตรนี้มีโครงสร้างแสดงให้เห็นถึงเกณฑ์ความสามารถในด้านต่างๆ ที่ต้องการให้ผู้เรียนปฏิบัติในแต่ละระดับการศึกษา และในแต่ละระดับชั้น ทักษะและความสามารถจะถูกกำหนดให้มีความต่อเนื่องกัน โดยใช้ทักษะและความสามารถที่มีในแต่ละระดับเป็นฐานสำหรับเพิ่มพูนทักษะและความสามารถในระดับต่อไป (ฮาร์ริง บัควารี, 2532)

การจัดทำหลักสูตรควรผ่านขั้นตอนการสำรวจความต้องการ ภาคอุตสาหกรรมต้องการสาขาใด และมีความสามารถทำอะไรได้ วิเคราะห์อาชีพ และจัดทำกรอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน (Competency Standard) โดยระบุเงื่อนไขการวัดประเมินผลและชุดการฝึกที่ต้องใช้ ไว้สำหรับการวางแผนฝึกกรายบุคคล หลักสูตรต้องระบุรายการความสามารถที่ผู้รับการฝึกต้องทำเป็นทั้งหมด จนแน่ใจว่าไม่มีทักษะที่จำเป็นส่วนใดตกหล่น เพื่อสามารถทำงานตามที่ภาคอุตสาหกรรมต้องการได้ และอยู่ในกรอบมาตรฐานฝีมือแรงงานไทยรวมทั้งมาตรฐานสากล หลักสูตรประกอบด้วยโมดูลเล็กๆ แต่ละโมดูลประกอบด้วยกลุ่มรายการความสามารถย่อย ครอบคลุมความสามารถที่ภาคอุตสาหกรรมต้องการ การจัดทำหลักสูตรเริ่มจากการสร้างลายแทงความสามารถ (Competency Map) แยกรายละเอียดของงานทั้งหมดที่ต้องทำเป็นให้เล็กที่สุด จึงไม่ใช่การแตกเนื้อหาหรือทฤษฎีที่จะเรียนรู้งานเล็กที่สุดที่ได้ เรียกว่า ความสามารถ (Competency) หลังจากนั้นทำการจัดกลุ่มรายการความสามารถเพื่อการฝึกหรือเรียนรู้โดยต้องระบุรายการความสามารถที่จำเป็นต้องฝึกก่อน (Pre-Requisite) การสร้างลายแทงความสามารถ (Competency Mapping) ทำโดยการแตกรายละเอียดของงานทั้งหมดที่ต้องทำเป็นตามความจำเป็นของตำแหน่งงาน (คณิงนิจ โกศลวัฒน์, 2555)

หลักสูตรฐานสมรรถนะ เริ่มใช้มาตั้งแต่ปี 1970 ในประเทศสหรัฐอเมริกา นิยมใช้ในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรม (Competency-based Training) เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา อังกฤษ เกาหลี ออสเตรเลีย เพื่อควบคุมคุณภาพของบุคลากรในอาชีพต่างๆ เพื่อเพิ่มการแข่งขันกับนานาชาติ เช่น ประเทศออสเตรียมี The National Training Board เป็นผู้กำหนดมาตรฐานสมรรถนะระดับชาติ (National Competency Standards) ให้นโยบาย และแนวทางการดำเนินงานฝึกอบรม โดยคาดหวังสิ่งที่คุณเข้าอบรมจะสามารถปฏิบัติ (Performance) ได้เมื่อจบหลักสูตร เช่น การฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษเกี่ยวกับอาชีพต่างๆ เช่น ด้านอาหาร การโรงแรม ท่องเที่ยวของ TAFE ประเทศออสเตรเลีย ก็จัดการฝึกอบรมแบบ Competency-based Training in English Language Teaching และได้ปรับปรุงพัฒนามาตรฐานสมรรถนะของอาชีพต่างๆ จนถึงปัจจุบัน รวมถึงการเทียบความรู้และประสบการณ์ ปัจจุบันสถาบันการศึกษาต่างๆ ในหลายประเทศ ได้นำแนวทางการฝึกอบรมแบบฐานสมรรถนะ (Competency-based training) มาใช้กับการจัดการศึกษาระดับต่างๆ เป็นหลักสูตรฐานสมรรถนะ (Competency-based curriculum) ซึ่งเป็นที่ยอมรับจากผู้กำหนดนโยบาย และ ผู้นำด้านหลักสูตรของประเทศต่างๆ อย่างกว้างขวาง

คณิงนิจ โกศลวัฒน์ (2555) กล่าวว่า รูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ (Competency-based Learning) คือ กระบวนการฝึกฝีมือแรงงานที่กำหนดให้ผู้รับการฝึกเป็นผู้ใฝ่หาความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเอง โดยไม่มีเงื่อนไขของเวลา จำนวนหัวข้อเรื่อง และหลักสูตร ผู้รับการฝึกต้องมีการเปรียบเทียบวินัยในการใช้อุปกรณ์ รู้จักทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือกัน มีความซื่อสัตย์ และมีวินัย/นิสัยอุตสาหกรรม มุ่งเน้นที่การพัฒนาคุณสมบัติของบุคคลในระยะยาว ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต่องานในอนาคต และมักเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง เป็นคำตอบโจทย์อุปนิสัยการทำงานที่ดีของแรงงานยุคใหม่ (Workplace Skills) นอกจากนี้ สุจิตรา ปทุมลังการ (2554) กล่าวว่า การเรียนการสอนแบบฐานสมรรถนะจะต้องเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (Learner-centeredness) เชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์เดิมของผู้เรียนกับความรู้และประสบการณ์ใหม่ส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้เรียน ได้ฝึกกิจกรรมในสถานการณ์จริง มีทักษะการคิด การแก้ปัญหา และบูรณาการกับการทำงานในสาขาอาชีพต่างๆ

ริชาร์ด แม็กซีฟิลด์ ผู้เชี่ยวชาญสาขาการออกแบบระบบการฝึก (Instructional System Design: ISD) มหาวิทยาลัยยูทาห์ (USU/CID) สหรัฐอเมริกา ที่ปรึกษาโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2540-2546 (โครงการเงินกู้ ADB Loan Number 1494-THA) เขียนบทความลงในสานสัมพันธ์ Vol.II No.3 July-September 1999 ว่า “...เมื่อกรมพัฒน์นำระบบ CBST ไปใช้ทั่วประเทศแล้วประสบความสำเร็จ ประเทศไทยจะกระโดดล้ำหน้าประเทศอื่นๆ ในอาเซียนไปไกล เพราะมีแรงงานที่ทั่วโลกต้องการ...”

การฝึกภายใต้ระบบการฝึกฐานสมรรถนะ ซึ่งเป็นไปตามรูปแบบการให้การฝึกอบรมทั้งสองประการ ได้แก่ On the Job และ Off the Job Training ซึ่งเป็นการให้การฝึกอบรมที่ดำเนินตามมาตรฐานสมรรถนะ/ความสามารถ ที่กำหนดขึ้นโดยภาคอุตสาหกรรมและสถานประกอบกิจการ โดยมีรูปแบบการให้การฝึกอบรมหรือรูปแบบการฝึก (Training Modalities) ซึ่งออกแบบตามโปรแกรมการฝึก ได้ดังนี้ (คมธัช รัตนคช, 2554)

- **วิธีการฝึกแบบควบคู่หรือระบบโรงเรียน-โรงงาน (DTS: Dual Training System)**
- **การฝึกแบบโมดูล (Modular) หรือการเรียนรู้ด้วยตนเองแบบรายบุคคล (Self-paced learning)** ซึ่งเป็นการฝึกอบรมฐานสมรรถนะ (CBT) ซึ่งผู้เรียนต้องทำตามกระบวนการที่กำหนดในชุดการฝึก โดยครูฝึกจะต้องอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม
- **สอนงาน (Peer teaching) หรือระบบพี่เลี้ยง (mentoring)** เป็นรูปแบบการฝึกที่ให้ผู้เรียนที่เรียนรู้ได้เร็วและเปิดโอกาสได้ช่วยเหลือให้กับผู้ที่เรียนรู้ได้ช้า
- **การสอนหน้างาน (Supervised industry training) หรือการฝึกแบบ On The Job Training** ซึ่งเป็นวิธีการฝึกที่ถูกรูปแบบ ให้เกิดความรู้และทักษะแก่ผู้เข้ารับการฝึกให้เกิดประสบการณ์ในงานที่ต้องการทักษะเฉพาะด้าน

- **การเรียนรู้ทางไกล (Distance learning)** เป็นกระบวนการจัดการศึกษาที่จัดขึ้นกับการศึกษาปกติ ซึ่งเป็นหลักการเรียนการสอนที่เกิดขึ้นเมื่อผู้เรียนและผู้สอนไม่สามารถอยู่ในสถานที่เดียวกัน การเรียนการสอนทางไกลจึงสามารถตอบสนองได้ดี โดยใช้สื่อเสียง สื่อภาพวิดีโอ หรือ ใช้เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
- **การเรียนการสอนแบบโครงงาน (Project-based Instruction)** เป็นรูปแบบการเรียนการสอน หรือกลวิธีในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งต้องมีการวางแผนการเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้และการประเมินโครงงานที่จัดขึ้น ซึ่งประยุกต์การปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง ๆ

### 1.8.5 การเรียนรู้โดยการบริการสังคม (Service- Learning)

การเรียนรู้โดยการบริการสังคมเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยการจัดการศึกษา ในการบูรณาการศาสตร์ที่ว่าด้วยวิชาการ วิชาชีพ และวิชาคน เพื่อยังให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงต่อวิธีการเรียนรู้ที่คงทน และสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ (Nuangchalerm, 2012) ทั้งยังเป็นยุทธศาสตร์การเรียนการสอนที่เชื่อมโยงความรู้สู่การบริการสังคมอย่างมีคุณค่าและความหมาย ผู้เรียนจะได้เรียนรู้หลักการ และทฤษฎีผ่านกระบวนการจัดการเรียนรู้ในห้องเรียน และเชื่อมโยงสู่การปฏิบัติจริงนอกชั้นเรียน เพื่อให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมการเรียนรู้โดยการบริการสังคม จึงเป็นการพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ผู้เรียนจะต้องปรับแนวคิดและปรับตัวที่จะดำรงชีพให้เหมาะสมกับบริบทของการดำเนินชีวิตผ่านการบริการสังคม ทั้งยังเป็นไปตามปรัชญาทางการศึกษาที่สะท้อนความเชื่อที่ว่า การศึกษาต้องโยงกับสำนักทางสังคม ต้องช่วยพัฒนาผู้เรียนให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม และเตรียมผู้เรียนให้พร้อมสำหรับการเป็นพลเมืองประชาธิปไตย และการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือการลงมือปฏิบัติ และเชื่อมโยงกับประสบการณ์ที่มีเป้าหมาย (ปารีชาติ ประเสริฐสังข์ และประสาธต์ เนื่องเฉลิม, 2555)

Scott (2006) กล่าวว่า การเรียนรู้โดยการบริการสังคมทำให้สังคมเข้มแข็ง ทำให้การเรียนรู้มีพลัง ผู้เรียนจะพบกับบุคคลที่หลากหลายแตกต่างกัน มีการนำปัญหาหารือกัน ฝึกการตัดสินใจขั้นพื้นฐาน มีโอกาสในการคิด เขียน พูดเกี่ยวกับการตัดสินใจของกลุ่มขณะที่กำลังปฏิบัติกิจกรรม มีกระบวนการย้อน ร่วมกันตัดสินใจในข้อมูลใหม่ๆ ที่ได้รับในการเรียนรู้จากการบริการสังคมตลอดโครงการ นอกจากนี้ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการเรียนรู้โดยการบริการสังคม การสอนให้นักศึกษาเป็นผู้นำ เพราะการสอนในตำราจะไม่ช่วยสร้างความเป็นผู้นำได้ต้องมีการเรียนรู้จากประสบการณ์ การเรียนรู้โดยการบริการสังคมจึงเป็นกลยุทธ์ในการสอนและการเรียนรู้ที่บูรณาการความรู้สู่ชุมชนด้วยการสร้างประสบการณ์ ความรับผิดชอบต่อให้แก่ผู้เรียน

แนวทางการจัดการเรียนรู้ในรูปแบบนี้เป็นการบูรณาการระหว่างการเรียน การบริการ วิชาการ และการทำวิจัยเชิงพัฒนาไปพร้อมๆ กัน นั่นหมายความว่า การที่จะออกไปเรียนรู้ต้องทำ ความเข้าใจในทฤษฎี และผนวกกับการศึกษาความต้องการของชุมชน แล้วจัดทำในรูปแบบของ โครงการบริการวิชาการ ร่วมวางแผน ลงมือปฏิบัติกับชุมชน โดยเริ่มจากผู้เรียนทำการศึกษาสภาพ ความต้องการ และปัญหาของชุมชนเป้าหมายที่แท้จริง (Zlotkowski, 2000) ซึ่งลักษณะของการจัด กิจกรรมการเรียนการสอนควรมีลักษณะ ดังนี้

1) ผู้เรียนจะเป็นผู้ทำกิจกรรมและสะท้อนความคิดจากการทำกิจกรรมบริการสังคมตาม ความรู้ความสามารถประสบการณ์และการเตรียมการของผู้เรียนเองโดย ผู้สอนเป็นเพียงผู้ให้ คำแนะนำ และให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด

2) กิจกรรมบริการสังคมเป็นกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของชุมชนและ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรายวิชา ผู้เรียนจะต้องสำรวจสภาพของชุมชนก่อนเพื่อนำองค์ความรู้ ของผู้เรียนที่มีมาพัฒนาตามความต้องการของชุมชน

3) การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของเรื่องที่เรียน โดยใช้ผล การประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียนประกอบกับการประเมินผลของผู้สอน

4) การประเมินความพึงพอใจของกิจกรรมการเรียนรู้อาศัยการบริการสังคม ชุมชนมีส่วนร่วม ประเมินความพึงพอใจของการรับบริการ ผู้เรียนประเมินความพึงพอใจ ของการให้บริการจากการทำ กิจกรรมทางวิชาการ

อย่างไรก็ตามในทัศนะของ Thomas; & Changhua (1996 อ้างถึงใน ดิษยุทธ์ บัวจุม และ คณะ, 2557: 24) เห็นว่า การใช้คำว่า การเรียนรู้โดยการบริการสังคม (Service-Learning) เป็นส่วน หนึ่งของการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community-based Learning) เนื่องจาก การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานมีรากฐานมาจากการเรียนรู้จากการให้บริการ โดยยึดหลักของปรัชญาการให้บริการ แก่สังคมผ่านการจัดการร่วมกับชุมชน “การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน” จึงเป็นคำที่มีความหมาย กว้างครอบคลุมคำอื่นๆ เช่น การเรียนรู้โดยการบริการสังคม (Service-Learning) การเรียนจาก ประสบการณ์ (Experiential-Learning) การเรียนแบบโรงเรียนสู่งาน (School-to-Work) เป็นต้น ซึ่ง ความหมายของคำแต่ละคำเหล่านี้เน้นเพียงส่วนที่เป็นผลลัพธ์จากการเรียนที่คาดว่าจะได้รับจากการ ใช้ชุมชนเป็นฐานเท่านั้น เช่น การเรียนจากการให้บริการก็จะสนใจอยู่เพียงแค่ต้องการเรียนรู้จากการ ให้บริการ เช่น บริการทำความสะอาดแม่น้ำคูคลองในชุมชน ในขณะที่โรงเรียนสู่งานก็จะเน้นไปที่การ เตรียมเยาวชนเพื่อการทำงาน

จากรูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาที่ได้กล่าวไปในข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำมา สังเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างได้ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา

รูปแบบการพัฒนากำลังคน ระดับอาชีวศึกษา	แนวทางการพัฒนา
การเรียนการสอนทางตรง	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การเรียนการสอนอ้างอิงจากตำราเรียน มีการเรียงลำดับบทเรียนอย่างเป็นขั้นเป็นตอน มีโครงสร้างระยะเวลาที่จำกัด</li> <li>• ครูคือผู้มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้สอนเป็นผู้สาธิต บรรยาย</li> <li>• นิยมใช้ข้อสอบวัดผลแบบอิงกลุ่ม (Norm Referenced) โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติกับผู้เรียนในกลุ่ม</li> </ul>
การเรียนรู้จากการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เน้นการเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเข้าสู่อาชีพ รวมถึงส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้เนื้อหาสาระ การฝึกปฏิบัติจริง ทักษะชีวิต ทักษะวิชาชีพ และการพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูง</li> <li>• เป็นการผสมกลมกลืนกันระหว่างการเรียนในห้องเรียนและนอกห้องเรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะและรับประสบการณ์การทำงานทางวิชาชีพจริง</li> <li>• การประเมินเชื่อมโยงกับผลการเรียนรู้ เน้นการประเมินผลตามสภาพจริงใช้วิธีการประเมินผลที่หลากหลาย เช่น การทำรายงาน การทำแฟ้มประเมินผลงาน การให้ผู้เชี่ยวชาญในสถานประกอบการเป็นผู้ประเมินสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงาน เป็นต้น</li> </ul>
การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ใช้เนื้อหาที่เป็นเอกลักษณ์ทางประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนมาเป็นบริบทในการเรียนรู้ จะสร้างความสนใจต่อเนื้อหาที่เรียน ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีความหมาย</li> <li>• เรียนรู้สิ่งที่ต้องการจากชุมชน ใช้แหล่งทรัพยากรต่างๆ ของชุมชนในการสนับสนุนการเรียน และได้เรียนรู้จากประสบการณ์ผ่านที่สัมผัสกับคนในชุมชน ผ่านการทำกิจกรรมรูปแบบต่างๆ</li> </ul>

รูปแบบการพัฒนากำลังคน ระดับอาชีวศึกษา	แนวทางการพัฒนา
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประเมินจากการนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง หรือการปฏิบัติงานในชุมชน ค่านิยมที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ โดยชุมชนเป็นฐาน การคิดอย่างมีวิจารณญาณจากการ ปฏิบัติงาน และสมรรถนะเชิงวิชาชีพที่ได้รับ</li> </ul>
การเรียนรู้โดยการบริการสังคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้เรียนได้เชื่อมโยงความรู้สู่การบริการสังคมอย่างมีคุณค่า และความหมาย และมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมการเรียนรู้โดย การบริการสังคม</li> <li>• มีรูปแบบการเรียนรู้ที่บูรณาการความรู้สู่ชุมชนด้วยการสร้าง ประสบการณ์ ความรับผิดชอบให้แก่ผู้เรียน ทำให้เกิดการ สะท้อนความคิดจากการทำกิจกรรมบริการสังคม</li> <li>• เกิดการพัฒนาคุณลักษณะทั้งด้านความรู้ ทักษะ และ คุณลักษณะอันพึงประสงค์</li> </ul>

## ตอนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีการวางแผนและการพัฒนากำลังคน

ความสนใจเรื่องกำลังคนเริ่มขึ้นราวๆ ช่วง ค.ศ.1950 เนื่องจากปัจจัย 2 ประการ คือ ประการแรก การศึกษาวิจัยความจำเป็นทางเศรษฐกิจในประเทศอุตสาหกรรมชี้ให้เห็นว่าอัตราความจำเป็นทางเศรษฐกิจในระยะยาวนั้น ไม่สามารถจะนำเอาการสะสมทุนและการเพิ่มแรงงานมาอธิบายได้มากขึ้น งานวิจัยบางชิ้นเสนอแนะว่าการเพิ่มคุณภาพแรงงานโดยการศึกษาและการฝึกอบรมเป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งที่ทำให้อัตราความจำเป็นทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น ประการที่สอง การยุติกุศมัยของอาณานิคมในหลายแห่งได้ก่อให้เกิดสถานการณ์ซึ่งประเทศที่ได้รับเอกราชใหม่ต้องหันมาสนใจเรื่องความต้องการกำลังคนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพต่างๆ เพื่อสร้างคนขึ้นทดแทนกำลังคนต่างชาติ จากวัตถุประสงค์ประการนี้และประกอบกับความต้องการเร่งรัดการพัฒนาประเทศทำให้เกิดแรงกดดันให้ประเทศต้องรีบพัฒนากำลังคนในสาขาที่ขาดแคลนและมีความต้องการเร่งด่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐบาลของประเทศต่างๆ เหล่านี้ เริ่มตระหนักกันมากขึ้นว่าขีดจำกัดการพัฒนาประเทศนั้นไม่ใช่เงินสำหรับการลงทุน แต่เป็นเรื่องของกำลังคนในสาขาวิชาชีพที่สำคัญ ที่จะนำมาปฏิบัติตามโครงการลงทุนและการพัฒนาประเทศ ดังนั้น การพัฒนาประเทศเหล่านี้จึงต้องมีการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการวางแผนกำลังคน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2553)

นอกจากคำว่า กำลังคน ยังมีคำอื่นๆ อีกหลายคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคำว่า ทรัพยากรมนุษย์ และคำว่า ประชากร มักจะมีผู้ใช้ปะปนกันและก่อให้เกิดความสับสนแก่ผู้ที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและขอบเขตทางวิชาการของคำดังกล่าว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจความหมายของคำเหล่านี้ ดังคำจำกัดความต่อไปนี้

### 1) กำลังคน

คำว่า “กำลังคน” มาจากคำภาษาอังกฤษว่า “manpower” ซึ่งเริ่มนำมาใช้กันในแง่วิชาการเมื่อประมาณ 50 ปีที่ผ่านมา เมื่อมีการพูดถึงการขาดแคลน ความต้องการและการวางแผนกำลังคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศกำลังพัฒนา โดยมีความหมายเป็นที่เข้าใจกันว่า “กำลังคน” หมายถึงกำลังงาน (Work Force) ทั้งหมดที่มีอยู่ในประเทศใดประเทศหนึ่งหรือในที่ใดที่หนึ่ง หรือหมายถึงบุคคลที่อยู่ในวัยทำงาน ตามปกติหมายถึงผู้มีอายุตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป แต่สำหรับประเทศไทยนับตั้งแต่อายุ 15 ปีขึ้นไป เนื่องจากการศึกษาภาคบังคับของประเทศไทยขณะนี้ เป็น 9 ปี ฉะนั้นเด็กที่จบการศึกษาระดับมัธยมต้นก็สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานได้แล้ว (จุฬารัตน์ เอื้ออำนวย, 2541)

สำนักงานสถิติแรงงาน แห่งกรมแรงงาน สหรัฐอเมริกา ได้ให้นิยามของกำลังคนไว้ว่า “กำลังคน คือทรัพยากรทางเศรษฐกิจ เช่นเดียวกับวัสดุ อุปกรณ์ พลังงานไฟฟ้า หรือเงินตรา กำลังคนในแง่เศรษฐศาสตร์ได้แก่ บุคลากรต่างๆ ซึ่งทำหน้าที่ผู้จัดการ นักวิทยาศาสตร์ ช่างเทคนิค ช่างฝีมือ

และบุคลากรต่างๆ ที่ถูกนำมาใช้ในการสร้างสรรค์ การออกแบบ การพัฒนา การจัดการและ  
ดำเนินการในสถานประกอบการ หรือสถาบันทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือการให้บริการ”

จากข้อพิจารณาและคำจำกัดความที่ยกมาข้างต้น เราอาจสรุปนิยามของกำลังคนได้ว่า  
หมายถึง คนที่ถูกนำมาใช้หรือจะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประชากรในวัยแรงงาน กำลังแรงงาน  
รวมถึงทรัพยากรมนุษย์ในรูปปัจจัยการผลิต

## 2) ทรัพยากรกำลังคน

ตามนิยามของกรมแรงงานสหรัฐอเมริกา “ทรัพยากรกำลังคน” หมายถึง อุปทานกำลังคน  
หรือจำนวนคนที่มีพร้อมอยู่ ณ เวลาใดเวลาหนึ่งเพื่อปฏิบัติงานหรือหน้าที่ของประเทศ” ซึ่งถ้า  
พิจารณาตามนิยามของกำลังคนข้างต้นแล้วนั้น คำนี้จะมีความหมายกว้างกว่าอุปทานแรงงาน เพราะ  
จะรวมถึงคนที่อยู่นอกกำลังแรงงานด้วย

## 3) ทรัพยากรมนุษย์

คำนี้มีความหมายได้ 2 ระดับ คือ ตามความหมายอย่างกว้างคำนี้จะหมายถึงประชากร  
ทั้งหมดของชุมชน สังคม หรือประเทศ ในขณะที่ตามความหมายอย่างแคบนั้น คำนี้จะมีความหมาย  
เช่นเดียวกับกำลังคนหรือประชากรที่อยู่ในวัยแรงงาน และ/หรือกำลังแรงงานเท่านั้น

H.S.Parnes (อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2553) กล่าวว่า ทรัพยากร  
มนุษย์มีความหมาย 2 ประการ ประการแรก ในความหมายอย่างแคบ คำนี้หมายถึงปัจจัยการผลิตที่  
เป็นมนุษย์โดยเทียบได้กับทรัพยากรธรรมชาติ หรือทรัพยากรประเภททุน ทรัพยากรมนุษย์ในอีก  
ความหมายหนึ่งเป็นความหมายกว้าง หมายถึงมนุษย์โดยไม่จำกัดบทบาททางเศรษฐกิจและสังคมว่า  
จะเป็นผู้ผลิตหรือผู้บริโภคหรือเป็นใครมาจากไหน เป็นเด็กหรือผู้ใหญ่



		1. ผู้ปฏิบัติงานบริหาร, ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้วิชาชีพ, ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้วิชาการ										
		2. ผู้ปฏิบัติงานอาชีพเสมียน, ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการค้า										
		3. แรงงานมีทักษะ, ช่างฝีมือ										
		4. อื่นๆ (แรงงานไร้ทักษะ, ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการผลิต)										
		1. เกษตรกรรม	2.เหมืองแร่	3. หัตถอุตสาหกรรม	4. ก่อสร้าง	5. สาธารณูปโภค	6. พาณิชยกรรม	7.ขนส่งและคมนาคม	8.1 สาธารณสุข	8.2 การศึกษา	8.3 บริการอื่นๆ	9.ว่างงาน
ยังไม่ เข้า	ศึกษาใน ระบบ	15 ปี		กำลังแรงงาน (กำลังคน)						64		เกษียณ
		ป่วย		กำลังศึกษา						แม่บ้าน		
		นอกกำลังแรงงานแต่ทำงานบ้างบางส่วน										
→		ทรัพยากรมนุษย์ (ประชากร) →										

#### ภาพที่ 4 โครงสร้างกำลังคน

ที่มา: Active Manpower and Employment Policy : Labor Supply and Demand, 1967

#### 4) กำลังแรงงาน

ตามคำจำกัดความขององค์การสหประชาชาติ กำลังแรงงาน หมายถึงยอดจำนวนคนงานหรือผู้ใช้แรงงาน ซึ่งประสงค์จะขายแรงงานในตลาดแรงงานทั้งหมดของระบบเศรษฐกิจ โดยมีความหมายเช่นเดียวกับ “ประชากรที่ทำงานในเชิงเศรษฐกิจ” ซึ่งประกอบด้วยบุคคลทุกคนที่เสนอแรงงานของตนเพื่อการผลิตสินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ โดยนับรวมถึงนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว และผู้ทำธุรกิจของครอบครัวโดยไม่ได้จ้าง

#### 5) ประชากร

เมื่อพูดถึงเรื่องกำลังคน ยังมีคำหนึ่งซึ่งควรจะต้องพิจารณาด้วยคือคำว่า “ประชากร” เพราะบางครั้งบางคนอาจคิดว่าเป็นเรื่องเดียวกัน ซึ่งความจริงแล้วนั้นแม้กำลังคนกับประชากรจะมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด และบางครั้งเมื่อพูดถึงประชากรเรามักจะนึกถึง “คน” ก็ตาม แต่โดยเนื้อหาของการศึกษา การวิเคราะห์และการวางแผนแล้วนั้นกำลังคนกับประชากรเป็นคนละเรื่องกัน โดยคำจำกัดความคำว่า ประชากร หมายถึง กลุ่มบุคคลซึ่งแสดงให้เห็นในรูปของตัวเลขสถิติบางอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชากรไม่ได้หมายถึงตัวบุคคลแต่ละคนแต่เป็นกลุ่มบุคคล ซึ่งถ้าพิจารณาในระดับประเทศและเกณฑ์อายุแล้ว ประชากรหมายถึงคนทั้งประเทศ ทุกเพศทุกวัย ส่วนเรื่องกำลังคนจะเน้นเกี่ยวกับประชากรที่อยู่ในวัยแรงงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการให้บริการเท่านั้น ดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ดังนั้น ขอบข่ายของเรื่องกำลังคนกับประชากรจึงแตกต่างกันออกไป โดยเรื่องของ

ประชากรจะเป็นเรื่องของการเกิด การตายและการย้ายถิ่น ตลอดจนการเพิ่มหรือการลดในขนาดของประชากรและปัญหาที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่เรื่องกำลังคนจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับกำลังแรงงาน การมีงานทำ การว่างงาน การจัดสรรคนให้กับงานและปัญหาที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

## 2.1 แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับกำลังคน

หลังจากที่ได้ทราบถึงนิยามของคำว่ากำลังคนไปแล้วนั้นลำดับต่อมาจะเป็นการศึกษาแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณลักษณะบางประการของกำลังคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะบางประการของกำลังคนซึ่งมีความแตกต่างจากทรัพยากรประเภทอื่นๆ ซึ่งมีดังต่อไปนี้ (เทียนฉาย กิระนันท์, 2519)

ประการแรก กำลังคนเป็นทรัพยากรที่มีความแตกต่างระหว่างหน่วย แม้ว่ากำลังคนจะเป็นคำที่ใช้เรียกรวมๆ แต่ที่จริงแล้วกำลังคนเป็นทรัพยากรที่ไม่มีรูปแบบ และคุณสมบัติเหมือนกันเลยระหว่างหน่วยต่อหน่วย แม้ว่าในทางเศรษฐศาสตร์มักจะตั้งสมมติฐานในการวิเคราะห์ว่า แรงงานแต่ละหน่วยเหมือนกันทั้งหมดเพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ ซึ่งความจริงแล้วเป็นไปได้ที่นาย ก. จะเหมือน นาย ข. และทำงานทุกอย่างได้เหมือนกับนาย ข. ถึงแม้ว่าจะมีส่วนสูงและน้ำหนักเท่ากัน รูปร่างหน้าตาคล้ายคลึงกันตลอดจนจบการศึกษาในระดับเดียวกัน โรงเรียนเดียวกัน สาขาวิชาเดียวกัน ดังนั้น การที่นับแรงงานรวมกัน เช่น แรงงาน 100 คน หรือ 1,000 คน จึงเป็นการเน้นในเรื่องจำนวนและปริมาณ และมองข้ามเรื่องคุณภาพที่สำคัญที่แตกต่างของกำลังคนไป ซึ่งรัฐบาลก็มักจะใช้ตัวเลขรวมๆ เพื่อรายงานสถานการณ์เศรษฐกิจและภาวะการมีงานทำ ตลอดจนใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารประเทศ ตัวเลขรวบยอดเช่นนี้อาจจะใช้ในการคำนวณผลผลิตต่อหัว คำนวณผลิตภาพของแรงงานหน่วยสุดท้าย เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการผลิตของแรงงานประเทศ แต่ตัวเลขรวบยอดเช่นนี้ยังซ่อนข้อเท็จจริงที่สำคัญไว้อีกมาก

ประการที่สอง กำลังคนเป็นทรัพยากรที่ตัดสินใจเองได้ ซึ่งตรงข้ามกับทรัพยากรชนิดอื่นๆ คุณสมบัติข้อนี้ในอดีตเรามักจะมองข้ามไป แต่ในปัจจุบันเป็นคุณสมบัติที่ทวีความสำคัญยิ่งขึ้นทุกที โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสมัยนี้ความเจริญทางเครื่องจักรและคอมพิวเตอร์ ทำให้งานส่วนใหญ่สามารถใช้เครื่องจักรทำได้ งานที่เหลือจึงเป็นงานที่ต้องอาศัยความสามารถตัดสินใจ และใช้วิจารณญาณมากกว่างานที่ใช้เครื่องจักรทำแทน ดังนั้น ความสามารถในการตัดสินใจจึงเป็นปัจจัยที่ทวีความสำคัญมากขึ้นในกระบวนการผลิตในปัจจุบัน

ประการที่สาม กำลังคนเป็นทรัพยากรที่มีลักษณะทางการสังคม ซึ่งเป็นอีกข้อหนึ่งที่ทำให้กำลังคนต่างจากทรัพยากรอื่นๆ มาก เพราะกำลังคนสามารถติดต่อซึ่งกันและกันได้ ปรึกษากันได้ และรวมพลังกันได้ต่างกับเครื่องจักรหรือทรัพยากรอื่นๆ ซึ่งถ้าทิ้งไว้โดยไม่มีมนุษย์เข้าไปยุ่งเกี่ยว ก็จะ

ไม่เกิดผลผลิตทางเศรษฐกิจ คุณสมบัติของกำลังคนในข้อนี้เป็นจุดเด่นประการหนึ่งที่ทรัพยากรอื่นๆ จะเปรียบไม่ได้โดยเฉพาะในแง่การรวมพลังความคิด ข้อเท็จจริงก็คือ การร่วมมือทำงานเป็นกลุ่มสามารถทำให้ผลสำเร็จมากกว่าการทำงานตามลำพัง ความสำเร็จหรือความสามารถของกลุ่มจะมีมากน้อยเพียงใดนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละบุคคลแล้ว ยังขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงานเป็นทีมหรือความสามารถในการผสมผสานความสามารถของแต่ละบุคคลเข้าด้วยกัน การมองกำลังคนในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีลักษณะทางการสังคมนั้น จะช่วยให้โลกทัศน์ของการพิจารณาหรือวิเคราะห์กำลังคนกว้างขวางขึ้น นอกจากความสามารถในการทำงานร่วมกันแล้ว ในทางกลับกันกำลังคนแต่ละหน่วยยังสามารถรับอิทธิพลของกำลังสังคมนั้นจะเป็นเครื่องกำหนดความสามารถในการผลิต ความสามารถที่จะปฏิบัติงาน การทำงานหรือลาออกจากงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้พอๆ กับเหตุผลทางเศรษฐกิจหรือเศรษฐศาสตร์ สภาวะแวดล้อมในการทำงานของกำลังคนนั้นละเอียดอ่อนและชีวิตได้ยากกว่าทรัพยากรอย่างอื่น นอกจากค่าจ้างและขอบเขตของงานแล้ว สิ่งแวดล้อมอื่นๆ ตลอดจนขวัญและกำลังใจในการทำงาน การประสบความสำเร็จในผลงาน ความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน อธิษาศัยของนายจ้าง ความทะเยอทะยานในการเลื่อนตำแหน่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อการทำงานหรือประสิทธิภาพการผลิตของกำลังคนทั้งสิ้น

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการวางแผนกำลังคน

การวางแผนกำลังคน (ในระดับประเทศ) คือ การวางแผนจัดสรรกำลังคนในสาขาวิชาชีพ และระดับฝีมือต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ จากคำนิยามนี้ได้เน้นถึงหัวใจสำคัญของการวางแผนกำลังคน คือ การพยายามหลีกเลี่ยงปัญหาการขาดแคลนกำลังคน และปัญหาการว่างงาน ตลอดจนการทำงานต่ำกว่าระดับอันเนื่องมาจากคนล้นงาน

การวางแผนกำลังคน (ในระดับธุรกิจ) คือ กระบวนการ (ซึ่งรวมถึงพยากรณ์การพัฒนา การดำเนินการ และการควบคุมติดตามผล) ซึ่งองค์กรธุรกิจใดๆ ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าจะมีผู้ปฏิบัติในปริมาณและคุณภาพที่ถูกต้อง อยู่ในสถานที่หรือชนิดการงานที่ถูกต้อง ในเวลาที่ถูกต้อง เพื่อปฏิบัติงานต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นจะเป็นประโยชน์มากที่สุดให้แก่เศรษฐกิจ ตามคำนิยามนี้มีส่วนคล้ายคลึงกับการวางแผนกำลังคนระดับประเทศ กล่าวคือ การวางแผนกำลังคนทั้งสองระดับต่างเน้นการวางแผนเพื่อจัดสรรกำลังคนให้เพียงพอและเหมาะสมกับงานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการขาดแคลนกำลังคนหรือปัญหาคนล้นงาน โดยมีวัตถุประสงค์การดำเนินงานของธุรกิจของประเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการและเกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจสูงสุด แต่อย่างไรก็ดีการวางแผนดังกล่าวยังมีความแตกต่างกันในขอบข่ายของปัญหาที่เผชิญตลอดจนรูปแบบของปัญหาที่ต้องวิเคราะห์แก้ไข เพราะธุรกิจมักเน้นเฉพาะการจัดการและการบริหารงานบุคคล

บาร์โธโลมิว (D.J. Bartholomew) ได้กล่าวถึงความแตกต่างบางประการในการวางแผนทั้งสองระดับนี้ว่า “ในระดับชาติ” การวางแผนกำลังคนมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้ประโยชน์จากทรัพยากรกำลังคนของชาติอย่างดีที่สุด จึงจำเป็นต้องมีการคาดคะเนอุปสงค์และอุปทานกำลังคนในสาขาวิชาชีพและระดับฝีมือต่างๆ และวางแผนการใช้กำลังคนดังกล่าวอย่างสมดุล กิจกรรมที่สำคัญอันหนึ่งในที่นี้คือการวางแผนระบบการศึกษา ปัจจัยการผลิตและผลผลิต ส่วนการวางแผนกำลังคนในระดับธุรกิจจะเกี่ยวข้องกับปัญหาการรับสมัครงาน การสูญเสียคนงาน การรักษาและดำรงไว้ การเลื่อนขั้นและการโยกย้ายคนภายในธุรกิจ โดยให้สัมพันธ์กับภาวะแวดล้อมขององค์กรธุรกิจนั้นๆ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2553)

ในการวิเคราะห์และวางแผนความต้องการกำลังคน ประเด็นและข้อมูลที่ควรพิจารณา ได้แก่ การพยากรณ์จำนวนคนที่ต้องการ ซึ่งเป็นข้อมูลในเชิงปริมาณ และการคาดการณ์ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ (Skill and Competencies required) ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุพันธกิจและเป้าประสงค์ของหน่วยงานเนื่องจากอาจเปลี่ยนแปลงตามช่วงเวลาและลักษณะของภารกิจ (สุรพงษ์ มาลี, ม.ป.ป.)

### 2.3 การพัฒนากำลังคน

Jones et al. 2000; Okotoni & Erero (2005) กล่าวว่า การพัฒนากำลังคนมักจะมี ความเชื่อมโยงกับการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นทักษะใหม่และความรู้ เพื่อนำมาสร้างศักยภาพที่เข้มแข็งให้แก่พนักงาน ทรัพยากรมนุษย์และกำลังคนนั้นเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจทั้งในด้านปริมาณกำลังคนและคุณภาพของกำลังคน ซึ่งความสำคัญดังกล่าวนี้มีอยู่ทั้งในฐานะที่กำลังคนเป็นอุปสงค์และอุปทานของระบบเศรษฐกิจ การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณของกำลังคนเพียงอย่างเดียววันนั้น ไม่อาจสร้างภาพลักษณ์และความถูกต้องแน่นอนในการพยากรณ์และวางแผนความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจได้อย่างเพียงพอ กล่าวคือ การกำหนดข้อสมมติว่ากำลังคนทุกหน่วยนั้นเป็นสินทรัพย์ที่เหมือนกันทุกประการนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง เพราะคุณภาพหรือ “ทุนมนุษย์” ที่สะสมอยู่ในกำลังคนแต่ละหน่วยย่อมไม่เท่ากัน ไม่ว่าจะ เป็นในแง่ของความรู้ ความสามารถ ทักษะ สุขพลานามัย หรืออื่นๆ ความสำคัญจึงอยู่ที่ความพยายามประเมินคุณค่าของปริมาณทุนที่สะสมอยู่ในตัวมนุษย์แต่ละคน โดยหลักการดังกล่าวนี้ จึงทำให้เห็นได้ชัดว่าการเพิ่มปริมาณทุนมนุษย์ที่สะสมอยู่ในตัวมนุษย์แต่ละคนนั้น จึงเป็นกุญแจในการเพิ่มผลผลิตของระบบเศรษฐกิจที่กำลังพัฒนา หรืออีกนัยหนึ่งคือความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตของกำลังคนหรือทำให้แต่ละคนสามารถสร้างผลผลิตเชิงเศรษฐกิจได้มากขึ้น ในขณะที่ทรัพยากรอื่นๆ มีปริมาณจำกัด ทุนมนุษย์ที่จะเพิ่มขึ้นจากการลงทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตของมนุษย์นี้ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเร่งด่วนสำหรับประเทศที่ต้องการเร่งรัดพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยิ่ง

ยิ่งกว่านั้นถ้าจะพิจารณาจากทัศนะที่เห็นว่าควรพัฒนาสังคมควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจด้วยแล้ว การลงทุนในทุนมนุษย์ไม่ว่าจะในรูปของการศึกษา การสาธารณสุข การฝึกอบรม หรือการย้ายถิ่น จะมีผลในทางสร้างความยุติธรรมทางสังคมในแง่ของรัฐสวัสดิการและการกระจายรายได้อีกประการหนึ่งด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Harbison and Myers (1964) ที่กล่าวว่า การพัฒนากำลังคนเป็นกระบวนการเพิ่มความรู้ ทักษะ ความสามารถ ในทางเศรษฐศาสตร์คือการสะสมทุนมนุษย์ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการลงทุนทางเศรษฐกิจ ในทิศทางเดียวกัน Leonard Nadler (1989) กล่าวว่า การพัฒนากำลังคนเป็นการดำเนินการให้บุคลากรได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ เพื่อนำเอามาปรับปรุงความสามารถในการทำงาน และ Modupe (2008) ที่กล่าวว่า การพัฒนากำลังคน คือกระบวนการในการเตรียมตัวโดยการพัฒนาความรู้หรือให้ข้อมูลใหม่ พัฒนาทักษะ และเจตคติ รวมถึงเป็นกระบวนการในการเตรียมความพร้อมทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ตามความต้องการของสภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้กำลังคนเหล่านี้สามารถไปพัฒนาและสร้างความเติบโตให้กับองค์กร โดยการพัฒนากำลังคนมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2) การให้ความรู้ทักษะ ทักษะ และสร้างความสามารถให้แก่พนักงานเก่าและใหม่
- 3) สร้างจิตวิญญาณและแรงจูงใจกำลังใจในการทำงาน
- 4) ช่วยปรับตัว ปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 5) ช่วยลดช่องว่างระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่และการปฏิบัติงานที่

ต้องการ

นอกจากนี้ ชาญชัย อาจิดนสมาจาร (2549) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการพัฒนากำลังคนมี 3 ประการ คือ

1) ความยุติธรรม (Equity) ในการยอมรับว่ามนุษย์ คือ สิ้นทรัพย์ องค์กรต้องสร้างสิ่งแวดล้อมของความนับถือ ความไว้วางใจ และความรู้สึกรักของการเป็นเจ้าของ การพัฒนากำลังคนต้องรับประกันว่าองค์กรสร้างวัฒนธรรมที่เน้นผลสัมฤทธิ์ และให้โอกาสที่เท่าเทียมกันกับพนักงานทุกคนเกี่ยวกับการวางแผนการพัฒนาอาชีพ การฝึกอบรม และการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อส่งเสริมความสามารถทางวิชาชีพ

2) ความสามารถทำงานได้ (Employability) ความสามารถทำงานได้ หมายถึง ความสามารถทักษะ สมรรถนะของแต่ละคนในการทำงาน ดังนั้น การพัฒนากำลังคนจึงต้องยกระดับและสมรรถนะของกำลังคนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เขามีแรงจูงใจ เข้าร่วม รักษาไว้ และคงไว้ซึ่งการมีงานทำ

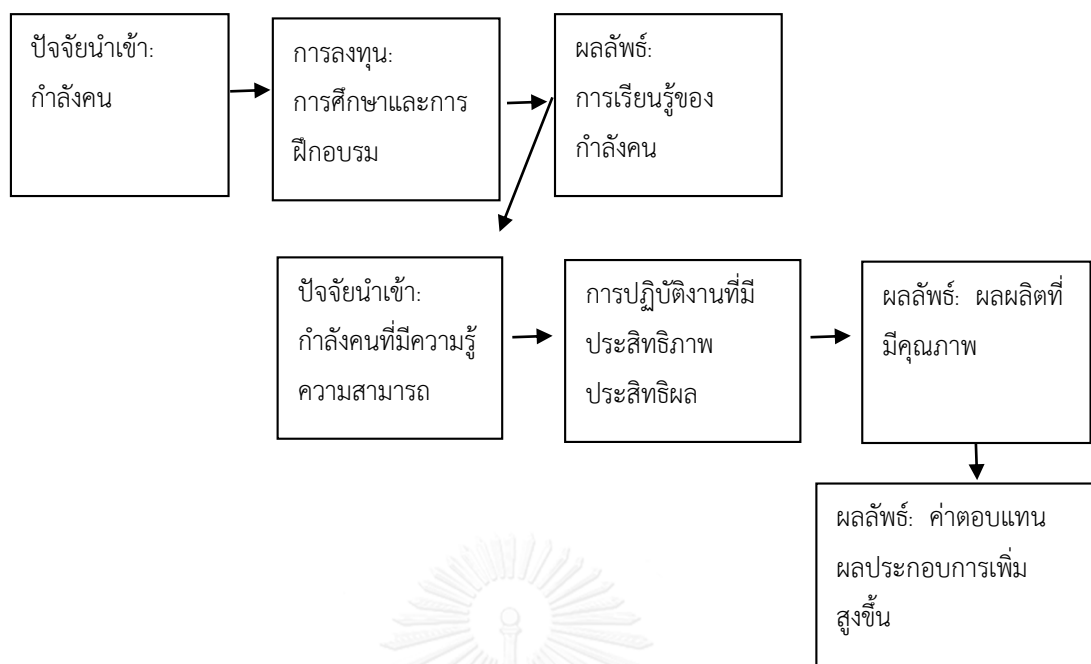
3) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) การพัฒนากำลังคนช่วยในการปรับตัวของกำลังคนต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาทักษะและการปรับทักษะใหม่ทางวิชาชีพของกำลังคนจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการพัฒนากำลังคน

การพัฒนากำลังคนมีความเชื่อมโยงระหว่างความรู้ ทักษะ ทักษะ ความชำนาญ และนโยบายเข้าด้วยกัน ซึ่งมีส่วนทำให้ระบบงานและการทำงานของบุคคลเข้มแข็งขึ้น ในการปฏิบัติงานมีความพยายามใช้วิธีการเพื่อพัฒนาเปลี่ยนแปลงระบบโดยใช้ค่าใช้จ่าย (cost) ที่ต่ำสุดและให้ผล (output) ออกมามากที่สุด พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีที่สุดโดยมีปริมาณการผลิตมากที่สุด การพัฒนากำลังคนนำไปสู่ประสิทธิภาพที่ดีขึ้นและสร้างคุณค่าต่อการผลิตและการบริการ หนทางการพัฒนาที่ชัดเจนที่สุดในการพัฒนา มี 3 วิธีการ ได้แก่

1) การให้การศึกษา (Education) เป็นวิธีการพัฒนากำลังคนโดยตรง เพราะการให้การศึกษาเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะคิดตลอดจนเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวในทุกๆ ด้านให้กับบุคคลโดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับงานในอนาคต (future job) เพื่อเตรียมกำลังคนให้มีความพร้อมที่จะทำงานตามความต้องการขององค์กรในอนาคต ดังนั้น การให้การศึกษาเป็นเครื่องมือและกระบวนการอย่างต่อเนื่องที่จะช่วยให้บุคลากรมีความเจริญงอกงามปรับตัวได้ ดำเนินชีวิตดีและมีความเปลี่ยนแปลงในทางที่พึงประสงค์ การให้การศึกษาจึงเป็นการลงทุนที่สำคัญ

2) การฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้กำลังคนได้เรียนรู้ และเสริมสร้างทักษะความชำนาญ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งในการยกมาตรฐาน การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น มุ่งเน้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เป้าหมายคือการยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะของบุคคล ซึ่งผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมแล้วสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที อันจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

3) การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนามุ่งขยายโลกทัศน์ของผู้ปฏิบัติงาน และเป็นการดำเนินการด้านวิธีการต่างๆ เพื่อเพิ่มและขยายโลกทัศน์สำหรับการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนทั้งในงานและในสังคมส่วนรวมให้แก่บุคลากร ซึ่งรวมถึงการมอบหมายงานพิเศษ การสอนงาน การให้คำปรึกษา แนะนำการเป็นพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การทำงาน การจัดทัศนศึกษาดูงาน



ภาพที่ 5 ผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนากำลังคน

ที่มา: อารมณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2551

การพัฒนากำลังคนโดยการศึกษาเป็นการพัฒนากำลังคนสำหรับงานในอนาคต โดยเตรียมบุคลากรเพื่องานที่ไม่ใช่งานปัจจุบันหรือเพื่อเลื่อนตำแหน่งบุคลากรเป็นการลงทุนระยะสั้นและระยะยาว การลงทุนในการให้การศึกษาแก่บุคลากรอาจไม่ได้ผลตอบแทนให้กับองค์กรและอาจเป็นการลงทุนที่สูงเกินไปก็ได้ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งและวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต วัตถุประสงค์สำคัญของการพัฒนากำลังคนโดยการศึกษา ก็เพื่อการวางแผนกำลังคน (Work for Planning) ที่จัดเตรียมไว้ในอนาคต จัดเตรียมการวางแผนอาชีพ (Career Planning) ให้กับบุคลากรเพื่อสับเปลี่ยนหน้าที่ในอนาคต เพื่อการเตรียมการทดแทน (Preparing Replacement) บุคลากรที่โยกย้าย จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การพัฒนากำลังคนโดยการศึกษาเป็นการจัดให้บุคลากรได้มีการเรียนรู้เพื่อมุ่งงานในอนาคต การศึกษาจึงสัมพันธ์กับการพัฒนาอาชีพ เพื่อให้ได้พื้นฐานที่จำเป็นในงาน (Remedial Education) การศึกษาเพื่อเพิ่มการเป็นวิชาชีพ (Qualifying Education) และการศึกษาต่อเนื่อง (Continuing Education) การพัฒนากำลังคนโดยการศึกษาอาจจะทำได้โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาเพิ่มเติมจากการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย การที่องค์กรใดจะให้โอกาสกำลังคนในการพัฒนาโดยการศึกษาได้มากน้อยเพียงใด หรือโดยระบบใดขึ้นอยู่กับนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และวิสัยทัศน์ขององค์กรแต่ละองค์กร อย่างไรก็ตามการพัฒนาคนโดย

การศึกษาจะต้องมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์กรจึงจะทำให้การพัฒนากำลังคนโดยการศึกษาเกิดประโยชน์สูงสุด

กำลังคนมีความสำคัญในด้านปริมาณและคุณภาพ การศึกษาเข้ามามีบทบาทในการช่วยพัฒนาให้มนุษย์กลายเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า กล่าวคือ การศึกษาได้ทำหน้าที่แปรสภาพคนตั้งแต่เริ่มเกิดไปสู่สภาพการเติบโตเป็นพลเมืองที่ดีแล้วปรับแต่งให้เข้าสู่สภาพการเป็นกำลังคนที่มีคุณภาพของสังคม การศึกษาจึงมีบทบาทในการพัฒนากำลังคนทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีผลต่อการพัฒนาสังคมและประเทศต่อไป การจะบรรลุเป้าหมายที่แท้จริงในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมพร้อมๆ กันนั้นจึงอยู่ที่การพัฒนากำลังคนเป็นสำคัญ

#### 2.4 ความเชื่อมโยงระหว่างการศึกษากับตลาดแรงงาน

การจัดการศึกษาในระบบโรงเรียนยังขาดความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ทำให้เกิดปัญหาการว่างงานของผู้มีการศึกษาควบคู่กันไปกับการขาดแคลนแรงงานแรงงานที่เข้าสู่ตลาดแรงงานขาดคุณลักษณะที่ดีและเหมาะสมสำหรับการทำงาน ระบบอุตสาหกรรมและบริการสมัยใหม่แรงงานขาดความรู้ ความสามารถในการแข่งขันปฏิบัติ เนื่องจากระบบการเรียนการสอนเน้นหนักในภาคทฤษฎี ในขณะที่ตลาดแรงงานต้องการแรงงานที่มีประสบการณ์ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยีการผลิตที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้สถาบันการศึกษาไม่สามารถปรับตัวเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์เครื่องมือและการจัดการเรียนการสอนได้ทัน

สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้นนั้น สุมาลี ปิตยานนท์ (2539) ได้เสนอว่าควรสร้างกลไกต่างๆ ที่สามารถเชื่อมโยงให้ระบบการศึกษาใกล้ชิดกับตลาดแรงงานมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ระบบการศึกษาเกิดความยืดหยุ่นและปรับตัวตามความต้องการของเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องได้ทันการณ์

รูปแบบของกลไกและแนวทางที่มีการเสนอแนะที่สำคัญๆ มีดังต่อไปนี้

1) สร้างกลไกความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและภาคเอกชนในการจัดการศึกษารูปแบบโรงเรียน-โรงงาน ซึ่งสามารถจัดได้หลายแนวทาง สำหรับแนวทางที่น่าจะมีการพัฒนาให้มีความร่วมมือ อาทิ

1.1) การศึกษาและการฝึกงานรูปแบบ Partnership คือผู้เรียนจะสลับการเรียนควบคู่ไปกับการฝึกงาน ซึ่งผู้เรียนจะได้ประโยชน์ 3 ทาง คือ ความรู้ การอบรม และการทำงานควบคู่กันไป

1.2) การร่วมมือในรูปแบบทวิภาคี (Dual System) ซึ่งคือการศึกษาระดับมัธยมศึกษาในสถานศึกษาและฝึกทักษะในสถานประกอบการ



2) สนับสนุนและส่งเสริมให้สถานศึกษารับงานการค้าเพื่อการเรียนการสอน เช่น จัดทำร้านค้าจำลอง เพื่อฝึกทักษะด้านการค้าขาย การตลาด การจัดการ ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการให้ประสบการณ์การทำงานจริงแก่นักเรียน นักศึกษา รวมทั้งส่งเสริมการมีรายได้ระหว่างเรียน

3) แสวงหาความร่วมมือมากขึ้นจากสถานประกอบการในการส่งเสริมการฝึกอาชีพโดยสร้างระบบสิ่งจูงใจและผลตอบแทนแก่สถานประกอบการที่ร่วมมือ โดยใช้มาตรการลดหย่อนภาษี เป็นต้น

4) พิจารณาจัดตั้งองค์การมหาชนที่เป็นกลไกประสานงานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ในการพัฒนากำลังคนระดับฝีมือขึ้นมา เพื่อดำเนินการด้านการศึกษาอาชีพและการฝึกอาชีพ ให้เป็นไปอย่างเป็นระบบและมีเอกภาพในการกำหนดนโยบาย ทั้งนี้ เพื่อแก้ไขปัญหาจากการดำเนินงานที่สำคัญคือการทำงานที่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งรับผิดชอบมิได้ประสานหรือกำหนดแนวทางร่วมกันทำให้มีการดำเนินซ้ำซ้อนและไม่ได้อยู่ที่ทิศทางเดียวกัน

สอดคล้องกับสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2555) ที่กล่าวว่า ปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพและทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน ทำให้เอกชนบางรายเริ่มลงมือจัดการศึกษาด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับสถาบันการศึกษาของรัฐ ในการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของนายจ้างหรือที่เรียกว่าการศึกษาที่อิงกับการทำงาน (Work-based learning)

ดังจะเห็นได้ว่า การวางแผนกำลังคน กระบวนการสำคัญ คือ การวิเคราะห์และพยากรณ์เกี่ยวกับอุปสงค์และอุปทานด้านกำลังคน เพื่อนำไปสู่การกำหนดกลวิธีที่จะให้ได้กำลังคนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมอย่างเพียงพอทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพมาปฏิบัติงานในเวลาที่ต้องการ รวมถึงเพื่อใช้กำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ เพื่อลดช่องว่างส่วนต่างในความต้องการกำลังคน เมื่อองค์กรมีกำลังคนที่ตรงตามเป้าหมายทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพย่อมทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานด้านบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพในอนาคต รวมถึงสามารถดำเนินการอย่างมั่นคงท่ามกลางสภาพสังคมที่มีเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ได้กำลังคนที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีกระบวนการในการพัฒนากำลังคนเพื่อสร้างและพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติ ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวในทุกด้าน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการทำงานในอนาคต

### ตอนที่ 3 บริบทที่เกี่ยวข้องกับอาชีพมัคคุเทศก์

#### 3.1 สถานการณ์อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย

พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.2522 มาตรา 4 กำหนดคำจำกัดความของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวว่าเป็นอุตสาหกรรมที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร โดยมีค่าตอบแทนและหมายรวมถึง

- 1) ธุรกิจนำเที่ยว
- 2) ธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยว
- 3) ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการ และสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว
- 4) ธุรกิจการขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว
- 5) ธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว
- 6) การดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง งานออกร้าน โฆษณาเผยแพร่ หรือการดำเนินงานอื่นใด โดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักนำให้มีการเดินทางท่องเที่ยว

ประเทศไทยก็นับเป็นประเทศจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวทั่วโลก (World Destination) จากความโดดเด่นของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่เป็นที่รู้จักและนิยมของนักท่องเที่ยวตลอดจนวัฒนธรรมประเพณีที่ดึงดูดใจของคนไทย ซึ่งเป็นแหล่งดึงดูดสำคัญที่เป็นที่รู้จักและนิยมของนักท่องเที่ยวทั่วโลก (เอกนที สันติมหกุลเลิศ, 2553) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความเข้มแข็งและสร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศ จนกลายเป็นหนึ่งธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นการกระจายรายได้ไปสู่ประชากรอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังมีบทบาทสำคัญ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ดังนี้ (พิมพ์พรณ สุจารินพงศ์, 2551)

- 1) เป็นการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องใช้คนในการให้บริการ
- 2) เป็นอุตสาหกรรมที่กระจายรายได้ไปสู่ประชากร สร้างงาน สร้างอาชีพมากมาย และยังเป็นอาชีพเสริมให้กับคนไทยอย่างกว้างขวาง
- 3) เป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้จากต่างประเทศเช่นเดียวกับการส่งสินค้าออกประเภทอื่นๆ ไปจำหน่ายต่างประเทศ
- 4) เป็นอุตสาหกรรมที่ช่วยสนับสนุนการฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม ประเพณี การละเล่น ที่ควรค่าแก่การนำออกมาเผยแพร่ให้กับคนไทยและชาวโลก เมื่อมีการท่องเที่ยวเป็นสื่อในการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมดังกล่าว เจ้าของพื้นที่นั้นก็จะเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของมรดกทางศิลปวัฒนธรรมในแง่ของการเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยว และจะช่วยฟื้นฟูและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม

5) เป็นอุตสาหกรรมที่ทำให้พื้นที่ได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัยและความมั่นคง จะเห็นได้ว่าหากแหล่งท่องเที่ยวใดมีความปลอดภัย นักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไปแหล่งท่องเที่ยวที่นั่น

6) เป็นอุตสาหกรรมที่ช่วยส่งเสริมสันติภาพและสัมพันธไมตรีและความเข้าใจอันดีให้กับมนุษย์ต่างสังคม ต่างวัฒนธรรม ได้รู้จักและเข้าใจกันมากขึ้นนำไปสู่สันติภาพ

7) เป็นอุตสาหกรรมที่ทำให้เกิดความกลมกลืนระหว่างการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว รวมถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

โดยรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยโดยดูจากการท่องเที่ยวและจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี ดังตารางที่ 7

**ตารางที่ 7** รายได้จากการท่องเที่ยวและจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทย

	2555	2556	2557	2558 (ม.ค.-ก.ค.)
1. จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ล้านคน)	22.35	26.5	24.8	17.5
2. รายได้จากการท่องเที่ยว (ล้านบาท)	983,928	1,207,145	1,172,798	826,867

**ที่มา:** กรมการท่องเที่ยว, 2558

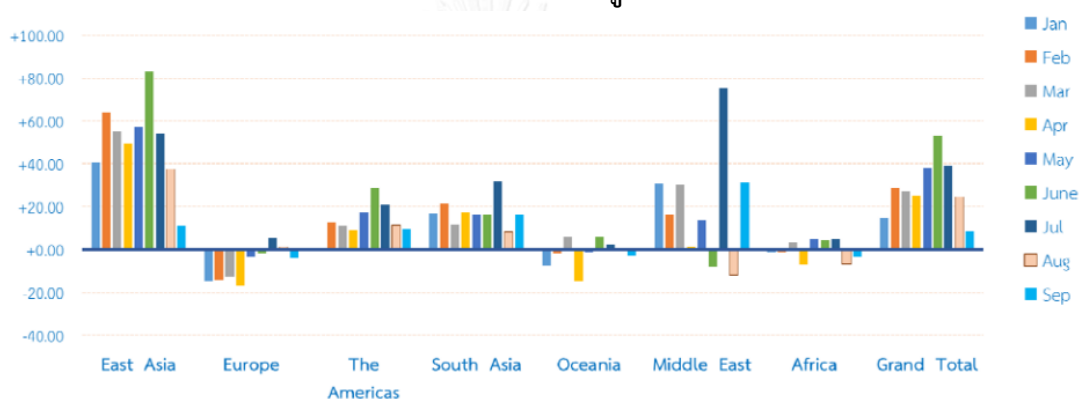
หากพิจารณาจากสถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในช่วงปี พ.ศ.2553-2556 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ในปี 2557 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 24.8 ล้านคน ซึ่งลดลงจากปีก่อน และเป็นการลดลงครั้งแรกในรอบ 4 ปี เนื่องจาก 1) การชุมนุมทางการเมืองที่ยืดเยื้อ จนกระทั่งมีการประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน การประกาศ งดเว้นการศึกษาศึก และการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 ทำให้จำนวนประเทศที่ประกาศเตือนนักท่องเที่ยว (Travel Warning) และระดับความรุนแรงในการแจ้งเตือนเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ 2) เศรษฐกิจกรีซเซีย ญี่ปุ่น และกลุ่มประเทศยุโรปที่อ่อนแอและการอ่อนค่าของสกุลเงินกลุ่มดังกล่าวทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาไทยน้อยลง (สัดส่วนรวมประมาณร้อยละ 30 ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งหมด และ 3) การเพิ่มความเข้มงวดของมาตรการห้ามรถโดยสารที่จดทะเบียนในประเทศมาเลเซียเดินทางออกนอกพื้นที่จังหวัดสงขลา ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมาเลเซียซึ่งเป็นตลาดหลักอันดับที่ 2 ของไทย เดินทางมาท่องเที่ยวไทยน้อยลง โดยนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวประเทศไทยมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ จีน รองมาคือ มาเลเซีย ญี่ปุ่น เกาหลี และลาว ตามลำดับ

ตารางที่ 8 สถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำแนกตามประเทศ

ลำดับ	2553	2554	2555	2556	2557	2558
1	มาเลเซีย	มาเลเซีย	จีน	จีน	จีน	จีน
2	จีน	จีน	มาเลเซีย	มาเลเซีย	มาเลเซีย	มาเลเซีย
3	ญี่ปุ่น	ญี่ปุ่น	ญี่ปุ่น	รัสเซีย	รัสเซีย	ญี่ปุ่น
4	อังกฤษ	รัสเซีย	รัสเซีย	ญี่ปุ่น	ญี่ปุ่น	เกาหลี
5	เกาหลี	เกาหลี	เกาหลี	เกาหลี	เกาหลี	ลาว

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว, 2558

อัตราการเปลี่ยนแปลงจำนวนนักท่องเที่ยวรายภูมิภาค มกราคม-กันยายน 2558



ภาพที่ 6 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของจำนวนนักท่องเที่ยว

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว, 2558

## 3.2 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

### 3.2.1 แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559

การแข่งขันในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ทุกประเทศต่างก็ให้ความสำคัญกับการลงทุนและพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้ให้ประเทศ ประกอบกับบริบทที่เปลี่ยนไป ทั้งสถานการณ์และปัจจัยเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว ที่นับวันจะมีความซับซ้อน รุนแรง และเปลี่ยนแปลงเร็วขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวไทยโดยกำหนดวิสัยทัศน์เป้าประสงค์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนา ดังนี้ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

## วิสัยทัศน์

“ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ มีขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวในระดับโลก สามารถสร้างรายได้และกระจายรายได้ โดยคำนึงถึงความเป็นธรรม สมดุล และยั่งยืน”

## เป้าประสงค์

- 1) ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพิ่มขึ้น
- 2) รายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพิ่มขึ้น โดยเน้นการพัฒนากิจกรรมที่สร้างมูลค่าและคุณค่า
- 3) สร้างรายได้และกระจายรายได้โดยคำนึงถึงความสมดุลและยั่งยืน

## พันธกิจ

- 1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว ตลอดจนปัจจัยสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับสากล
- 2) พัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้มีศักยภาพ มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน สร้างความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ทรัพยากรท่องเที่ยวควบคู่ไปกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม สังคม และวิถีชีวิตของชุมชน
- 3) เตรียมความพร้อมของภาคบริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยวให้มีความพร้อม ในการรองรับการเปลี่ยนแปลง และมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนและฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ
- 4) สร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยวให้สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ
- 5) บูรณาการงานด้านการท่องเที่ยวให้มีเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อนของภารกิจ สร้างกลไกในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยว และการบริหารจัดการอย่างมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ออกเป็น 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาสินค้า บริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว

### แนวทางการดำเนินการ

- 1) สร้างสรรค์กิจกรรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับความสนใจของนักท่องเที่ยวและตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สนใจ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย (Adventure Tourism) การท่องเที่ยวเชิงศาสนา (Spiritual Tourism) การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการ (MICE) การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism) การท่องเที่ยวเชิงเกษตร กลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ ครอบครัว และฮันนีมูน เป็นต้น
- 2) ส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนานวัตกรรมทางความคิด เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในสินค้าการท่องเที่ยว ส่งเสริมการลงทุนเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน คำนึงถึงคุณค่า และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการสนับสนุนการเสริมสร้างบรรยากาศการลงทุนในกิจกรรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ ที่มีศักยภาพ เช่น ธุรกิจบริการสุขภาพ ธุรกิจด้านนันทนาการ โดยเฉพาะการจัดการการท่องเที่ยว ชุมชน การจัดการสินค้า OTOP และของที่ระลึก เป็นต้น
- 3) ผลักดันให้งานเทศกาล ประเพณีและกิจกรรมในไทยเป็นงานเทศกาลระดับโลก เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง แห่ผีตาโขน เทศกาลดนตรีและศิลปะ เป็นต้น
- 4) ส่งเสริม และสนับสนุน อุตสาหกรรมภาพยนตร์และการถ่ายทำภาพยนตร์ต่างประเทศ ในประเทศไทยรวมถึงการผลักดันให้มีการจัดตั้งหน่วยงานกลางเพื่อส่งเสริม และสนับสนุนธุรกิจการถ่ายทำภาพยนตร์ต่างประเทศในประเทศ ทั้งภาคการผลิต การบริการ และกิจการที่เกี่ยวข้อง
- 5) สำรวจและคัดสรรเอกลักษณ์และจุดเด่นของจังหวัด กลุ่มจังหวัด เพื่อสร้างและ กำหนดภาพลักษณ์ (Brand Image) ทางการท่องเที่ยวให้เป็นจุดขายแก่นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ
- 6) ส่งเสริมและจัดการแข่งขันกีฬาระดับนานาชาติและระดับชาติเพื่อสนับสนุน การท่องเที่ยว และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นและชุมชน
- 7) ส่งเสริมการจัดประชุม สัมมนา จัดนิทรรศการ ทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติ
- 8) พัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเอกชนในสาขาท่องเที่ยว โดยเฉพาะ การพัฒนามัคคุเทศก์ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ รวมถึงศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในด้านอื่นๆ ให้ได้มาตรฐาน เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปิดเสรีภาคบริการด้านการท่องเที่ยว
- 9) หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาภาพลักษณ์ด้านลบของการท่องเที่ยวไทย เช่น ความปลอดภัย การเอาเปรียบและหลอกลวงนักท่องเที่ยว สินค้าที่ไม่มีคุณภาพ การท่องเที่ยวทางเพศ โสเภณี การค้ามนุษย์ และโรคเอดส์ เป็นต้น

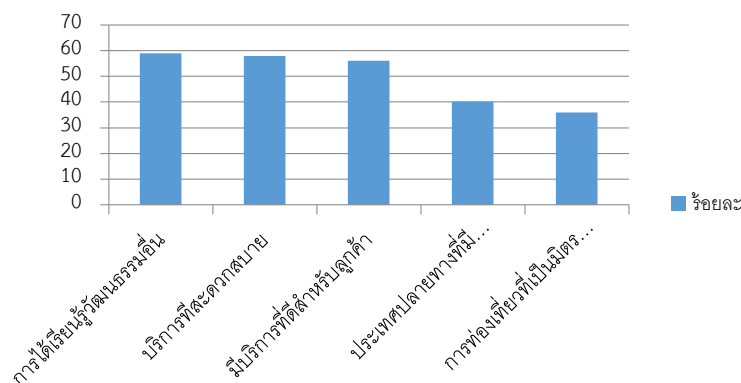
10) สร้างจิตสำนึกและค่านิยมในความเป็นไทย (Thainess) ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความแตกต่างเหนือคู่แข่งชั้น ให้คนไทยมีจุดขายร่วมกันในเรื่องของควมมี อัยาศัยไมตรีที่ดีพร้อมต้อนรับผู้มาเยือน และร่วมกันเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยว

### 3.3 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอัตราการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยสูงสุด ได้แก่ ประเทศจีน ประเทศมาเลเซีย และประเทศญี่ปุ่น จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยพบข้อมูลดังต่อไปนี้

#### 3.3.1 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีน

จากการสำรวจข้อมูลกับกลุ่มนักท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ในปี 2009 ของ Pacific Asia Travel Association พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีพฤติกรรมและทัศนคติต่อการท่องเที่ยวว่าเป็นการพักผ่อน การเปิดกว้างมุมมองของตนเองเกี่ยวกับสถานที่หรือประเทศอื่นๆ ที่ได้ท่องเที่ยว (เดอะ นีลสัน คอมพานี, ม.ป.ป.) สะท้อนให้เห็นว่าการท่องเที่ยวในทัศนคติของนักท่องเที่ยว นั้น ไม่เพียงแต่เป็นไปเพื่อความเพลิดเพลินเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงคุณค่าที่จะได้รับจากประสบการณ์ในการท่องเที่ยวอีกด้วย ท้ายที่สุดการสื่อสารในรูปแบบคำแนะนำหรือปากต่อปากจะเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว อันจะใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยว ในขณะที่เดียวกันแหล่งข้อมูลดังกล่าวยังสะท้อนให้เห็นว่านักท่องเที่ยวยอมที่จะจ่ายมากขึ้น เพื่อแลกกับประสบการณ์ที่ประทับใจในขณะที่ท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นโอกาสในการที่จะได้เข้าถึงวัฒนธรรมที่แตกต่าง การท่องเที่ยวที่สะดวกสบายพร้อมด้วยบริการที่ดี ดังนั้น จึงสามารถวิเคราะห์ลักษณะของนักท่องเที่ยวดังกล่าวได้ว่า โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชอบการท่องเที่ยวที่หลีกเลี่ยงกับความเสี่ยง ชอบความสะดวกสบาย ซึ่งน่าจะสะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยวเป็นหลัก



ภาพที่ 7 ประเด็นที่นักท่องเที่ยวยินดีจะจ่ายเพิ่ม

ที่มา: เดอะนิลเส็น คอมปะนี, 2551 : ออนไลน์

การเดินทางท่องเที่ยวไปต่างประเทศของชาวจีน ภูมิภาคเอเชียเป็นภูมิภาคที่เป็นที่นิยมมากที่สุด ทั้งนี้ชาวจีนร้อยละ 70 เดินทางเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อน และร้อยละ 59 เดินทางเพื่อธุรกิจ (เดอะนิลเส็น คอมปะนี, 2551) นอกจากนี้พบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนโดยส่วนใหญ่เน้นการจับจ่ายซื้อสินค้าหรูหราเป็นหลัก และให้ความสำคัญกับการซื้อสินค้าแบรนด์เนม เพื่อที่จะยกระดับสถานะทางสังคมของตนเมื่อเดินทางกลับประเทศ ทั้งนี้ อัจฉรา สมบัตินนทนา (2555) พบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนนิยมซื้อของที่ระลึกจำพวกเครื่องประดับ อัญมณีมากที่สุด ประมาณหนึ่งในสามของค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งของนักท่องเที่ยวชาวจีนหมดไปกับการจับจ่ายซื้อสินค้า โดยเฉลี่ยสำหรับการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียอยู่ที่ประมาณ 2,000 ดอลลาร์สหรัฐ (เดอะนิลเส็น คอมปะนี, 2551) พฤติกรรมที่โดดเด่นของนักท่องเที่ยวชาวจีนอย่างหนึ่ง คือ นิยมการท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ หรือแบบ Tour Group ซึ่งมีสัดส่วนความต้องการรูปแบบการท่องเที่ยวในลักษณะนี้มากกว่าประเทศอื่น จากข้อมูลพฤติกรรมโดยรวมของนักท่องเที่ยวที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถวิเคราะห์ได้ว่าเนื่องจากตลาดนักท่องเที่ยวชาวจีนยังถือว่าเป็นตลาดใหม่ของโลก และอยู่ในช่วงขาขึ้นของการเติบโตอย่างต่อเนื่อง วิวัฒนาการของพฤติกรรมการท่องเที่ยวจึงยังยึดติดกับรูปแบบการท่องเที่ยวแบบเก่า หรือ Old Tourism ซึ่งมุ่งเน้นการท่องเที่ยวแบบ Mass Tourism นั่นเอง

ความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวเป็นอีกปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีน โดยจะเห็นได้ชัดจากเหตุการณ์ที่ผ่านมา เช่น เหตุการณ์สึนามิหรือ 9/11 ที่ส่งผลกระทบอย่างมากต่อจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีน ทั้งนี้ ปัจจัยด้านความปลอดภัยดังกล่าวจะมีผลกระทบทางด้านจิตวิทยาเพิ่มมากขึ้น เมื่อสื่อเสนอข่าวว่ามีนักท่องเที่ยวชาวจีนอยู่ในเหตุการณ์ดังกล่าวด้วย โดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนที่อยู่ในวัยทำงานหรือเริ่มต้นทำงานอายุน้อยกว่า 40 ปี ให้ความสำคัญมากในเรื่องความปลอดภัย ตามด้วยการอำนวยความสะดวกและบริการ รวมถึง



การใช้ภาษาและการสื่อสารมากกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอายุอื่นๆ ทั้งนี้ อาจมีสาเหตุมาจากนักท่องเที่ยวดังกล่าวมักจะศึกษาหาข้อมูลการท่องเที่ยวและจัดแผนการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง

ความกังวลเรื่องภาษาส่งผลกระทบต่อ การเลือกสถานที่ท่องเที่ยวเช่นกัน เนื่องจากปัญหาของนักท่องเที่ยวชาวจีน คือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ แม้ว่าสัดส่วนโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีการศึกษามีค่อนข้างสูง และชาวจีนเองก็มีความพยายามที่จะเรียนรู้ภาษาอังกฤษ แต่ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของชาวจีนกลับไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา ดังจะเห็นได้ว่าชาวจีนยังคงต้องการมีคูปองที่นำเที่ยวที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

สำหรับประเภทของสินค้าและบริการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวชาวจีนให้ความสนใจ นอกจากแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและชายหาดแล้ว การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และโบราณคดีถือเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความนิยม และมีแนวโน้มสูงขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีน ในขณะที่การจับจ่ายซื้อของจะถือว่าเป็นกิจกรรมสนับสนุนที่ยังคงต้องนำเสนอควบคู่ไปกับการส่งเสริมสินค้าและบริการท่องเที่ยวหลักอื่นๆ เท่านั้น (เดอะนิลเสน คอมปะนี, 2551) นอกจากนี้พบว่า สิ่งที่ทำให้ชาวจีนรู้สึกไม่พอใจ คือ การเลือกปฏิบัติหรือการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกันต่อชาวจีน ซึ่งชาวจีนจะมีความอ่อนไหวต่อเรื่องนี้สูง

สำหรับประเทศไทยนั้นนักท่องเที่ยวชาวจีนสนใจการท่องเที่ยวเพื่อลิ้มลองเมนูอาหารขึ้นชื่อมากที่สุด หรือร้อยละ 61 แต่การท่องเที่ยวลักษณะนี้ของไทยไม่ได้เป็นที่นิยมกว่าชาติอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกาหลีซึ่งถือเป็นคู่แข่งสำคัญ ความสนใจรองลงมา ได้แก่ เทศกาลและงานประเพณีประจำชาติ ร้อยละ 58 วิถีชีวิตของคนในประเทศ ร้อยละ 54 และการท่องเที่ยวในรูปแบบมรดกแห่งแผ่นดิน สถาปัตยกรรม ศาสนสถาน และโบราณคดีในสัดส่วนที่เท่ากับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ คือ ร้อยละ 48

### 3.3.2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย

มาเลเซียเป็นอีกชาติหนึ่งในอาเซียนที่ประชากรจำนวนมากมีประสบการณ์เดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศมาแล้ว โดยพบว่าเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ ในช่วงเฉพาะ 5 ปีที่ผ่านมา มีสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 37.1 ของประชากรทั้งประเทศ (หรือคิดเป็นจำนวนประมาณ 10,831,949 คน จากประชากรทั้งหมดทุกกลุ่มอายุจำนวน 29,179,952 คน)

จากงานวิจัยของ โครงการศึกษาตลาดท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน Malaysia พบว่าช่องทางของข้อมูลท่องเที่ยวประกอบการตัดสินใจที่สำคัญที่สุดของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ได้แก่ “การบอกเล่าจากบุคคลอื่น” รองลงมาคือจาก “สังคมออนไลน์” ข้อมูลจาก “นิตยสารท่องเที่ยว” และได้รับข้อมูลจากสื่อ “โทรทัศน์” ตามลำดับ ภายหลังจากกล่าวถึงช่องทางของข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบการ

ตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวแล้ว สิ่งที่ต้องพิจารณาในลำดับถัดไปคือ “องค์ประกอบของเนื้อหา” ที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียให้ความสำคัญ โดยพบว่า องค์ประกอบของเนื้อหา 4 รูปแบบหลัก ได้แก่ เนื้อหาเกี่ยวกับ “ความสะดวกสบาย” (โดยเฉพาะสาระเกี่ยวกับพาหนะเดินทาง และที่พัก) รวมถึงผลการประเมินว่าหากเดินทางไปแล้วจะรู้สึกคุ้มค่า และความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว อีกทั้งข้อมูลเกี่ยวกับอาหารการกินภายในแหล่งท่องเที่ยวในประเทศเป้าหมายที่จะเดินทางไป ซึ่งเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยดังกล่าวนี้ สามารถสร้างแรงจูงใจในการเดินทางได้สูงกว่าประเด็นอื่นๆ (อินทัช ริเสริช แอนด์ คอนเซิร์ทเมนท์, 2556)

ในภาพรวมกล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ส่วนใหญ่นิยมเดินทางด้วยตนเองในสัดส่วนที่สูงกว่า เดินทางในรูปแบบใดๆ เห็นได้จากมีนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ร้อยละ 59.6 ที่จัดการเดินทางด้วยตนเองทั้งหมด ขณะที่ร้อยละ 13.9 ใช้การซื้อตั๋วเครื่องบิน หรือค่าใช้จ่ายด้านกิจกรรม สันทนาการ หรือการเดินทางจากบริษัททัวร์บ้าง แต่ก็เลือกเดินทางเอง ดังนั้น คิดเป็นสัดส่วนนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่เดินทางด้วยตนเองรวม ร้อยละ 73.5 ขณะที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียส่วนที่เหลือนิยมเดินทางกับบริษัททัวร์ โดยมีนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ร้อยละ 1.3 ชอบให้บริษัททัวร์จัดรูปแบบพิเศษกับคณะของตนหรือบริษัทของตน หากจำแนกลักษณะการเดินทางเป็นการเลือกเดินทางด้วยตนเอง ประการหนึ่งกับการเดินทางที่ใช้การจัดการของบริษัททัวร์อีกประการหนึ่งเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่าง พบว่านักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีรายได้เฉลี่ยครัวเรือนสูงกว่า (โดยเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้ต่อปี ตั้งแต่ \$20,000 ขึ้นไป) มีแนวโน้มเลือกเดินทางด้วยตนเองในสัดส่วนที่สูง ขณะที่การเดินทางกับบริษัททัวร์ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีรายได้ครัวเรือนในระดับปานกลางลงไปในส่วนที่สูงกว่ากลุ่มผู้มีรายได้สูง

สำหรับประสบการณ์เกี่ยวกับผู้ร่วมการเดินทางในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา พบว่าประเภทผู้ร่วมเดินทางส่วนใหญ่ของชาวมาเลเซีย ได้แก่ การเดินทางกับครอบครัว/ญาติ ร้อยละ 67.2 รองลงมาเดินทางกับเพื่อน ร้อยละ 58.1 นอกจากนี้ยังเป็นที่น่าสนใจว่า มีชาวมาเลเซียในสัดส่วนไม่น้อยถึงร้อยละ 26.5 ที่เลือกเดินทางท่องเที่ยวกับบริษัททัวร์ท่องเที่ยว ขณะเดียวกันก็มีชาวมาเลเซียเลือกเดินทางคนเดียว ร้อยละ 26.0 นอกจากนี้ยังมีนักท่องเที่ยวที่เดินทางกับคู่สมรส เพื่อนร่วมงานหรือบริษัท และเดินทางกับคนรัก ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา สัดส่วนร้อยละ 22.1, 20.7 และ 5.0 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียส่วนใหญ่ใช้เวลาพักค้างคืนในการเดินทางท่องเที่ยว ต่างประเทศแต่ละครั้ง ประมาณ 2-3 วัน รองลงมาคือใช้เวลาพักค้างประมาณ 4-5 วัน โดยมีนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่เดินทางท่องเที่ยวแล้วพักค้างตั้งแต่ 1 สัปดาห์ขึ้นไปในสัดส่วนไม่สูงมากนัก โดยกิจกรรมยอดนิยมของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ ได้แก่ กิจกรรมช้อปปิ้ง เที่ยวชมอาหารท้องถิ่น ทะเลและชายหาด นอกจากนี้ กิจกรรมท่องเที่ยวประเภทสถานที่ทางประวัติศาสตร์ ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และกิจกรรมบันเทิงและสวนสนุก ก็ได้รับความนิยมจาก

นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียในสัดส่วนไม่น้อย ส่วนกิจกรรมอื่นที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียในสัดส่วนที่สูงพอสมควร ได้แก่ กิจกรรมสถานบันเทิงยามค่ำคืน กิจกรรมผจญภัย เรียนรู้วิถีชีวิตคนท้องถิ่น และสปาเพื่อสุขภาพ

นอกจากความเคร่งครัดทางศาสนาและยึดถือในระเบียบปฏิบัติและกฎเกณฑ์ต่างๆ เช่นเดียวกับเพื่อนบ้านชาวอาเซียนเป็นส่วนใหญ่แล้ว ชาวมาเลเซียยังมีอุปนิสัยที่แตกต่างจากชนชาติอาเซียนอื่นๆ อยู่บ้าง โดยเฉพาะการทำงานหนัก และมีความเครียดต่อการมุ่งไปสู่ “ความสำเร็จ” ในชีวิตอย่างเอาจริงเอาจัง จนบางครั้งอาจละเลยและให้ความสนใจสุขภาพแวดล้อมหรือเพื่อนมนุษย์น้อยไปอยู่บ้าง เห็นได้จากความเห็นต่อประเด็นที่เกี่ยวกับความกล้าเสี่ยง ขาดความหวัง และถอยห่างจากสังคมรอบตัว หรือคิดถึงเฉพาะตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าภาพรวมชาวอาเซียน

นอกจากนี้พบว่า “ภาพจำ” ของประเทศไทยต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ที่โดดเด่นเหนือกว่าภาพอื่นๆ ได้แก่ ภาพการช้อปปิ้งที่คุ้มค่า/คุ้มราคา รองลงมา ได้แก่ ภาพอาหารไทย ภาพทะเลและชายหาดที่สวยงาม ภาพความเป็นมิตรของคนไทยที่เป็นเจ้าบ้าน ภาพวัดและพระเจดีย์ทางศาสนาพุทธ ภาพสถานบันเทิงยามค่ำคืน ภาพช่างฝีมือและการฝึกฝนช่าง ตามลำดับ แต่ประเด็นที่น่าสนใจคือภาพจำของชาวมาเลเซียที่ได้เดินทางมาประเทศไทยหลายครั้งแล้วกลับเริ่มแปรเปลี่ยนจากภาพ “การช้อปปิ้งที่คุ้มราคา” หาดทรายชายหาด และอาหาร กลายเป็นภาพจำด้านความคุ้มค่า และน้ำใจของคนไทยเจ้าบ้านที่เด่นชัดขึ้นเป็นลำดับตามประสบการณ์ที่ได้มาสัมผัสจริง โดยลักษณะนักท่องเที่ยวกลุ่มศรัทธาภาพสูงชาวมาเลเซียส่วนใหญ่ต้องการกลยุทธ์การนำเสนอขายที่สะท้อนความเป็นไทย (Thainess) และความเป็นเมืองพุทธบนความหลากหลายทางวัฒนธรรม และประเพณี มอบประสบการณ์ประทับใจ ความอบอุ่นจาก “น้ำใจ/ความเป็นมิตร” เน้นการให้เกียรติ และตระหนักถึงความแตกต่างทางศาสนา จัดเตรียมเครื่องมือที่จำเป็นทั้งสถานที่ เพิ่มความสะดวกด้านความเป็นอยู่ อาหารการกิน

### 3.3.3 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

พบว่าอายุเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นอยู่ที่ 40 ปี โดยมีสัดส่วนของนักท่องเที่ยวเพศชายและหญิงกระจายอยู่เท่าๆ กัน อีกทั้งยังพบว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเพศหญิงนิยมท่องเที่ยวในช่วงอายุที่น้อยกว่าอายุเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นโดยรวม และมีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนกับรูปแบบการท่องเที่ยวที่ชื่นชอบ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวประเภทมรดกแผ่นดิน ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปมีความชอบมากกว่ากลุ่มอื่นๆ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมท่องเที่ยวเป็นระยะเวลา 5 คืน และเลือกโรงแรมระดับสามดาวเป็นที่พักอาศัย (เดอะ นีลเส็น คอมปะนี, 2551)

หลังจากที่สงครามโลกครั้งที่สองสิ้นสุดลงประเทศญี่ปุ่นได้ทำการปิดประเทศและปลูกฝังความเป็นชาตินิยมผ่านการขัดเกลาทางวัฒนธรรม ทำให้ความสนใจในเรื่องวัฒนธรรมหรือประวัติศาสตร์ในการสร้างชาติฝังลึกอยู่ในจิตสำนึกของชาวญี่ปุ่นเรื่อยมา ซึ่งส่งผลกระทบต่อสืบเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ดังนั้น ลักษณะการท่องเที่ยวของชาวญี่ปุ่นจึงมุ่งเน้นความสนใจไปที่เรื่องของการเรียนรู้สัมผัสประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของประเทศที่ตนเดินทางไปท่องเที่ยวเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ต่างๆ เช่น วัดวาอาราม โบสถ์หรือแม้แต่งานประเพณีต่างๆ จากงานวิจัยที่จัดทำโดย The US Travel and Tourism Administration (Andersen et al., 2000 อ้างถึงใน เดอะ นิลเส็น คอมปะนี, 2551) ระบุว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมักจะเลือกท่องเที่ยวเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมเป็นหลัก รวมทั้งการท่องเที่ยวตามธรรมชาติและการท่องเที่ยวชมวิทิวทัศน์ประกอบกับการได้ลิ้มรสชาติอาหารท้องถิ่นระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน

นอกจากแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่สวยงามแล้ว แหล่งประวัติศาสตร์ และโบราณคดีก็อยู่ในความสนใจของชาวญี่ปุ่นค่อนข้างมากด้วยเช่นกัน และได้สะท้อนพฤติกรรมระหว่างการท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มักจะนิยมจับจ่ายใช้สอยซื้อของฝากพื้นบ้านเป็นหลัก รวมไปถึงงานศิลปะ และงานฝีมือต่างๆ อย่างไรก็ตาม จุดแข็งที่ประเทศไทยมีสำหรับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น คือ ประวัติศาสตร์และธรรมชาติที่สวยงามรวมถึงอาหารไทย ซึ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเลือกที่จะเดินทางมาประเทศไทย

มาตรฐานด้านการให้บริการในทัศนคติของชาวญี่ปุ่นมีความแตกต่างจากยุโรป กล่าวคือ ชาวญี่ปุ่นจะให้ความสำคัญอย่างมากในรายละเอียด สุนทรียภาพ และคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งทำให้ชาวญี่ปุ่นมีความต้องการและมีความคาดหวังในเรื่องของการให้บริการที่ค่อนข้างสูงมากกว่านักท่องเที่ยวของชนชาติอื่นๆ และมักจะไม่สามารถยอมรับการให้บริการที่มีมาตรฐานแตกต่างจากสังคมของตนเองได้

เวลาเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อชาวญี่ปุ่น (Time conscious) เนื่องจากเป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่า ชาวญี่ปุ่นเป็นชนชาติที่มีความขยันขันแข็ง เอาจริงเอาจัง และมีค่านิยมในการทำงานหนัก ทำให้แม้แต่ระหว่างการท่องเที่ยวพักผ่อน ค่านิยมและความเคยชินเหล่านี้ก็ยังฝังแน่นอยู่ในตัวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ ธรรมชาติของชาวญี่ปุ่นเป็นชนชาติที่ไม่ชอบความเสี่ยง (Risk-averse) เนื่องจากญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีความปลอดภัยสูง ญี่ปุ่นมีอัตราการเกิดอาชญากรรมเพียงร้อยละ 5 ของอัตราการเกิดอาชญากรรมในสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่นๆ ในยุโรป จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ชาวญี่ปุ่นเป็นชาติที่มีความอ่อนไหวในเรื่องของความเสี่ยงต่างๆ ปัญหาแม้เพียงเล็กน้อยในประเทศปลายทางที่จะเดินทางไป ก็สามารถส่งผลกระทบและสร้างความหวาดกลัวให้แก่ชาวญี่ปุ่นผู้ซึ่งเคยชินแต่กับการอยู่อาศัยในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยได้โดยทันที

ในแง่ของการแสดงความรู้สึก ชาวญี่ปุ่นเป็นชนชาติที่มักจะเก็บความรู้สึกของตนเองไว้โดยไม่แสดงออกมากนัก (Introvert) ชาวญี่ปุ่นมองว่าการแสดงความรู้สึกไม่พอใจออกมานั้นเป็นกิริยาที่ไม่เหมาะสม ดังนั้น นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจึงมักไม่ค่อยแสดงออก แม้ว่าจะไม่พอใจในสินค้าหรือบริการ การท่องเที่ยวก็ตาม และมักจะเก็บความรู้สึกไม่พอใจนี้ไว้จนกระทั่งกลับถึงประเทศ ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวจะต้องใช้ความพยายามในการที่จะทำให้ชาวญี่ปุ่นเปิดเผยความรู้สึกและแสดงออกถึงความไม่พอใจต่างๆ ออกมาด้วยการให้เวลาและจากการสอบถามโดยอ้อม นอกจากนี้สืบเนื่องมาจากความเป็นชาตินิยมของชาวญี่ปุ่นทำให้หลังจากสงครามโลกครั้งที่สองประเทศญี่ปุ่นไม่ได้มีการส่งเสริมให้ใช้ภาษาอังกฤษมากนัก ภาษาจึงเป็นปัญหาในการเดินทางของชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้



ตารางที่ 9 สรุปพฤติกรรมการท่องเที่ยว และความสนใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวชาวจีน	นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย	นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	นักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย	นักท่องเที่ยวชาวเกาหลี
<ol style="list-style-type: none"> <li>ต้องการมีคู่เทศก์ที่มีทักษะการสื่อสาร</li> <li>คาดหวังประสบการณ์ในการท่องเที่ยว เช่น โอกาสในการเข้าถึงวัฒนธรรม</li> <li>ชอบความสะอาดสวยงาม</li> <li>คำนึงถึงความคุ้มค่า</li> <li>สนใจความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว</li> <li>สนใจท่องเที่ยวเพื่อลิ้มลองเมนูอาหารไทย</li> <li>เน้นการให้เกียรติ และตระหนักถึงความแตกต่างทางศาสนา</li> <li>ชอบการนำเสนอที่สะท้อนความเป็นไทย (Thainess)</li> <li>มีความสนใจการช้อปปิ้ง โดยเฉพาะสินค้าแบรนด์เนม</li> <li>สนใจท่องเที่ยวเพื่อลิ้มลองเมนูอาหารไทย</li> <li>นิยมเที่ยวเป็นหมู่คณะ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ชอบความสะอาดสวยงาม</li> <li>คำนึงถึงความคุ้มค่า</li> <li>สนใจความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว</li> <li>สนใจท่องเที่ยวเพื่อลิ้มลองเมนูอาหารไทย</li> <li>เน้นการให้เกียรติ และตระหนักถึงความแตกต่างทางศาสนา</li> <li>ชอบการนำเสนอที่สะท้อนความเป็นไทย (Thainess)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ต้องการมีคู่เทศก์ที่มีทักษะการสื่อสาร</li> <li>ภาษาต่างประเทศ</li> <li>คำนึงถึงความปลอดภัย</li> <li>ให้ความสำคัญกับเรื่องมารยาทในการปฏิบัติต่อแขกชาวญี่ปุ่น</li> <li>ให้ความสำคัญและคาดหวังเรื่องมาตรฐานการบริการ</li> <li>ความตรงต่อเวลา</li> <li>สนใจประวัติศาสตร์วัฒนธรรมเป็นพิเศษ</li> <li>สนใจการท่องเที่ยวตามธรรมชาติ การชมวิถีชีวิต</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ต้องการมีคู่เทศก์ที่มีทักษะการสื่อสาร</li> <li>ภาษาต่างประเทศ ส่วนใหญ่จึงนิยมเดินทางเข้ามาในลักษณะกรุ๊ปทัวร์</li> <li>มักเลือกสถานที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีผู้คนมากมาย หลากหล่น เนื่องจากเป็นชาติที่รักสนุก และชอบสังสรรค์</li> <li>สถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสนใจ ได้แก่ ท่องเที่ยวตามสถานที่ที่ได้รับความนิยม เช่น ทะเล น้ำตก และสถานที่ท่องเที่ยวสวยงามราตรี</li> <li>คำนึงถึงความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ต้องการมีคู่เทศก์ที่มีทักษะการสื่อสารต่างประเทศ</li> <li>ชอบการอำนวยความสะดวก</li> <li>ชอบกิจกรรมที่อยู่ในอกเหนือจากโรงแรม อาทิ ด่านน้ำ ชมเกาะ ช้าง</li> <li>นิยมเดินทางเป็นครอบครัวใหญ่</li> <li>ยึดถือความกตัญญูเป็นเรื่องใหญ่</li> <li>มีความเป็นชาตินิยม</li> </ol>

### 3.4 ความหมายและความสำคัญของมัคคุเทศก์

ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว องค์ประกอบที่สำคัญสิ่งหนึ่งที่จะขาดไม่ได้คือมัคคุเทศก์ (นิศา ชัชกุล, 2557) รัฐบาลเล็งเห็นถึงบทบาทและความสำคัญของมัคคุเทศก์ที่มีต่อระบบท่องเที่ยว จึงได้มีการออกกฎหมายพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 และในทางปฏิบัติมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด และเป็นผู้ที่นักท่องเที่ยวให้ความไว้วางใจ ซึ่งมีผลต่อความประทับใจหรือความไม่ประทับใจในการท่องเที่ยวได้ ทั้งยังเป็นตัวแทนของประเทศ ดังนั้น หากมีมัคคุเทศก์ที่ดี มีจรรยาบรรณ มีมารยาท และคุณธรรม ก็ย่อมที่จะทำให้การท่องเที่ยวของประเทศดีขึ้นด้วย ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวครั้งแรก หากมีความรู้สึกประทับใจและมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในประเทศนั้นก็จะมีความรู้สึกที่ดี (First Impression) และอยากกลับมาเยือนใหม่ (Repeating) อีกหลายครั้ง เพราะฉะนั้นมัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องมีหลายบทบาทในคนเดียวกัน ตั้งแต่เป็นครู นักจิตวิทยา นักแสดง รวมทั้งนักการทูตด้วย

ชาวนิวทรี เกษตรศิริ (2540) ได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับมัคคุเทศก์กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวว่า มัคคุเทศก์ (Guides) เป็นหัวใจหลักของการนำการธุรกิจการท่องเที่ยว ผู้บริหาร ผู้ประกอบการต้องมีเทคนิคในการคัดสรรมัคคุเทศก์ พัฒนาด้านความรู้ ปรับปรุงบุคลิกภาพ สร้างความรักและศรัทธา ปลุกฝังเจตคติอันดีงามให้เกิดในตัวของมัคคุเทศก์อย่างแท้จริง ทำอย่างไรให้ได้มัคคุเทศก์ที่เก่งที่ดีและมีความรู้ในอาชีพการนำเที่ยวอย่างแท้จริง จนเป็นพฤติกรรมประจำตัวของมัคคุเทศก์เปรียบเสมือนแพทย์ที่ดี ผู้พิพากษาที่ดี และครูอาจารย์ที่ดี เป็นต้น

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ได้ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ไว้ว่า หมายถึง ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว

ไพฑูริย์ พงศะบุตร (2542) ได้ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ว่า มัคคุเทศก์เป็นผู้นำนักท่องเที่ยวไปสถานที่ต่างๆ โดยมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับเส้นทางตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ในท้องถิ่น หรือสถานที่ที่นำเที่ยวนั้นๆ เป็นอย่างดี สามารถอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และให้ความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งความสนุกสนานเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยว

โดยในแง่ความสำคัญของมัคคุเทศก์ ไพฑูริย์ สุนทร (2543) กล่าวถึงมัคคุเทศก์ว่า เป็นผู้ที่มีความสำคัญกับภาพลักษณ์ของบริษัทนำเที่ยว และยังสามารถสร้างทั้ง “ความสำราญและความร่าคาญ” ให้แก่นักทัศนาจรผู้ร่วมเดินทางไปด้วย เช่นเดียวกับ วิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์ (2543) ที่ให้ความสำคัญกับมัคคุเทศก์ โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ทั่วไปว่าเป็นหัวใจของการทำทัวร์ เพราะนำมาซึ่งรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศที่เป็นฐานหนุนเศรษฐกิจของชาติในทุกสถานการณ์ของประเทศ

จึงสรุปได้ว่า มัคคุเทศก์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของการบริการจัดการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยว (บุบผา คุมมานนท์, 2528)

- 1) ทำให้การท่องเที่ยวได้ทั่วถึงมากกว่า ไม่ละเลยสิ่งที่สำคัญๆ
- 2) ทำให้เข้าใจเรื่องราวความเป็นมา ประวัติศาสตร์ และพงศาวดารได้ถูกต้องมากกว่า
- 3) ระยะเวลาที่จะใช้ในการท่องเที่ยวได้แน่นอนกว่า
- 4) นักท่องเที่ยวจะเกิดความปลอดภัยมากกว่าทั้งด้านสวัสดิภาพและทรัพย์สิน
- 5) การมีมัคคุเทศก์ช่วยให้ประหยัดมากกว่า
- 6) ช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกและสบายใจกว่า
- 7) ช่วยให้การท่องเที่ยวนั้นเกิดการประทับใจและฝังใจมากกว่า

### 3.4.1 ประเภทของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์อาจแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ตามลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว หรือตามขอบเขตพื้นที่ และลักษณะของการปฏิบัติงาน ซึ่งมีดังนี้คือ

มัคคุเทศก์แบ่งประเภทตามลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1) มัคคุเทศก์นำนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย เป็นมัคคุเทศก์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวประเภทที่เรียกว่า Inbound Tour ซึ่งรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาในประเทศไทย มัคคุเทศก์ประเภทนี้ต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศในขั้นใช้งานได้ และสามารถปฏิบัติงานนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้เป็นอย่างดี

2) มัคคุเทศก์นำคนไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นมัคคุเทศก์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวประเภทที่เรียกว่า Outbound Tour ซึ่งนำคนไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ มัคคุเทศก์จะทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลอำนวยความสะดวกทุกอย่างในระหว่างการเดินทาง และทำหน้าที่ประสานงานกับบริษัทนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ของท้องถิ่นในประเทศที่ไปเยือน ในด้านการเดินทาง ที่พัก อาหาร และการนำชมสถานที่ต่างๆ บทบาทของมัคคุเทศก์ประเภทนี้จึงมีลักษณะเป็นผู้นำการเดินทาง (Tour Leader) หรือล่าม (Interpreter) มากกว่าการเป็นผู้อธิบายนำชมสถานที่เสียเอง เนื่องจากกฎหมายของประเทศต่างๆ ไม่อนุญาตให้ชาวต่างประเทศทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ เมื่ออยู่ในประเทศของเขา

3) มัคคุเทศก์นำเที่ยวให้แก่คนไทยภายในประเทศ เป็นมัคคุเทศก์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวประเภทที่เรียกว่า Domestic Tour ซึ่งนำนักท่องเที่ยวคนไทยไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ภายในประเทศ มัคคุเทศก์ประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศดีเหมือนอย่าง 2 ประเภทแรก



กรมการท่องเที่ยว (2557) แบ่งมัคคุเทศก์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ มัคคุเทศก์ทั่วไปและมัคคุเทศก์เฉพาะ ดังนี้

มัคคุเทศก์ทั่วไป มีอยู่ 2 ประเภท ประกอบด้วย

1) มัคคุเทศก์ทั่วไป

1.1) มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรมีแถบสีบรอนซ์เงิน นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

1.2) มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรมีแถบสีบรอนซ์ทอง นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร มัคคุเทศก์เฉพาะ มีอยู่ 8 ประเภท ประกอบด้วย

2) มัคคุเทศก์เฉพาะ

2.1) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศเฉพาะพื้นที่) บัตรมีแถบสีชมพู นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

2.2) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทยเฉพาะพื้นที่) บัตรมีแถบสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

2.3) มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรมีแถบสีเขียว นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า

2.4) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) บัตรมีแถบสีแดง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรม วรรณคดีไทยได้ทั่วราชอาณาจักร

2.5) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรมีแถบสีส้ม นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเล

2.6) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) บัตรมีแถบสีเหลือง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเลหรือเกาะต่างๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล

2.7) มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรมีแถบสีม่วง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศเฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้บนบัตร

2.8) มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรมีแถบสีน้ำตาล นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่นเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมประเพณีประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้ในบัตรเท่านั้น

### 3.4.2 บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์

ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2532) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ต้องแสดงบทบาทครู นักจิตวิทยา นักแสดง นักการทูต นักพูดและนักอนุรักษ์ ซึ่งล้วนแต่เป็นบทบาทที่เกี่ยวข้องและสำคัญต่อนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว และภาพรวมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ สอดคล้องกับแนวคิดของ Pond (1993) ที่ได้นำเสนอบทบาทของมัคคุเทศก์ไว้ 5 บทบาท คือ 1) บทบาทผู้นำกลุ่มในการเดินทาง ซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการเป็นผู้นำ ผู้จัดการธุรกิจ และนักสังคม 2) บทบาทผู้ให้การศึกษา/ครู เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวบางประเภทได้กำหนดให้มัคคุเทศก์มีหน้าที่ต้องให้ความรู้เฉพาะสำหรับสถานที่นั้นตามวัตถุประสงค์ของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้อย่างละเอียดเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงมีหน้าที่เสมือนครูในการให้ความรู้แก่ผู้มาเที่ยว 3) บทบาทนักประชาสัมพันธ์ ซึ่งรวมถึงบทบาทนักการทูต เป็นตัวแทนของแหล่งท่องเที่ยว องค์กรที่สังกัด ประชาชน และประเทศ 4) บทบาทเจ้าภาพ ต้องสวมหลายบทบาทไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมเดินทางที่ปรึกษา ผู้สนับสนุน คนดูแล ฯลฯ ที่จะทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจตลอดการเดินทาง 5) บทบาทผู้เชื่อมโยงความรู้ ซึ่งต้องประสานความรู้ ถ่ายทอดความรู้แก่นักท่องเที่ยว และทำให้ข้อมูลนั้นมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

Cohen (อ้างถึงใน ศุภากาญจน์ เลิศหัตถิรัตน์, 2545) กล่าวถึงบทบาทของมัคคุเทศก์ไว้ 2 ประการ คือ บทบาทเป็นผู้นำทาง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นคนในพื้นที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับพื้นที่นั้นๆ ไม่ได้รับการฝึกอบรมเป็นพิเศษ และอีกบทบาทหนึ่งคือเป็นพี่เลี้ยง ที่ปรึกษาขณะเดินทาง ซึ่งบทบาททั้ง 2 มีองค์ประกอบที่สำคัญในส่วนของความเป็นผู้นำ และผู้ประนีประนอม กล่าวคือ ในส่วนบทบาทของผู้นำสามารถแยกได้เป็น การเป็นผู้ควบคุม ผู้นำทาง ผู้จัดการขณะเดินทาง และเป็นนักสังคม ซึ่งสามารถสร้างสีสันความมีชีวิตชีวา ความมีศีลธรรม ความตกลงขบขัน เพื่อรวมกลุ่มทางสังคมและสร้างกิจกรรมขณะเดินทาง ส่วนบทบาทในส่วนของ การประนีประนอมได้แก่ การเป็นตัวแทนของประเทศ เป็นตัวกลางระหว่างเจ้าของท้องถิ่นและผู้เยี่ยมเยือน และเป็นนักสื่อสารที่สามารถคิดสรร เสนอเรื่องราวแก่นักท่องเที่ยว เผยแพร่กระจายข่าวสาร เป็นผู้แปลถ่ายทอดวัฒนธรรมจากคนท้องถิ่นสู่ผู้เยี่ยมเยือน และหากเกิดปัญหาสามารถแก้ไขข้อมูลให้แก่นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือได้ เพื่อให้การเดินทางได้สำเร็จลุล่วงตามแผนการเดินทาง

London Blue Badge Tourist Guide Training Course (อ้างถึงใน ศุภากาญจน์ เลิศหัตถิรัตน์, 2545) กล่าวว่า บทบาทของมัคคุเทศก์คือผู้ให้การต้อนรับ ผู้จัดการดูแล ผู้ให้ข้อมูล และเป็นผู้สร้างความบันเทิง

จากแนวคิดที่กล่าวมาทั้งหมดจึงสามารถสรุปได้ว่าบทบาทของมัคคุเทศก์ ได้แก่

- 1) บทบาทของผู้นำกลุ่ม ในแง่ของการนำทาง ผู้ควบคุม ผู้จัดการขณะเดินทาง

- 2) บทบาทครู ซึ่งมีหน้าที่ให้ความรู้เฉพาะในแต่ละแหล่งสถานที่ท่องเที่ยว
- 3) บทบาทการเป็นนักแสดง สร้างความบันเทิง
- 4) บทบาทนักการทูต ในการประชาสัมพันธ์ รวมถึงเป็นตัวแทนของแหล่งท่องเที่ยว

หน้าที่ที่มีคคุเทศก์ต้องปฏิบัติในการนำเที่ยวมีขั้นตอนต่างๆ เริ่มตั้งแต่ก่อนออกไปรับนักท่องเที่ยว ณ จุดนัดหมาย จนกระทั่งเสร็จสิ้นการนำเที่ยวและส่งนักท่องเที่ยวกลับยังโรงแรม ที่พัก หรือจุดหมายปลายทาง โดยทั่วไปแล้วมัคคุเทศก์ในฐานะผู้นำเที่ยวมีหน้าที่หลัก 3 ประการ คือ (ฉันทิช วรรณถนอม, 2546)

- 1) หน้าที่รับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer-in) การรับเข้านักท่องเที่ยว หมายถึง การไปรับนักท่องเที่ยวจากจุดเข้าเมือง เช่น ที่ท่าอากาศยาน ท่าเรือ สถานีรถไฟ หรือสถานีรถยนต์(ขนส่ง) และนำมายังสถานที่พักแรม ดูแลให้นักท่องเที่ยวเข้าที่พักอย่างเรียบร้อย

- 2) หน้าที่ในการนำเที่ยว (Tourist guide) หลังจากที่นักท่องเที่ยวเข้าที่พักเรียบร้อยแล้ว ก็รอวันเวลาพานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวและบางครั้งการนำเที่ยวจะเริ่มจากการรับนักท่องเที่ยวที่สนามบิน โรงแรมหรือจุดนัดพบแล้วไปท่องเที่ยวก่อนเข้าที่พักก็ได้ โดยสามารถจัดขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้คือ

- 2.1) การเตรียมตัวก่อนออกเดินทาง ประชุมรับงาน ศึกษารายละเอียดของงานและประเภทของนักท่องเที่ยว ศึกษาเส้นทางและข้อมูลของสถานที่ เช็กร้านอาหาร สถานที่ต่างๆ ที่พักในโปรแกรม

- 2.2) วันเดินทาง นัดหมายพนักงานขับรถ ตรวจสอบความเรียบร้อยของยานพาหนะ ตรวจสอบความพร้อมของสิ่งที่จะใช้บริการแก่นักท่องเที่ยว ทำความเข้าใจเรื่องเส้นทางท่องเที่ยวกับพนักงานขับรถ ตรวจสอบดูแลนักท่องเที่ยวให้ครบ กรณีเดินทางโดยเครื่องบินควรตรวจสอบเที่ยวบินตามกำหนดเวลาหรือไม่ กระบวนการด่านตรวจคนเข้าเมืองและกระบวนการศุลกากร

- 2.3) เมื่อเริ่มต้นเดินทาง ชี้แจงรายการในแต่ละวัน ให้ความรู้ด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวในแต่ละจุด บอกถึงข้อตกลงร่วมกันของคณะ

- 2.4) เมื่อถึงแหล่งท่องเที่ยวหรือจุดแวะชม ควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับท้องถิ่นหรือสถานที่ต่างๆ อธิบายข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวให้เข้าใจง่าย

- 2.5) เมื่อถึงร้านบริการอาหาร ก่อนถึงร้านอาหารควรโทรศัพท์ยืนยันเวลาถึงกับทางร้านแนะนำรายการอาหาร ตรวจสอบเช็ครายการอาหาร

- 2.6) ระหว่างการเดินทาง ควรเล่าสิ่งที่น่าสนใจให้นักท่องเที่ยวทราบหรือระหว่างทาง ถ้านักท่องเที่ยวยังอยู่ในช่วงที่มีคคุเทศก์สามารถสร้างความบันเทิง มัคคุเทศก์อาจสร้างบรรยากาศให้การเดินทางมีความสนุกสนานมีชีวิตชีวา

2.7) ขั้นตอนการเข้าร้านขายของที่ระลึก ก่อนถึงร้านมัคคุเทศก์ควรแนะนำสินค้าที่ระลึกว่ามีอะไรน่าสนใจ แนะนำนักท่องเที่ยวในการซื้อของ

2.8) ขั้นตอนการเข้าโรงแรม ก่อนถึงที่พักควรยืนยันการเข้าพัก แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับที่พัก นัดเวลาที่จะให้โรงแรมปลุกนักท่องเที่ยว

2.9) การเดินทางกลับสู่จุดหมายปลายทาง พยายามรักษาเวลาให้ถึงปลายทางตามกำหนด กล่าวขอบคุณ

2.10) การรายงานผลการทำงานต่อบริษัท สรุปรายงานผล ให้ข้อเสนอแนะการทำงานที่ผ่านมากับทางบริษัท

3) หน้าที่ในการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out) กรณีการนำเที่ยวระหว่างประเทศ มัคคุเทศก์ต้องนำนักท่องเที่ยวไปส่งยังท่าอากาศยาน ท่าเรือ สถานีรถไฟ หรือสถานีเดินรถ (ขนส่ง) เพื่อเดินทางกลับ ดูแลนักท่องเที่ยวผ่านการตรวจสอบหนังสือเดินทางเข้าสู่ห้องพัสดุโดยสาร

### 3.5 คุณลักษณะ ความสามารถ และมาตรฐานของมัคคุเทศก์

จากบทบาทของมัคคุเทศก์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์ควรมีคุณลักษณะรวมหลายประการ จึงจะทำให้เป็นผู้นำเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ (ภาธิกร กระจ่างฐาภูร, 2554; สุภาพร มากแจ้ง, 2554) ได้กำหนดคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่เหมาะสมประกอบไปด้วย

1) มีบุคลิกดี มัคคุเทศก์ควรมีสภาพดีแข็งแรงและมีความเป็นผู้ นำ มีน้ำเสียงไพเราะ พูดจาออกเสียงได้ชัดเจน ไม่ติดอ่างหรือเสียงแหบแห้ง รักษาความสะอาดของร่างกาย หากเป็นผู้ที่มีรูปร่างหน้าตาดีย่อมเป็นข้อได้เปรียบมากยิ่งขึ้น มีพละทานามัยสมบูรณ์ ร่างกายสมส่วน ไม่อ้วนหรือผอมจนเกินไป มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง แต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ และมีกิจกรรมยามท่อนโยน

2) มีความรู้ดี มัคคุเทศก์นำนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะต้องมีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศที่ใช้งานอยู่เป็นอย่างดี มีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมประเพณี ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีของประเทศชาติและท้องถิ่น ด้วยเหตุนี้ มัคคุเทศก์ที่ดีจึงควรเป็นผู้ที่หมั่นแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องสนใจสิ่งรอบตัว ช่างสังเกต เป็นนักอ่าน เป็นนักฟัง รู้จักวิเคราะห์แยกแยะเหตุผลข้อเท็จจริงและความคิดเห็น ติดตามสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศและของโลก มัคคุเทศก์ที่มีความรู้ดีจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวคุ้มกับเงินและเวลาที่เสียไป

3) มีมนุษยสัมพันธ์ดี มัคคุเทศก์ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีจะเป็นผู้ที่เอาใจใส่ ดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวเสมอญาติ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยและประทับใจ ในการท่องเที่ยวสามารถเข้ากับนักท่องเที่ยวได้โดยไม่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกเป็นปรปักษ์

หรือไม่ไว้วางใจ ทั้งยังต้องมองโลกในแง่ดี มีความสุจริตใจ มีน้ำใจ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือ มีความเอื้อเฟื้อ รู้จักอาทรห่วงใยผู้อื่น

4) มีจิตวิญญาณของความเป็นมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ต้องมีใจรักในอาชีพมัคคุเทศก์ มีความรักในงาน ความรักงานเป็นหัวใจของการทำงาน บุคคลที่มีความรักงานจะมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความสุขในการทำงาน ทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ มัคคุเทศก์ที่มีความรักงานจะรักที่จะให้การดูแลนักท่องเที่ยว รักที่จะอธิบาย กระตือรือร้นที่จะนำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่แปลกใหม่ ยินดีที่จะหยิบยื่นประสบการณ์ที่ดีมีค่าแก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ รักที่จะค้นคว้าหาความรู้เพื่อจะแสดงผลงานของตนมีประสิทธิภาพและพอใจที่จะพัฒนางานของตน

5) มีวาทศิลป์ บุคคลที่มีวาทศิลป์ มีลักษณะดังนี้ มีน้ำเสียงชัดเจน แจ่มใส ชวนฟัง มีจังหวะและลีลาการพูดที่เหมาะสม ใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมกับผู้ฟัง ใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจนตรงประเด็น มีลำดับการพูดดี เข้าใจง่าย สามารถเร้าความสนใจของผู้ฟังและทำให้ติดตามฟังจนจบโดยไม่เบื่อหน่าย มัคคุเทศก์ที่มีวาทศิลป์ จะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ทำให้การท่องเที่ยวไม่น่าเบื่อหน่าย

นอกเหนือจากคุณสมบัติดังกล่าวแล้วมัคคุเทศก์ยังต้องมีความสามารถที่จะทำให้คุณสมบัติเหล่านั้นเด่นชัดเป็นที่ประจักษ์ ความสามารถของมัคคุเทศก์ประกอบด้วย (สุภาพร มากแจ้ง, 2554)

1) ความสามารถด้านภาษา โดยเหตุที่งานของมัคคุเทศก์เป็นงานที่ต้องใช้ภาษาเป็นหลัก โดยเฉพาะภาษาพูด มัคคุเทศก์จึงต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาแม่ของตนและภาษาต่างประเทศอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์ดี คือสามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องตามระเบียบการใช้ภาษา ความสามารถด้านภาษาจะเป็นคุณสมบัติสำคัญในการพิจารณารับมัคคุเทศก์เข้าทำงาน

2) ความสามารถด้านวิชาการ ความสามารถด้านวิชาการ ได้แก่ ความรู้ที่มัคคุเทศก์ต้องใช้เพื่อการประกอบอาชีพ คือ

2.1) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่ตั้ง ประวัติความเป็นมา สถาปัตยกรรมศาสตร์ ลักษณะทางกายภาพ การเข้าถึง ที่พักแรม กิจกรรมการท่องเที่ยว

2.2) ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย เช่น ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ขนบประเพณี วิถีชีวิต ศาสนา ความเชื่อ ธรรมเนียมจารีต อาหารการกิน การเมืองการปกครอง

2.3) ความรู้รอบตัวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องแก่นักท่องเที่ยว เช่น อัตราแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่างๆ กับเงินไทย ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของชาติต่างๆ เหตุการณ์โลกปัจจุบัน อัตราค่าที่พักและบริการต่างๆ ของโรงแรม ระเบียบพิธีทางศุลกากร แหล่งเรีงรมย์และแหล่งซื้อสินค้าต่างๆ ตลอดจนการปฐมพยาบาล เป็นต้น

3) ความสามารถด้านการนำเที่ยว ความสามารถด้านการนำเที่ยวเป็นหัวใจสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์แม้จะมีคุณสมบัติครบทั้ง 5 ประการ มีความสามารถในการใช้ภาษาและมีความสามารถด้านวิชาการเป็นอย่างดี แต่หากขาดความสามารถด้านการนำเที่ยวก็ไม่อาจประสบความสำเร็จในอาชีพได้ มัคคุเทศก์ที่มีความสามารถด้านการนำเที่ยวจะทำให้การท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน ประกอบด้วยสาระความรู้และการพักผ่อนอย่างแท้จริง นักท่องเที่ยวไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยเพราะถูกเร่งรัดและเบื่อหน่ายเพราะถูกยัดเยียดด้วยความรู้จนเกินความจำเป็น หรือเบื่อหน่ายเพราะมัคคุเทศก์ขาดความรู้ไม่สามารถสนองความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ ความสามารถด้านการนำเที่ยวประกอบด้วย

3.1) ความสามารถในการจัดเวลา มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถคำนวณเวลาในการนำเที่ยวแต่ละรายการได้พอเหมาะและนักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวครบตามรายการที่จัดให้ โดยไม่รู้สึกรู้สึกเหน็ดเหนื่อยหรือเบื่อหน่าย การเตรียมการข้อนี้ทำได้โดยมัคคุเทศก์ต่างสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวล่วงหน้า แบ่งเวลาในการนำชมแต่ละจุดตามความสำคัญและความน่าสนใจ ทั้งนี้โดยไม่ลืมคำนึงถึงการให้เวลาส่วนตัวแก่นักท่องเที่ยวด้วย เช่น การปล่อยให้ให้นักท่องเที่ยวเดินเที่ยวชมโดยอิสระในจุดที่แต่ละคนสนใจเป็นพิเศษ การให้เวลาถ่ายรูป ทำธุระส่วนตัว ดื่มน้ำ รับประทานอาหารว่าง ชื้อของที่ระลึก เป็นต้น

3.2) ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถวิเคราะห์นักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวแต่ละครั้งว่ามีความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องใด เพื่อจะได้สามารถสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ถูก เช่น นักท่องเที่ยวที่สนใจชมศิลปกรรมและสถาปัตยกรรม มัคคุเทศก์ควรใช้เวลาส่วนใหญ่กับการเที่ยวชมแหล่งศิลปกรรมและสถาปัตยกรรม รวมทั้งให้การบรรยายในแต่ละจุดโดยละเอียด ส่วนนักท่องเที่ยวที่สนใจเพียงท่องเที่ยวถ่ายรูปและชื้อของที่ระลึก มัคคุเทศก์ก็ควรบรรยายสั้นๆ เฉพาะเรื่องทั่วไปที่นักท่องเที่ยวควรทราบและให้เวลาอิสระแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้นตามที่นักท่องเที่ยวพอใจ โดยไม่เกินเวลาที่กำหนดไว้ในรายการ การวิเคราะห์นักท่องเที่ยวทำได้โดยการศึกษาลักษณะประจำชาติของชนชาติต่างๆ เช่น ฝรั่งเศสมักสนใจประวัติศาสตร์และโบราณคดี อเมริกันชอบท่องเที่ยวผจญภัย ชาวเอเชียชอบถ่ายรูปและชื้อของ เป็นต้น เพศ วัย และระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว ก็มีส่วนกำหนดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้เช่นกัน

3.3) ความสามารถในการเร้าความสนใจ มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถทำให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานเพลิดเพลินตลอดรายการท่องเที่ยว ทั้งระหว่างการเดินทางและจุดแวะชม ดังนั้น นอกจากความรู้เกี่ยวกับจุดท่องเที่ยวและสถานที่ที่น่าสนใจตามทางผ่านที่มัคคุเทศก์อาจชี้ชวนให้นักท่องเที่ยวสนใจได้แล้ว หากเดินทางเป็นเวลายาวนานมัคคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับการจัด

กิจกรรมหรือการละเล่นเล็กๆ น้อยๆ เพื่อคลายเหงาและช่วยให้เกิดความเป็นกันเองภายในกลุ่มของนักท่องเที่ยวด้วย

3.4) ความสามารถในการบริการและอำนวยความสะดวก มัคคุเทศก์ที่ดีต้องเอาใจใส่ดูแลให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน สะดวกสบายและปลอดภัยปราศจากอุปสรรคและข้อขัดข้อง ดังนั้น ก่อนการนำเที่ยวทุกครั้งมัคคุเทศก์ควรตรวจสอบความเรียบร้อยของยานพาหนะ แจ้งย้ายสถานที่พักแรมและสถานประกอบการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นัดหมายและให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่จะไปตั้งแต่กำหนดการ การเตรียมตัว ข้อปฏิบัติต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ เช่น การเข้าชมพระบรมมหาราชวังต้องแต่งกายสุภาพ การเข้าพระอุโบสถต้องถอดรองเท้า สุภาพสตรีถูกต้องตัวพระภิกษุไม่ได้ การอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ถ่ายภาพหรือถ่ายภาพยนตร์ ฯลฯ การเตรียมสัมภาระและข้อควรระวังต่างๆ เอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยวโดยทั่วถึงและเสมอหน้า

4) ความสามารถด้านการแก้ปัญหา มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ การที่จะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีนั้น มัคคุเทศก์ต้องมีการเตรียมการที่ดีโดยศึกษาล่วงหน้าถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในการนำชมแต่ละรายการ และศึกษาขั้นตอนของการแก้ปัญหาเหล่านั้น และจัดเตรียมอุปกรณ์หรือวิธีการไว้ล่วงหน้า โดยมีสิ่งสำคัญคือความมีสติมั่นคงและความรอบคอบของมัคคุเทศก์ ตัวอย่างปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การนำเที่ยวทางเรืออาจเกิดอุบัติเหตุเรือจมและนักท่องเที่ยวว่ายน้ำไม่เป็น ทางแก้ปัญหา ได้แก่ การตรวจสอบเรือที่เป็นพาหนะว่ามีชูชีพหรือเครื่องช่วยชีวิตพร้อมและอยู่ในสภาพใช้งานได้ มัคคุเทศก์ควรผ่านหลักสูตรช่วยคนตกน้ำ หรือรู้วิธีช่วยคนตกน้ำ เป็นต้น

ทั้งนี้ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2556) จึงได้จัดทำมาตรฐานมัคคุเทศก์และตัวชี้วัด ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว เนื่องจากเชื่อว่าผู้ประกอบการวิชาชีพมัคคุเทศก์ควรมีคุณลักษณะที่น่าเชื่อถือ ทั้งภูมิความรู้ และบุคลิกภาพ โดยมาตรฐานดังกล่าวเป็นกระบวนการในการทำงานและการให้บริการหรือการผลิตสินค้าขององค์กรหนึ่ง โดยมีแนวคิดในการจัดการด้วยวิธีการที่ถูกต้อง เหมาะสม และมีคุณภาพ จึงกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีการบริหารงานอย่างมีระบบ และมัคคุเทศก์มีมาตรฐานตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจ

### 3.5.1 มาตรฐานมัคคุเทศก์และตัวชี้วัด

มาตรฐานมัคคุเทศก์ หมายถึง การกำหนดคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่จะปฏิบัติหน้าที่ ในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคลอย่างมีคุณภาพ โดยมีมัคคุเทศก์ต้องมีมาตรฐาน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยมีมัคคุเทศก์ดังกล่าวจะต้องผ่านการประเมินตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐานมัคคุเทศก์ตามประกาศกรมการท่องเที่ยว ซึ่งจะมีการจัดระดับของมัคคุเทศก์ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 3 ระดับ คือ (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2556)

ระดับที่ 1 “Bronze” สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไปที่มีอายุงานไม่น้อยกว่า 2 ปี และมีการเพิ่มพูนความรู้วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวหรือสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีระดับผลการประเมินในระดับผ่านจากหน่วยงานหรือนักท่องเที่ยว

ระดับที่ 2 “Silver” สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไปที่ผ่านมาตรฐานระดับที่ 1 และทำงานด้านมัคคุเทศก์ต่อเนื่องมาอีก 2 ปี และมีการเพิ่มพูนความรู้ วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวหรือสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีระดับผลการประเมินในระดับผ่านจากหน่วยงานหรือนักท่องเที่ยว

ระดับที่ 3 “Gold” สำหรับมัคคุเทศก์ทั่วไปที่ผ่านมาตรฐานระดับที่ 2 และทำงานด้านมัคคุเทศก์ต่อเนื่องมาอีก 2 ปี และมีการเพิ่มพูนความรู้วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวหรือสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีระดับผลการประเมินในระดับผ่านจากหน่วยงานหรือนักท่องเที่ยว

#### มาตรฐานที่ 1 ด้านความรู้

- 1) ความรู้ในองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
- 2) ความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย
- 3) ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ
- 4) ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและประชาคมอาเซียน
- 5) ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย
- 6) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551
- 7) ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ ที่ยั่งยืน
- 8) ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว
- 9) ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์



## มาตรฐานที่ 2 ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1) การปฏิบัติก่อนการรับ-ส่งนักท่องเที่ยว
- 2) การปฏิบัติระหว่างการเดินทางนำเที่ยว
- 3) การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง
- 4) การอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจและมีใจรักบริการ
- 5) การดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยตลอดเวลาการเดินทางท่องเที่ยว
- 6) มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- 7) มีกิจกรรมรยาทและการแต่งกายเหมาะสม

## มาตรฐานที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพมัคคุเทศก์

- 1) เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
- 2) เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย
- 3) ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือและไม่ลบหลู่ ดูหมิ่นศาสนาอื่น
- 4) ตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ
- 5) ประกอบอาชีพด้วยความสัตย์สุจริตและมีความประมาทตน พร้อมทั้งมีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์
- 6) รักและศรัทธาในอาชีพมัคคุเทศก์

นอกจากนี้จากการศึกษา Occupational Standards FOR TOURISM AND HOSPITALITY INDUSTRY: Tour Guide (Tourism & Hospitality Skill Council, 2015) พบว่ามีมาตรฐานในการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์สามารถสรุปรวมได้ 8 ข้อหลัก ดังนี้

- 1) มีทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน
- 2) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว
- 3) แนะนำ บรรยาย การท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น การท่องเที่ยวทางเรือ การท่องเที่ยวในท้องถิ่น การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเชิงกีฬา การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ การท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้ด้านอาหารและเครื่องดื่ม
- 4) สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) ดูแลรักษาความปลอดภัย และสุขอนามัยที่ดีให้แก่นักท่องเที่ยว
- 6) เรียนรู้ภาษา และวัฒนธรรมท้องถิ่นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
- 7) รักษาความสัมพันธ์อันดีต่อนักท่องเที่ยว ซื่อสัตย์ สังเกตความต้องการของนักท่องเที่ยว และให้บริการอย่างเท่าเทียม

8) ปฏิบัติงานโดยรู้จักความเฉพาะเจาะจงของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม เช่น เพศ อายุ ความต้องการพิเศษเฉพาะบุคคล

จากคู่มือทักษะการนำทัวร์พื้นฐานสำหรับมัคคุเทศก์ ซึ่งจัดทำโดย The World Federation of Tourist Guide Associations (WFTG) ได้กำหนดหลักการทั่วไปในการนำทัวร์อย่างมีประสิทธิภาพ (สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย, 2558) ดังนี้

### สิ่งที่มีมัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ

- 1) ต้องรับผิดชอบในการทำทัวร์ตามรายการให้ครบตามที่ได้โฆษณาไว้ เว้นแต่มีเหตุการณ์สุดวิสัย
- 2) ให้ความสำคัญอันดับแรกกับสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจ
- 3) มีความยืดหยุ่น เลือกใช้คำบรรยายที่เหมาะสมกับคณะนักท่องเที่ยว มีความพร้อมที่จะเปลี่ยนเส้นทางถ้ามีเหตุจำเป็น
- 4) ให้การบรรยายได้อย่างเหมาะสม สามารถอธิบายเชื่อมโยงเกี่ยวพันกับเรื่องที่บรรยายได้อย่างลงตัวและเหมาะสมกับเวลา ทั้งนี้ ต้องไม่ลืมบรรยายข้อมูลสำคัญเป็นอันดับแรก และเติมเรื่องราวด้วยเกร็ดเล็กเกร็ดน้อย
- 5) ให้เวลาอิสระกับนักท่องเที่ยวที่จะพูดคุย และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน
- 6) ศึกษาระดับความรู้ของนักท่องเที่ยว เพื่อค้นหาความสนใจพิเศษ และนำเสนอเพิ่มเติม
- 7) การจัดการเกี่ยวกับคำถาม ต้องตั้งใจฟังนักท่องเที่ยวด้วยความเอาใจใส่เสมอ รวมถึงใช้เป็นโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับนักท่องเที่ยว มีความซื่อสัตย์ บอกความจริงถ้าไม่รู้ พร้อมทั้งค้นหาคำตอบและรายงานให้ทราบภายหลังตามความจำเป็น
- 8) แสดงความมั่นใจด้วยภาษาท่าที อย่างประหม่า
- 9) ตระหนักในสิ่งที่มีอยู่ในตัวเองอย่างดี ทั้งน้ำเสียง บุคลิกภาพ ความรู้

ตารางที่ 10 การสังเคราะห์คุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

คุณลักษณะ	ภาธิการ กระจำง ฐาถูร: สุภาพร มากแฉง (2554)	ฉนทช วารณณอม (2558)	กรมการ ทองเทยว (2556)	Tourism & Hospitality Skill Council (2015)	WFTG (2008)	จากการศีกษาเอกสาร พดตกรรกรมการ ทองเทยวของ น้กทองเทยว ชาวต่างชาตในบทที่ 2
<b>ความรู้</b>						
ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เอกภกษณ้ไทย	✓	✓	✓			✓
ความรู้เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี	✓	✓	✓			✓
ความรู้เกี่ยวกับภูมิศาสตร์	✓	✓				
ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศ และของโลก	✓	✓				
ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว	✓	✓				✓
ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย	✓		✓			✓
ความรู้เกี่ยวกับอาหารและขนมไทย						✓
ความรู้เกี่ยวกับอัตราแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่างๆ	✓	✓				
ความรู้เกี่ยวกับอัตราค่าที่พักและบริการต่างๆ ของโรงแรม	✓					

ตารางที่ 10 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ภาธิการ กระจาย ฐาน; สุภาพ มากแจ้ง (2554)	ฉันท วรรณณม (2558)	กรมการ ท่องเที่ยว (2556)	Tourism & Hospitality Skill Council (2015)	WFTG (2008)	จากการศึกษาเอกสาร พฤติกรรมการ ท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติในพทที่ 2
ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ		✓	✓			
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการท่องเที่ยว		✓	✓			
ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ		✓	✓	✓		✓
ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว			✓	✓		✓
ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์			✓			
ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรม และวัฒนธรรมต่างถิ่น ของนักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติ	✓			✓		✓
ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่		✓				
<b>ด้านทักษะ</b>						
เลือกใช้คำบรรยาย คำพูดที่เหมาะสมกับคณะ นักท่องเที่ยว		✓			✓	

## ตารางที่ 10 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ภาคิกร กระจ่าง รัฐาทุร; สุภาพร มากแจ้ง (2554)	ฉันทัช วารรณณอม (2558)	กรมการ ทองเทียว (2556)	Tourism & Hospitality Skill Council (2015)	WFTG (2008)	จากการศึกษาเอกสาร พฤติกรรกรมการ ทองเทียวของ นักทองเทียว ชาวต่างชาดิในบทที่ 2
มีวาทคิลบ์ในการลือสาร มีน้ำเสียงซัดเจงน ชาวนั้ง มีจ้ทหะลีลาการพูตที่หมาะสม	✓	✓				
สามารถร้ราคาเมสนใจของผู้ฟังและชวนให้ติดตาม	✓	✓				
มีทักษะการลือสารเพื่อการนำเทียวโดยใช่ ภาษาไทยและภาษาต่างประเศศ	✓	✓	✓	✓		✓
มีความสามารถในการจัดและค่านวนเวลา	✓				✓	✓
มีความสามารถในการวิเคราะห้ที่นัททองเทียว	✓				✓	✓
ช่างสังเกต	✓	✓		✓	✓	
มีความสามารถในการบริการและอำนวนวยความ สะดวก	✓		✓			✓
มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	✓	✓	✓			
มีความสามารถในการดูแลสร้สร้ติดภาพและความ ปลอดภัยให้แก่นักทองเทียว	✓		✓	✓		✓

### 3.6 มารยาทและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์พึงมีมารยาทและจรรยาบรรณที่ต้องประพฤติปฏิบัติให้เหมาะสมหลายประการ (ไพฑูริย์ พงศะบุตร, 2542)

1) การแต่งกาย ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์จะต้องแต่งกายให้เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อความ เป็นระเบียบเรียบร้อยและเพื่อให้เหมาะสมกับศักดิ์ศรีของความเป็นมัคคุเทศก์

2) ความประพฤติและกิริยามารยาท มัคคุเทศก์จะต้องมีความประพฤติที่ดี และมี กิริยามารยาทสุภาพ ไม่ควรเสพของมีนเมา หรือสูบบุหรี่ขณะปฏิบัติหน้าที่ แสดงความเป็นมิตรต่อ นักท่องเที่ยวทุกคนที่อยู่ในความดูแลของตน แต่ให้อยู่ภายในขอบเขตที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องไม่ประพฤติตนในเชิงชู้สาวกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด

3) ความซื่อสัตย์สุจริต มัคคุเทศก์ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว ไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากนักท่องเที่ยว รวมทั้งรับและเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าต่างๆ ที่จำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว โดยวิธีการที่มีชอบ เช่น พานักท่องเที่ยวไปซื้อของ จากร้านจำหน่ายสินค้าที่ด้อยคุณภาพ หรือมีราคาสูงเกินไป เพื่อจะได้รับค่าตอบแทนเป็นจำนวนมาก จากร้านค้า เป็นต้น

4) ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและ ความเอาใจใส่ในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ไม่ทิ้งงาน หรือมอบให้ผู้อื่นปฏิบัติหน้าที่แทนโดยไม่มีเหตุผล อันสมควร ไม่แสดงกิริยาอาการเบื่อหน่ายหรือเฉื่อยชา แต่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่ แสดงสีหน้าบึ้งตึงหรือแสดงอารมณ์โกรธเกรี้ยวแม้จะไม่พอใจสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ตาม และที่สำคัญคือ ต้อง ไม่ทะเลาะหรือโต้เถียงกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด

5) การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สิ่งที่มัคคุเทศก์อธิบายแก่นักท่องเที่ยวต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มิใช่ เป็นข้อมูลที่ผิด อันเกิดจากการเดาหรือการรับฟังมาจากผู้อื่นที่มีชื่อเสียงเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

### 3.7 ปัญหา และอุปสรรคของมัคคุเทศก์

จากผลการสัมมนาของคณะกรรมการการท่องเที่ยว วุฒิสภา ปี 2554 รายงานว่า การผลิต มัคคุเทศก์ไม่เพียงพอต่อตลาดนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับเอกสารวิชาการ เรื่อง “ปัญหามัคคุเทศก์ไทย และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา” (2558) ที่กล่าวว่า การกำหนดนโยบายของภาครัฐที่ มุ่งเน้นการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว มุ่งประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เป็นการมุ่งเน้นกระตุ้นตลาดการท่องเที่ยวเชิงปริมาณ นักท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว แต่ขาดนโยบายรองรับการพัฒนาบุคลากรด้านมัคคุเทศก์ที่สอดคล้องกัน ส่งผลต่อจำนวนบุคลากรในอาชีพมัคคุเทศก์มีไม่เพียงพอรองรับนักท่องเที่ยวในบางภาษา นอกจากนี้

พบว่ายังมีปัญหามัคคุเทศก์ขาดคุณภาพ โดยสาเหตุหลักเกิดจากผู้ที่จบการศึกษาหลักสูตรการอบรม มัคคุเทศก์หรือจากสถาบันการศึกษามาใหม่ไม่ได้รับการจ้างงานจากบริษัทนำเที่ยว ไม่สามารถสื่อสาร กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ดีเมื่อเทียบกับมัคคุเทศก์ต่างชาติ ทำให้บริษัทนำเที่ยวเลือกที่จะใช้ บริการมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานสูงหรือเลือกใช้มัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาต (มัคคุเทศก์เถื่อน) ที่สื่อสารภาษาได้ดีกว่า รวมถึงในส่วนของมัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาต ส่วนหนึ่งมาจากนักศึกษาที่ จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยว หรือการโรงแรมจากมหาวิทยาลัยก็จะได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ทันที ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้มัคคุเทศก์บางส่วนรับจ้างแสดงตัวเป็นมัคคุเทศก์ต่อ เจ้าหน้าทีเมื่อมีการตรวจบัตรมัคคุเทศก์เท่านั้น ส่วนหน้าที่บรรยายหรือให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวจะเป็น หัวหน้านำเที่ยวที่เดินทางมากับนักท่องเที่ยว ทำให้มัคคุเทศก์ไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถของการ เป็นมัคคุเทศก์ นอกจากนี้ยังพบปัญหาการหลอกลวงและเอาเปรียบนักท่องเที่ยวจากมัคคุเทศก์ อันเนื่องมาจากมัคคุเทศก์ขาดหลักประกันและขาดความมั่นคงในอาชีพ จากข้อมูลพบว่าปัจจุบันมี บริษัทนำเที่ยวที่ว่าจ้างมัคคุเทศก์เป็นพนักงานประจำน้อยมาก ส่วนใหญ่จะทำงานรับจ้างอิสระ ไม่มี เงินเดือน ไม่มีสวัสดิการและหลักประกันในอนาคตเหมือนกับอาชีพอื่น ปัญหาดังกล่าวทำให้มัคคุเทศก์ ที่มีคุณภาพหันไปประกอบอาชีพอื่นที่มีหลักประกันมากกว่า เกิดการขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ และสุดท้ายคือปัญหาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของมัคคุเทศก์รองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียนในปี พ.ศ. 2558 เนื่องจากการท่องเที่ยวในปัจจุบันและในอนาคตมีแนวโน้มที่จะเป็นการ ท่องเที่ยวส่วนบุคคลเพราะความสะดวกในการหาข้อมูล จองโรงแรม การเข้าถึงบริการท่องเที่ยวต่างๆ ส่งผลต่ออาชีพมัคคุเทศก์ที่จะไม่มีการใช้บริการในอนาคต ดังนั้น หากยังไม่มีการเตรียมความพร้อม รองรับการแข่งขันของยุคโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงอันเกิดจากการเปิดประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน คาดว่าอาชีพมัคคุเทศก์อาจสูญหายไปจากอาชีพสงวนของคนไทย และคาดว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะได้รับผลกระทบในภาพรวม ด้านการรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มี แนวโน้มเพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สุรรัตน์ หมวดอินทร์, 2558)

สุวรรณา ตูลยวสินพงค์ (2554) ได้มีข้อเสนอว่า วิชาชีพท่องเที่ยวเป็นสาขาหนึ่งที่ สถาบันการศึกษาจำนวนมากเปิดสอนเนื่องจากคนรุ่นใหม่มีความต้องการเรียน การผลิตกำลังแรงงาน ในด้านนี้เฉพาะระดับปริญญาตรีแต่ละปีมีมากกว่าหนึ่งหมื่นคน ซึ่งเพียงพอแต่ยังขาดคุณภาพจาก หลักสูตรการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการแท้จริง สถาบันการศึกษาคควรมีการทบทวนสาขาที่ ผลิตแรงงานด้านการท่องเที่ยว และโรงแรมเป็นสาขาที่เป็นทักษะเชิงลึกตามความต้องการของ ผู้ประกอบการมากขึ้น

### 3.8 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 หมวด 3 มาตรา 49 และ 50 ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ขอใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ดังต่อไปนี้

มาตรา 49 ผู้ใดประสงค์จะเป็นมัคคุเทศก์ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จากนายทะเบียน

มาตรา 50 ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ต้อง

(1) มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

(ก) มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ในวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ข) มีสัญชาติไทย

(ค) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในสาขามัคคุเทศก์ หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ หรือสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาในสาขามัคคุเทศก์ หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่าที่คณะกรรมการกำหนด หรือได้รับวุฒิปัตร หรือหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการกำหนด

(2) ไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(ก) เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด

(ข) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์หรือใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

(ค) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 46 (1) (2) (3) หรือ (4) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา 63 (1) (2) (3) หรือ (4) และยังไม่พ้นกำหนดห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

(ง) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 46 (5) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา 63 (5)

(จ) เคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

โดยเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2558 ได้มีประกาศคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เรื่อง หลักสูตรฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ (เพิ่มเติม) ให้ผู้ที่ได้รับวุฒิปัตรหรือหนังสือรับรองว่าผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการกำหนด สำหรับหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป ให้หมายรวมถึงผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการท่องเที่ยวของสำนักงาน



คณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่มีคะแนนวิชาภาษาต่างประเทศไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 หรือผ่านการทดสอบจากสถาบันภาษาที่มีมาตรฐานตามที่กรมการท่องเที่ยวกำหนดด้วย

### 3.9 สถิติจำนวนมัคคุเทศก์ที่ขึ้นทะเบียนในประเทศไทย

จากการจัดทำสถิติรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนมัคคุเทศก์ของกรมการท่องเที่ยว พบว่าในปี 2558 มีจำนวนมัคคุเทศก์ที่มาขึ้นทะเบียนในประเทศไทยทั้งสิ้น 52,900 คน จำแนกเป็นมัคคุเทศก์ทั่วไป จำนวน 43,394 คน และมัคคุเทศก์เฉพาะ จำนวน 9,506 คน ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนมัคคุเทศก์ที่ขึ้นทะเบียนทั้งหมดในประเทศไทย

มัคคุเทศก์	จำนวน (คน)
มัคคุเทศก์ทั่วไป	43,394
มัคคุเทศก์เฉพาะ	9,506
รวม	52,900

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว, 2558

ตารางที่ 12 จำนวนมัคคุเทศก์ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามประเภทบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์

ประเภทมัคคุเทศก์	สีแถบบัตรประจำตัว	จำนวน (คน)
<b>มัคคุเทศก์ทั่วไป</b>		
มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)	บรอนซ์เงิน	21,667
มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย)	บรอนซ์ทอง	694
<b>มัคคุเทศก์เฉพาะ</b>		
มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศเฉพาะพื้นที่)	ชมพู	2,855
มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทยเฉพาะพื้นที่)	ฟ้า	47
มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า)	เขียว	4
มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล)	ส้ม	0
มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง)	เหลือง	44
มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ)	ม่วง	7
มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม)	แดง	1
มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น)	น้ำตาล	1

ที่มา: สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์, 2558

กรุงเทพมหานครถือเป็นเมืองจุดหมายปลายทางที่ได้รับความนิยมมากที่สุดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีจำนวนนักท่องเที่ยวมากถึง 18.2 ล้านคน (มาสเตอร์การ์ด, 2558) และมีมัคคุเทศก์จำนวนมากที่สุด จำนวน 25,320 คน จากตารางที่ 12 พบว่ามีมัคคุเทศก์ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มิ้บัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ประเภทมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มากที่สุด ซึ่งมีมัคคุเทศก์ที่ถือบัตรดังกล่าวจะสามารถนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ และนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร รองลงมาคือมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศเฉพาะพื้นที่) ซึ่งสามารถนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อและมัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) ซึ่งสามารถนำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย และนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร และพบว่ามีจำนวนมัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) ซึ่งสามารถนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศเฉพาะในเขตพื้นที่ทางทะเลน้อยที่สุด

ตารางที่ 13 จำนวนมัคคุเทศก์จำแนกตามภาษา

ภาษา	จำนวน (คน)
อังกฤษ	50,645
จีนกลาง	9,808
ญี่ปุ่น	6,692
ฝรั่งเศส	2,329
ไทย	1,261
เกาหลี	1,168
เยอรมัน	1,077
รัสเซีย	610
จีนกวางตุ้ง	556

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว, 2558

จากสถิติของกรมการท่องเที่ยวในปี พ.ศ.2558 เมื่อพิจารณาจำนวนมัคคุเทศก์ตามภาษา พบว่ามีจำนวนมัคคุเทศก์ภาษาอังกฤษมากที่สุด รองลงมาคือ ภาษาจีนกลาง ภาษาญี่ปุ่น ตามลำดับ และพบว่ามีจำนวนมัคคุเทศก์ในภาษาจีนกวางตุ้ง และรัสเซีย น้อยที่สุด

## ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกำลังคนระดับอาชีวศึกษา พบว่าแนวโน้มสถานการณ์เกี่ยวกับการอาชีวศึกษาและความต้องการของอุตสาหกรรมในปัจจุบันต้องการกำลังคนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ที่มีสมรรถนะจำนวนมากที่สุด แต่คุณสมบัติของผู้จบการศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่ตรงกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม ผู้จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) นิยมศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีมากกว่าการเข้าสู่ตลาดแรงงาน ซึ่งจากงานวิจัยของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2555) ที่ได้ศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างสถานศึกษากับตลาดแรงงาน: คุณภาพผู้สำเร็จการศึกษา และการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ ได้ข้อค้นพบว่าสาเหตุที่ทำให้คนรุ่นใหม่มุ่งสู่รั้วมหาวิทยาลัยมากกว่าการทำงานหลังจบมัธยมศึกษาตอนปลายหรือการเรียนอาชีวศึกษา มาจากปรากฏการณ์ส่วนต่างค่าจ้างระหว่างคนจบมหาวิทยาลัยกับมัธยมศึกษาตอนปลายมีแนวโน้มสูงขึ้นมาก เพราะผลจากการขยายตัวของอุปสงค์ต่อแรงงานที่จบมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ เพ็ชรี รูปวิเชตร และพศิน แดงจวง (2550) ศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพกำลังคนในสถาบันการอาชีวศึกษาและสถานประกอบการ ผลการศึกษาพบว่า การอาชีวศึกษาได้พยายามที่จะพัฒนาคุณภาพการศึกษาและผลผลิตให้มีคุณภาพและทักษะตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานโดยมีการพัฒนาทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติ โดยสถานประกอบการเป็นแหล่งหลักในการพัฒนาศักยภาพกำลังคน สร้างทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านพฤติกรรม แต่ทั้งนี้ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการศึกษาของสถานประกอบการ และศักยภาพของแรงงานในสถานประกอบการยังห่างไกลกันในระดับหนึ่ง ยังต้องการความเชื่อมโยง และตระหนักเข้าใจในบทบาทที่แท้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2552) ที่ได้ทำงานวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทางการผลิตกำลังคนด้านอาชีวศึกษาและเทคโนโลยีตามความต้องการของประเทศ: กรณีศึกษาประเภทอุตสาหกรรม พบว่าการมีส่วนร่วมของสถานประกอบการในการจัดอาชีวศึกษาและการจัดฝึกงานในสถานประกอบการยังมีอยู่อย่างจำกัด ส่วนการจัดการเรียนการสอนต้องเน้นการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยมในสายอาชีพ จากงานวิจัยทั้ง 3 เรื่องดังกล่าว จึงได้เสนอแนวทางการจัดอาชีวศึกษาของไทยในระดับนโยบาย ดังนี้

- 1) กระทรวงศึกษาธิการควรทบทวนนโยบายการเปิดสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อให้ผู้ที่จบหลักสูตรดังกล่าวมีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานทางอาชีพที่ได้มาตรฐานไม่แตกต่างมากนักจากผู้เรียนในสถาบันการอาชีวศึกษา

2) กระทรวงศึกษาธิการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีนโยบายมุ่งใจให้สถานประกอบการมีส่วนร่วมสนับสนุน ส่งเสริมการจัดอาชีวศึกษาให้มากขึ้น

3) กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงแรงงาน สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีนโยบาย มาตรการและดำเนินการผลักดันให้มีระบบคุณวุฒิวิชาชีพ

4) ขยายแนวคิดการจัดการศึกษาแบบอิงการทำงานเพื่อให้สถานศึกษาผลิตกำลังคนได้ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน อาทิ การจัดการศึกษาแบบทวิภาคี แต่ต้องมีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการและฝ่ายอื่นๆ เช่น สภาอุตสาหกรรม หอการค้า กระทรวงแรงงาน อย่างจริงจัง เพื่อร่วมกันผลิตทักษะให้แรงงาน

จากงานวิจัยทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า กำลังคนระดับอาชีวศึกษายังมีคุณสมบัติของผู้จบการศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานและภาคอุตสาหกรรม รวมถึงค่านิยมที่มองว่าสายอาชีพเป็นเด็กเกเร หรือมีรายได้ในอนาคตกว่ากว่าการจบปริญญา จึงทำให้คนส่วนใหญ่มุ่งศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยมากขึ้น ทั้งที่ในความเป็นจริงตลาดยังมีความต้องการกำลังคนระดับอาชีวศึกษาอยู่มาก แนวทางที่จะพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาให้ได้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ควรที่จะมีความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการและฝ่ายอื่นๆ เช่น กระทรวงศึกษาธิการ หอการค้า กระทรวงแรงงาน อย่างจริงจัง ไม่ว่าจะเป็นการระดมทรัพยากร การกำหนดสมรรถนะมาตรฐานอาชีพ เนื่องจากปัจจุบันยังเป็นความร่วมมือแบบผิวเผินและพบปัญหาในความร่วมมืออยู่มาก อาทิ ขาดการประสานงาน สถานประกอบการไม่เห็นประโยชน์ในการเข้าร่วมการพัฒนากำลังคนร่วมกับสถานศึกษา หรือสถานประกอบการเห็นว่าเป็นภาระในการปฏิบัติงาน รวมถึงรูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา ควรการจัดการศึกษาแบบอิงการทำงาน เพื่อให้ นักศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อจบการศึกษา รวมถึงเป็นการปลูกฝังทัศนคติ และค่านิยมที่ดีในการทำงานอีกด้วย นอกจากนี้เพื่อเพิ่มจำนวนคนสายอาชีพให้มากขึ้นควรมีการปลูกฝังในเรื่องของการจัดการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ การสร้างแรงจูงใจในอาชีพ และให้ผู้เรียนได้เห็นถึงเส้นทางอาชีพตั้งแต่ระดับประถมศึกษา และอาจมีการจัดการศึกษาแบบมัธยมสายอาชีพ เพื่อเพิ่มจำนวนกำลังคน กำลังแรงงาน เข้าสู่ตลาดแรงงานให้มากขึ้น จากข้อสรุปทั้งหมดที่ได้ผู้วิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐานเบื้องต้นได้ว่า การจะพัฒนากำลังคนให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานนั้น ทุกภาคส่วนควรจะต้องมีความร่วมมือถึงบทบาทในการร่วมพัฒนากำลังคนอย่างจริงจัง ไม่เพียงแต่เป็นหน้าที่ของสถานศึกษาเท่านั้น ปัจจุบันแม้ว่าจะมีการรับฟังความต้องการของสถานประกอบการหรือผู้ใช้กำลังคน แต่สุดท้ายสถานศึกษาก็ยังเป็นเพียงผู้ตัดสินใจถึงแนวทางการจัดการศึกษา และแนวทางการพัฒนาผู้เรียนอยู่เช่นเดิม ดังนั้น หากความร่วมมือของทุกฝ่ายไม่มีบทบาทความร่วมมือ การประสานงานที่ชัดเจน การพัฒนากำลังคนก็จะยังคงเป็นไปในรูปแบบเดิมที่ผู้เรียนจบมาไม่มีคุณลักษณะตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน

รวมถึงข้อสรุปที่ได้เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยฉบับนี้ในแง่ที่ว่ารูปแบบการจัดการศึกษาในสายอาชีพ สิ่ง ที่พึงกระทำมากที่สุดก็คือการให้ผู้เรียนได้เห็นถึงโลกของการประกอบอาชีพ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จากการศึกษาในเรื่องของการจัดการศึกษาเพื่ออาชีพเพิ่มเติม Dykeman (2001 อ้างถึงใน ธนาศิริ ชะระอำ, 2557) กล่าวว่า สถานศึกษาควรมีการสร้างแรงจูงใจในอาชีพ สร้างความเข้าใจใน อาชีพ การสำรวจชอบช่ายอาชีพ และมีการเตรียมความพร้อมสู่อาชีพ เพื่อให้ผู้เรียนได้รู้ถึงเส้นทาง อาชีพ เห็นคุณค่า และตัดสินใจที่จะเดินทางในสายอาชีพนั้นๆ ด้วยความเต็มใจ

#### 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับมัคคุเทศก์

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์และคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในสายอาชีพ ท่องเที่ยว มีประเด็นที่สอดคล้องกัน ดังนี้ จากงานวิจัยของ ธนาศิริ ชะระอำ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคม อาเซียน พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวตามที่เสนอของผู้เชี่ยวชาญด้าน การท่องเที่ยวมี 5 รายการ ได้แก่ รักการบริการและรักการเดินทางท่องเที่ยว ปรับตัวได้ดีและเป็นนัก แก้ปัญหาในทุกสถานการณ์ ใฝ่รู้ใฝ่ศึกษา ค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่นำเที่ยว เป็นนักวางแผน เส้นทางนำเที่ยว เป็นนักประสานงาน และเป็นนักการสื่อสารที่ดี รักการอธิบาย เช่นเดียวกับ งานวิจัยของ Airey and Frontistis (1997 อ้างถึงใน ธนาศิริ ชะระอำ, 2557) ที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศอังกฤษและประเทศกรีซ พบว่าเจตคติของบุคคลต่ออาชีพของผู้ ปฏิบัติงานในสาขาการท่องเที่ยวส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

อย่างไรก็ตาม อรุณศรี ศาสตราภินิ (2544) ศึกษาเรื่อง จรรยาบรรณวิชาชีพผู้ประกอบการอาชีพ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์ กลับพบว่ามัคคุเทศก์ส่วนใหญ่เห็นความสำคัญ ของการมีจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ และเห็นว่าจรรยาบรรณสามารถช่วยในการตัดสินใจเมื่อเกิด ภาวะที่จะต้องเลือกระหว่างตนเองกับนักท่องเที่ยวได้ แต่มีการนำจรรยาบรรณไปปฏิบัติในระดับปาน กลาง โดยอุปสรรคที่ทำให้มัคคุเทศก์ไม่สามารถปฏิบัติตามจรรยาบรรณได้คือข้อจำกัดใน ความก้าวหน้าของอาชีพมัคคุเทศก์ อาชีพมัคคุเทศก์ไม่มี career path จะต้องเป็นมัคคุเทศก์ตลอดไป รายได้ที่ไม่แน่นอน ค่าตอบแทนที่ได้จากบริษัทนำเที่ยวต่ำเกินไป บริษัทนำเที่ยวเอาเปรียบมัคคุเทศก์ ในเรื่องรายได้ การให้งานที่ไม่มีความเป็นธรรม สวัสดิการคุ้มครองไม่ชัดเจน และมัคคุเทศก์ไม่มีความรู้ เรื่องท่องเที่ยว

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า บุคลากรที่ทำงานด้าน การท่องเที่ยวสิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผลที่ดีนั้น คือต้องมี

เจตคติที่ดีต่ออาชีพ อาทิ การมีใจรักในงานบริการ การมีแรงจูงใจในงานที่ทำ ซึ่งหากมีเจตคติที่ดีก็ย่อมส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดลักษณะการกระทำที่เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น จากข้อสังเกตเบื้องต้นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าเจตคติเป็นเรื่องที่สำคัญไม่แพ้ความรู้ หรือทักษะ ที่สถานศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียน อีกทั้งสถานศึกษาส่วนใหญ่อาจมองข้ามและให้ความสำคัญในส่วนของการพัฒนาเจตคติน้อยเกินไป ดังนั้น สำหรับงานชิ้นนี้ประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจคือผู้วิจัยควรหาแนวทางในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาในด้านการพัฒนาเจตคติในการทำงานว่าสถาบันการอาชีวศึกษาควรมีรูปแบบการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานสาขาอาชีพมัคคุเทศก์อย่างไรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

จากสภาพการณ์ที่ได้กล่าวมาทั้งหมดในบทที่ 2 จะเห็นได้ว่าสถานการณ์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันมีการเปลี่ยนรูปลักษณ์ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่หมุนเวียนเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งก็ล้วนแต่มีพฤติกรรม รสนิยมในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไป ยกตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวชาวจีนมีทัศนคติต่อการท่องเที่ยวว่าไม่ใช่เพื่อความเพลิดเพลินเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงความคุ้มค่าที่จะได้รับจากประสบการณ์ในการท่องเที่ยวอีกด้วย นอกจากนี้รูปแบบการท่องเที่ยวมักนิยมมาเที่ยวแบบหมู่คณะ ยึดติดกับการท่องเที่ยวรูปแบบเก่า หรือ old tourism และมีความกังวลในเรื่องภาษาเนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษ ดังจะเห็นได้ว่าชาวจีนยังคงต้องการมัคคุเทศก์นำเที่ยวที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว หรือในกรณีของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มักจะให้ความสนใจในเรื่องของวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ รวมถึงสินค้าที่ระลึกของฝากจะสนใจสินค้าจำพวกของพื้นบ้าน งานฝีมือต่างๆ ซึ่งแตกต่างไปจากนักท่องเที่ยวชาวจีนที่นิยมซื้อสินค้าแบรนด์เนมกลับประเทศ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับเรื่องของมาตรฐานการบริการ และความตรงต่อเวลาเป็นอย่างมาก หรือแม้กระทั่งนักท่องเที่ยวโซนยุโรปก็มักจะนิยมท่องเที่ยวในรูปแบบการผจญภัยมากกว่าการมีเป้าหมายเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเพื่อจับจ่ายสินค้า ดังเช่นนักท่องเที่ยวกลุ่มสัญชาติอื่นๆ และมักชอบความเป็นส่วนตัว และเดินทางตามลำพัง เหล่านี้เป็นสิ่งที่บุคลากรในวงการการท่องเที่ยวควรจะทราบและตระหนักถึงพฤติกรรมและทัศนคติของการท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพต้องเป็นการจัดการศึกษาในด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติ เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยนำความรู้ในทางทฤษฎีอันเป็นสากลและภูมิปัญญาไทยมาพัฒนาผู้รับการศึกษาใหม่มีความรู้ความสามารถในทางปฏิบัติ และมีสมรรถนะจนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพโดยอิสระและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงกำหนดให้มีการกระจายอำนาจจากสวทช. ไปสู่สถาบันการอาชีวศึกษา

เพื่อความเป็นเอกภาพตามนโยบายและมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ แต่ปัจจุบันการบริหารงานอาชีวศึกษาในทางปฏิบัติอำนาจยังคงขึ้นอยู่กับส่วนกลางทั้งในการจัดสรรงบประมาณ งานวิชาการ และการบริหารบุคคล ส่งผลให้งบประมาณหรือครุภัณฑ์ที่ได้รับไม่เป็นไปตามความต้องการของสถานศึกษา รวมถึงด้านบุคลากรเกิดการขาดแคลนอัตราครูของอาชีวศึกษาจำนวนมาก สาเหตุหนึ่งมาจากการกระจุกตัวของอัตราในส่วนกลางโดยไม่กระจายไปยังส่วนภูมิภาค ทำให้ครูอัตราจ้างในแต่ละสถานศึกษาเกิดปัญหาในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ รวมถึงองค์กรภาคเอกชนจำนวนมากขาดความเชื่อถือในการจัดการอาชีวศึกษาของภาครัฐ ทำให้ขาดความร่วมมือจากสถานประกอบการ จากข้อจำกัดดังกล่าวจึงส่งผลให้การผลิตและพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาเป็นไปตามความสามารถในการผลิตและข้อจำกัดของสถานศึกษา (Supply Driven) ไม่ได้อิงความต้องการของประเทศ (Demand Driven) ทำให้กำลังคนที่ผลิตได้ขาดคุณลักษณะทั้งด้านความรู้และทักษะที่จำเป็นบางประการ รวมถึงขาดประสบการณ์ในการทำงาน ก่อให้เกิดการสูญเปล่าทางการลงทุนและเสียเวลาในการฝึกอบรมกำลังคนใหม่อีกครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่ก็ต้องใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน

สาขางานมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นสาขาหนึ่งในสาขาวิชาการท่องเที่ยวที่เปิดในสถาบันการอาชีวศึกษา นับว่ามีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในแง่ของการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศ รวมถึงมีความสำคัญทั้งต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งเปรียบเสมือนทูตวัฒนธรรม การเตรียมกำลังคนให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงนักท่องเที่ยว จึงเป็นหน้าที่สำคัญของสถาบันการอาชีวศึกษาที่จะต้องจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน แต่การที่จะวางแผนการผลิตและกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือองค์กรได้นั้น สิ่งหนึ่งที่จะขาดไปไม่ได้ก็คือการวิเคราะห์อุปสงค์ และอุปทานกำลังคน เพื่อหาช่องว่างในส่วนที่ควรที่จะพัฒนากำลังคนเพิ่มเติม

โดยแนวคิดที่เหมาะสมแก่การพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานและสภาพการณ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงการใช้หลักแนวคิดการพัฒนากำลังคนจึงเป็นแนวคิดที่มีความเหมาะสม เนื่องจากเป็นกระบวนการเพิ่มความรู้อุปสงค์ ความสามารถ ซึ่งในทางเศรษฐศาสตร์ถือว่าเป็นการสะสมทุนมนุษย์ มีวัตถุประสงค์สำคัญก็เพื่อให้มีความรู้ทักษะ และสร้างความสามารถให้แก่กำลังคนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างจิตวิญญาณและแรงจูงใจกำลังคนในการทำงาน และช่วยในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป โดยใช้การศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนากำลังคนโดยตรง ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์สอดคล้องและเกิดความสมดุลกันระหว่างอุปสงค์ของตลาดแรงงานและอุปทานกำลังคนของสถาบันการอาชีวศึกษา การจัดการศึกษาควรจะต้องมีความเชื่อมโยงกับตลาดแรงงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการว่างงานควบคู่กันไปกับปัญหาการขาดแคลนแรงงาน รวมถึงเพื่อให้แรงงานที่เข้าสู่ตลาดแรงงานมีคุณลักษณะที่ดีและเหมาะสมสำหรับ

การทำงาน ซึ่งจากการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานควรจะมีแนวทางการพัฒนากำลังคนในประเด็น ดังต่อไปนี้

■ **ด้านการวางแผนการพัฒนากำลังคนที่สอดคล้องกับความต้องการของ ตลาดแรงงาน**

การวางแผนการพัฒนากำลังคนถือเป็นขั้นตอนการดำเนินการที่สำคัญเพื่อจัดสรรกำลังคนให้ เพียงพอและเหมาะสมกับงาน และแน่ใจว่าจะมีผู้ปฏิบัติในปริมาณและคุณภาพที่ถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อ หลีกเลี่ยงปัญหาการขาดแคลนกำลังคน และปัญหาการว่างงาน ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องวิเคราะห์ สถานการณ์และวางแผนความต้องการกำลังคนว่าแรงงานสาขาอะไรที่ขาดแคลนในปัจจุบัน คุณวุฒิ และคุณสมบัติใดที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในแต่ละสาขา เป็นต้น

■ **ด้านการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการของ ตลาดแรงงาน**

ควรมีการสำรวจความต้องการสถานประกอบการในแต่ละท้องถิ่นว่าต้องการแรงงานที่มี คุณสมบัติหรือคุณลักษณะอย่างไร และต้องรู้ทิศทางการพัฒนาประเทศและวางแผนการจัดการเรียน การสอนให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ หลังจากนั้นสถานศึกษาควรดำเนินการให้มีการ กำหนดรายวิชาใหม่ หรือปรับปรุงรายวิชาเดิม เกี่ยวกับเนื้อหาสาระร่วมกับสถานประกอบการและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ มีการทดลองใช้หลักสูตร มีการประเมินหลักสูตร และปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรทุก 2-5 ปี โดยเปิดโอกาสให้ชุมชนสามารถเรียน รู้ได้ต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยจัดเป็นลักษณะหลักสูตรระบบเปิด (Flexible Learning) เน้นการบูรณา การหลักสูตร และเนื้อหาการเรียนรู้อิงตามสมรรถนะ (Competency-based Curriculum) เพื่อให้บุคคลมีความรู้ทางทฤษฎี และมีทักษะจากการฝึกปฏิบัติให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

สำหรับการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนากำลังคนให้ตรงกับความต้องการของ ตลาดแรงงานและการจัดอาชีวศึกษาในทศวรรษหน้า (ช่วง พ.ศ.2554-2564) ควรมีการจัดการเรียน การสอนในลักษณะดังนี้

- 1) มีการจัดการเรียนการสอนแบบเจาะจง ไม่ใช่รู้ทุกเรื่องแต่ไม่ถ่องแท้
- 2) ครูและนักเรียนลงพื้นที่เพื่อให้ความรู้ชุมชนและมีการประเมินผลการลงพื้นที่
- 3) ให้นักเรียนฝึกงานจำลองในโรงเรียน
- 4) มีการเชิญวิทยากรจากสถานประกอบการมาบรรยาย
- 5) เรียนโดยเน้นการฝึกปฏิบัติ ให้เด็กสามารถนำผลจากการปฏิบัติมาวิจัยและสรุปเป็น หลักการเองได้



- 6) สถานศึกษาต้องมีระบบแนะแนวอาชีพที่ดีเพื่อให้เด็กรู้ว่าจะต้องประกอบอาชีพอะไรในอนาคตเมื่อสำเร็จการศึกษา
- 7) จัดให้เด็กได้ศึกษาดูงานในสถานประกอบการ หรือมีการเป็นผู้ติดตาม ผู้สังเกตการณ์การทำงานของบุคลากรในอาชีพนั้นๆ (Job Shadowing)
- 8) ควรมีรูปแบบการเรียนรู้แบบ Work-based Learning ดังเช่นประเทศในภูมิภาคเมดิเตอร์เรเนียน เช่น แอลจีเรีย อียิปต์ อิสราเอล มอริออคโค ตุรกี ที่ต่างมีนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม “Work-based Learning” เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้เรียนให้เห็นคุณค่าของการเรียนรู้การทำงาน

#### ▪ การสร้างเสริมประสบการณ์ให้แก่กำลังคนระดับอาชีวศึกษา

อาชีวศึกษาควรจัดด้วยสภาพการณ์ที่เน้น “ประสบการณ์นิยม” เป็นการจัดการศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนตามประสบการณ์ ด้วยการจัดสภาพการณ์ที่เหมาะสมที่ผู้เรียนจะได้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้เองเพื่อให้ผู้เรียนฝึกการแก้ปัญหา มุ่งสอนให้ผู้เรียนเป็นผู้นำและผู้ติดตามที่ดี มุ่งให้ผู้เรียนทำงานและประสบความสำเร็จโดยยึดการปฏิบัติให้ได้รับประสบการณ์ ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติ เพื่อสร้างพฤติกรรมที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้พบว่า การฝึกอาชีพจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อการศึกษากระทำในลักษณะเดียวกันกับการทำงานจริง นั่นคือมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเช่นเดียวกันกับที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงในอาชีพนั้น ในทิศทางเดียวกันการสร้างนิสัยของผู้เรียนในการปฏิบัติงานจะได้ผลก็ต่อเมื่อผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติงานจริง ไม่ใช่ฝึกแต่แบบฝึกหัดในสถานศึกษาเท่านั้น

#### ▪ ด้านความร่วมมือ

จากการศึกษาเอกสาร พบว่าการจัดอาชีวศึกษาควรมีการสร้างระบบความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งกลุ่มอาชีพ สมาคมวิชาชีพ สถานประกอบการ/องค์กรผู้ใช้ สถาบันการศึกษา โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ตั้งแต่ขั้นตอนกำหนดนโยบายความต้องการการพัฒนา กำลังคน การระดมทรัพยากร การจัดการอาชีวศึกษาและฝึกอบรม และการติดตามประเมินผล นอกจากนี้ สมาคมนักวิชาชีพก็ควรมีบทบาทในการช่วยพัฒนาคุณภาพด้านวิชาการและตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานวิชาชีพ โดยทุกฝ่ายควรตระหนักถึงเป้าหมายเดียวกัน คือ การพัฒนา กำลังคนให้ถูกทิศถูกทาง ส่วนรูปแบบความร่วมมือนั้นสถาบันหรือโรงเรียนที่เข้มแข็งต้องช่วยเหลือสถาบันหรือโรงเรียนที่อ่อนแอกว่า มีการแลกเปลี่ยนครูและนักเรียนระหว่างประเทศ สถานศึกษาและสถานประกอบการต้องพัฒนาหลักสูตรร่วมกัน มีการประสานงานและติดต่อสื่อสารกันอย่างต่อเนื่อง

จึงสามารถสรุปได้ว่า การจัดการอาชีวศึกษาที่ตอบสนองความต้องการกำลังคนจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์สถานการณ์ แนวโน้มสภาวะทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมถึงสถานศึกษาและสถานประกอบการ ภาคเอกชน ชุมชน แม้กระทั่งสมาคมวิชาชีพเองก็ต้องมีส่วนร่วมในการกำหนด

ความรู้ ความสามารถ สมรรถนะที่จำเป็นในตัวผู้เรียนว่าต้องการคุณลักษณะแบบใด ตั้งแต่ขั้นตอน กำหนดนโยบายความต้องการการพัฒนากำลังคน การระดมทรัพยากร การจัดการอาชีวศึกษาและ ฝึกอบรม และการติดตามประเมินผล โดยทุกฝ่ายควรตระหนักถึงเป้าหมายเดียวกัน คือ การพัฒนา กำลังคนให้ถูกทิศถูกทาง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบทสรุปดังกล่าวจึงนำไปสู่คำถามการวิจัย ที่ว่าความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่ตลาดแรงงาน ต้องการเป็นอย่างไร สภาพและปัญหาในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ในปัจจุบันเป็นอย่างไร และแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ควรจะเป็นอย่างไร



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน 2) เพื่อวิเคราะห์สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ และ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 วิธีดำเนินการวิจัย

วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการวิจัย	เครื่องมือ	วิธีวิเคราะห์ข้อมูล
1. เพื่อวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนา กำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขา อาชีพมัคคุเทศก์ของ ตลาดแรงงาน	1. การวิจัยเอกสาร  2. การวิจัยเชิงสำรวจ	1. แบบบันทึกข้อมูล  2. แบบสอบถาม  3. แบบสัมภาษณ์	1. การวิเคราะห์ เนื้อหา(Content Analysis)  2. ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าความต้องการ จำเป็น (PNI <sub>modified</sub> )การ วิเคราะห์ความ แปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova)  3. การวิเคราะห์ เนื้อหา(Content Analysis)

วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการวิจัย	เครื่องมือ	วิธีวิเคราะห์ข้อมูล
2. เพื่อวิเคราะห์สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์	1. การวิจัยเชิงสำรวจ  2. การสัมภาษณ์	1. แบบสอบถาม  2. แบบสัมภาษณ์	1. ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าความต้องการจำเป็น (PNI <sub>modified</sub> )  2. การวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis)
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน	1. การประชุมสนทนากลุ่ม	1. ร่างแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน	1. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

การวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

### ตอนที่ 1 วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน

**ขั้นตอนที่ 1.1 การวิจัยเอกสาร** เป็นการศึกษาเอกสารและรายงานจากสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมการท่องเที่ยว เพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

#### 1.1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบบันทึกข้อมูล (ภาคผนวก ข เอกสาร 1) สำหรับบันทึกข้อมูลจากเอกสารรายงาน และสถิติที่ได้รับจากหน่วยงานต่างๆ

#### 1.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการกำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เชิงปริมาณโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

## ขั้นตอนที่ 1.2 การวิจัยเชิงสำรวจ

ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามจากแบบสอบถามจากตลาดแรงงานมัคคุเทศก์ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ตามความต้องการของตลาดแรงงาน

### 1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ประเภทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 894 คน มัคคุเทศก์ ประเภทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 18,911 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

#### กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยโปรแกรม G\*Power ซึ่งเป็นการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ จำนวนกลุ่มตัวอย่างจะขึ้นอยู่กับสถิติที่ใช้ทดสอบ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2552) โดยผู้วิจัยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สถิติ ANOVA ตามสูตรคำนวณของ Cohen (1988) ดังนี้

$$ES = \frac{\sigma_m}{\sigma}$$

$$\sigma_m = \sqrt{\frac{\sum (m_i - m)^2}{k}}$$

$$\sigma = \sqrt{\sigma_{pooled\ var}^2}$$

เมื่อ  $m_i$  แทน ค่าเฉลี่ยจากองค์ประกอบแต่ละระดับ

$m$  แทน ค่าเฉลี่ยรวม

$k$  แทน จำนวนระดับองค์ประกอบ

ผู้วิจัยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .05 อำนาจในการทดสอบที่ระดับ .95 และกำหนดขนาดอิทธิพลอยู่ในช่วงปานกลางคือ .25 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 252 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 300 คน เพื่อป้องกันการสูญหายของแบบสอบถาม และเพื่อป้องกันการอัตราการตอบกลับแบบสอบถามต่ำกว่าเกณฑ์ ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

- |     |  |        |
|-----|--|--------|
| (1) | กลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ   | 150 คน |
| (2) | กลุ่มตัวอย่างจากมัคคุเทศก์                 | 90 คน  |
| (3) | กลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว | 60 คน  |

ในกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติผู้วิจัยเลือกจากนักท่องเที่ยวสัญชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี พ.ศ.2557-2558 มากที่สุดเป็น 5 อันดับแรก โดยคำนวณตามสัดส่วนจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนี้

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

นักท่องเที่ยว	จำนวนนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ.2557-2558 (คน)	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
นักท่องเที่ยวชาวจีน	3,856,073	37	55
นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย	2,841,196	28	42
นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น	1,260,918	13	20
นักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย	1,179,862	12	18
นักท่องเที่ยวชาวเกาหลี	1,170,562	10	15

### 1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (ภาคผนวก ข เอกสาร) ซึ่งจะนำไปแจกแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว รวมทั้งสิ้นจำนวน 300 ชุด เพื่อสอบถามผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ตามความต้องการของตลาดแรงงาน เป็นแบบสอบถามประเภทมาตราประมาณค่า (Rating Scale) และเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศระดับการศึกษา และรายได้

ตอนที่ 2 ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านเจตคติ ด้านจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน

จากแบบสอบถามที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

- 1) ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับบริบทที่เกี่ยวข้องกับอาชีพมัคคุเทศก์ บทบาท หน้าที่และคุณลักษณะของมัคคุเทศก์จากเอกสาร และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) พัฒนาแบบสอบถามจากแนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์จากเอกสาร อาทิ เกณฑ์มาตรฐานสำหรับมัคคุเทศก์ กรอบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 3) นำแบบสอบถามที่พัฒนาได้เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจพิจารณาความถูกต้องเชิงเนื้อหา ปรับแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปเสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวัดและประเมินผล และผู้ทรงคุณวุฒิของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์
- 4) นำแบบสอบถามไปตรวจสอบวิธีที่ใช้สถิติความตรงเชิงเนื้อหาให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องแล้วนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC : Item Objective Congruence Index) จากการใช้สูตร

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

$N$  แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากนั้นผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามเป็นรายข้อและในภาพรวมทั้งฉบับตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และมีการทดลองใช้เครื่องมือ (Try Out) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .98 จากการใช้สูตร

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

เมื่อ  $k$  แทน จำนวนข้อ

$S_i^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อ

$S_t^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

- 5) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

### 1.2.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด จำแนกเป็นจากนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินานาชาติ จำนวน 150 ชุด จากมัคคุเทศก์ จำนวน 90 ชุด และจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 60 ชุด เพื่อสำรวจความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ตามความต้องการของตลาดแรงงาน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินานาชาติ ผู้วิจัยได้ทำการไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองในแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บ 3 ช่องทางคือ ไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองในแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ส่งแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวพร้อมแนบซองเอกสารตอบกลับทางไปรษณีย์ และไปเก็บกลับคืนด้วยตนเอง

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บ 2 ช่องทาง คือ ส่งแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวพร้อมแนบซองเอกสารตอบกลับทางไปรษณีย์ และไปเก็บกลับคืนด้วยตนเอง

### 1.2.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความต้องการการพัฒนา กำลังคนด้วยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ คำนวณความต้องการ จำเป็นโดยใช้ค่า Modified Priority Needs Index (PNI modified) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และวิเคราะห์เนื้อหาคำตอบที่ได้จากคำถามปลายเปิด โดยมีสูตรการ คำนวณความต้องการจำเป็น ดังนี้

**ความต้องการจำเป็น (PNI) =** 
$$\frac{\text{สภาพการดำเนินการที่คาดหวัง (I)} - \text{สภาพการดำเนินการปัจจุบัน (D)}}{\text{สภาพการดำเนินการปัจจุบัน (D)}}$$

**ขั้นตอนที่ 1.3 การสัมภาษณ์** สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน

#### 1.3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน ได้แก่

- |                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| 1) นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินานาชาติ | จำนวน 5 คน |
| 2) ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว   | จำนวน 2 คน |
| 3) หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยว | จำนวน 1 คน |



### 1.3.1.1 เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

การเลือกแบบเจาะจง (Purposive) เนื่องจากเป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีลักษณะตามความต้องการของศึกษาโดยมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

- 1) เกณฑ์การคัดเลือกนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
  - 1.1) เป็นนักท่องเที่ยวชาวจีน มาเลเซีย ญี่ปุ่น รัสเซีย และเกาหลี ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเลือกแบบเจาะจงสัญชาติละ 1 คน
  - 1.2) ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย
- 2) เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีประสบการณ์ในการพัฒนากำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์
  - 2.1) เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนากำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์
  - 2.2) เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีประสบการณ์ในการใช้กำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ไม่น้อยกว่า 2 ปี
  - 2.3) ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย
- 3) เกณฑ์การคัดเลือกผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
  - 3.1) ทำงานอยู่ในสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ประเภทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (Inbound Tour)

### 1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อรวบรวมข้อมูลใน 3 ประเด็น ได้แก่ ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ และข้อเสนอแนะในการพัฒนากำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน (ภาคผนวก ข เอกสาร 3-5)

### 1.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่ม ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และหัวหน้ากลุ่มส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) ติดต่อนัดหมายกลุ่มตัวอย่าง อย่างไม่เป็นทางการ
- 2) ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์จากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปยังหน่วยงานของผู้ให้สัมภาษณ์

3) ดำเนินการสัมภาษณ์ตามการนัดหมาย และขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ในการใช้แบบบันทึกเสียงประกอบการรวบรวมข้อมูล

### 1.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่ตลาดแรงงานต้องการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มความเหมือน ความแตกต่างของข้อความที่ได้จากการสัมภาษณ์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

## ตอนที่ 2 เพื่อวิเคราะห์สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

**ขั้นตอนที่ 2.1 การวิจัยเชิงสำรวจ** ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแก่ครู-อาจารย์ ที่ทำการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการท่องเที่ยว เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

### 2.1.1 ประชากร

ครู-อาจารย์ หัวหน้าสาขาวิชาการท่องเที่ยว ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงทั่วประเทศ จำแนกเป็นสถาบันการอาชีวศึกษาสังกัดคณะกรรมการอาชีวศึกษาจำนวน 28 คน และสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 15 คน รวมทั้งสิ้น 43 คน

### 2.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (ภาคผนวก ข เอกสาร 6) ซึ่งนำไปแจกแก่ครู-อาจารย์ ในสถาบันการอาชีวศึกษา สาขาวิชาการท่องเที่ยว รวมทั้งสิ้นจำนวน 43 ชุด เป็นแบบสอบถามประเภทมาตรประมาณค่า (Rating Scale) และแบบสอบถามปลายเปิด ประกอบไปด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและสภาพทั่วไปของสถานศึกษา ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง สถานที่ทำงาน ระดับการศึกษา จำนวนครู-อาจารย์ และจำนวนนักเรียนในสาขาสาขาวิชาการท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ โดยมีเกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41- 4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะอย่างอิสระ

จากแบบสอบถามที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ 2 โดยนำแบบสอบถามที่พัฒนาได้เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบพิจารณาความถูกต้องเชิงเนื้อหา จากนั้นนำแบบสอบถามไปตรวจสอบวิธีที่ใช้สถิติความตรงเชิงเนื้อหาให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องแล้วนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC : Item Objective Congruence Index)

ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามเป็นรายข้อและในภาพรวมทั้งฉบับตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และมีการทดลองใช้เครื่องมือ (Try Out) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .953

### 2.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 43 ชุด จำแนกเป็นครู-อาจารย์ ในสถาบันการอาชีวศึกษา สังกัดคณะกรรมการอาชีวศึกษาจำนวน 28 ชุด และสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจำนวน 15 ชุด โดยผู้วิจัยได้ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์จากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปยังสถาบันการอาชีวศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการเก็บข้อมูลใน 2 ช่องทาง คือ ส่งแบบสอบถามไปพร้อมแนบซองเอกสารตอบกลับทางไปรษณีย์ และเก็บกลับคืนด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งสิ้น 40 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 93.02

### 2.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาด้านอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ด้วยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โดยวิธี Modified Priority Needs Index (PNI modified) หรือการประเมินความต้องการจำเป็น และ

การวิเคราะห์เนื้อหาคำตอบที่ได้จากคำถามปลายเปิด โดยมีสูตรการคำนวณความต้องการจำเป็น ดังนี้

$$\text{ความต้องการจำเป็น (PNI)} = \frac{\text{สภาพการดำเนินการที่คาดหวัง (I) - สภาพการดำเนินการปัจจุบัน (D)}}{\text{สภาพการดำเนินการปัจจุบัน (D)}}$$

**ขั้นตอนที่ 2.2 การสัมภาษณ์** สัมภาษณ์ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษา ครู และ นักศึกษาในสถาบันการอาชีวศึกษา ในประเด็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา กำลังคนอาชีวศึกษาสาขาของอาชีพมัคคุเทศก์

### 2.2.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก (รายนามในตารางที่ 1 ก)

- |   |            |
|---|------------|
| 1) ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษา                 | จำนวน 2 คน |
| 2) ครูในสถาบันการอาชีวศึกษา สาขาวิชาการท่องเที่ยว | จำนวน 2 คน |
| 3) นักศึกษา                                       | จำนวน 2 คน |

#### 2.2.1.2 เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

การเลือกแบบเจาะจง (Purposive) เนื่องจากเป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มี ลักษณะตามความต้องการของศึกษาโดยมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

- 1) เกณฑ์การคัดเลือกผู้อำนวยการจากสถาบันการอาชีวศึกษา
  - 1.1) เป็นตัวแทนผู้อำนวยการจากสถาบันการอาชีวศึกษา ใน กรุงเทพมหานคร สังกัดคณะกรรมการอาชีวศึกษาจำนวน 1 คน และสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจำนวน 1 คน
  - 1.2) มีประสบการณ์ในการบริหารสถาบันการอาชีวศึกษา ไม่น้อยกว่า 2 ปี และ มีความรู้ ความเข้าใจในการจัดการศึกษาด้านอาชีวศึกษา สาขาวิชาการท่องเที่ยว
  - 1.3) ยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัย
- 2) เกณฑ์การคัดเลือกครู-อาจารย์
  - 2.1) เป็นตัวแทนครู-อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยว สังกัด คณะกรรมการอาชีวศึกษาจำนวน 1 คน และสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษา เอกชนจำนวน 1 คน
  - 2.2) มีประสบการณ์สอนสาขาวิชาการท่องเที่ยว ไม่น้อยกว่า 2 ปี
  - 2.3) ยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัย

### 3) เกณฑ์การคัดเลือกนักศึกษา

3.1) เป็นตัวแทนนักศึกษา สาขาวิชาการท่องเที่ยว

3.2) กำลังศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

สาขาวิชาการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2

3.3) ยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัย

#### 2.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อรวบรวมข้อมูลในประเด็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (ภาคผนวก ข เอกสาร 7-8)

#### 2.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 คน ได้แก่ ผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษา ครู-อาจารย์ และนักศึกษา (รายนามในตารางที่ 1 ก) ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) ติดต่อ นัดหมายกลุ่มตัวอย่าง อย่างไม่เป็นทางการ
- 2) ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์จากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไปยังหน่วยงานของผู้ให้สัมภาษณ์
- 3) ดำเนินการสัมภาษณ์ตามการนัดหมาย และขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ในการใช้แถบบันทึกเสียงประกอบการรวบรวมข้อมูล

#### 2.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มความเหมือน ความแตกต่างของข้อความที่ได้จากการสัมภาษณ์

### ตอนที่ 3 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

การดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์นี้ใช้วิธีดำเนินการโดยการประชุมสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 1) นำข้อมูลที่และผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากจากวัตถุประสงค์ที่ 1 และ 2 มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อจัดทำร่างแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน โดยได้รับการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

2) ผู้วิจัยนำร่างแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบถึงความเหมาะสมก่อนการประชุมสนทนากลุ่ม

3) ผู้วิจัยใช้ร่างแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานมาเป็นประเด็นในการประชุมสนทนากลุ่ม โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยหนังสือนำเสนอจากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และตรวจสอบความเหมาะสมของร่างแนวทางการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

4) นำข้อมูลที่ได้จากการจัดประชุมสนทนากลุ่มมาวิเคราะห์เนื้อหาแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานในประเด็นที่ผู้ร่วมประชุมสนทนากลุ่มแนะนำ

5) นำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

### 3.1 ผู้ทรงคุณวุฒิที่เข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม (รายนามในตารางที่ 3 ก)

ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด 7 คน ประกอบด้วย

ผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษา	จำนวน 2 คน
อาจารย์มหาวิทยาลัยสาขาวิชาการท่องเที่ยว	จำนวน 1 คน
ตัวแทนจากสมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย	จำนวน 1 คน
หัวหน้ากลุ่มวิชาการธุรกิจและกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว	จำนวน 1 คน
หัวหน้ากลุ่มมาตรฐานอาชีวศึกษาธุรกิจและบริการ	จำนวน 1 คน
จากสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	
ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	จำนวน 1 คน

#### 3.1.1) เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

1) เกณฑ์การคัดเลือกผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษาและครู ให้เป็นไปตามข้อ 2.2.1.2

2) เกณฑ์การคัดเลือกตัวแทนจากสมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย

2.1) มีประสบการณ์ในการทำงานในวงการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

2.2) เป็นวิทยากร และมีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนสาขาอาชีพ

มัคคุเทศก์

2.3) ยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัย

3) เกณฑ์การคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา  
กำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

3.1) ทำงานภายใต้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา  
กำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

3.2) มีประสบการณ์ในการดำเนินการและรับผิดชอบหน้าที่ที่  
เกี่ยวข้องกับการพัฒนา  
กำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการประชุมสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ ร่าง  
แนวทางการพัฒนา  
กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการ  
ของตลาดแรงงาน  
ที่ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ รวมถึง  
ผลการวิจัยที่ได้จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อ  
นำเสนอแนวทางการพัฒนา  
กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความ  
ต้องการของตลาดแรงงาน

**ตารางที่ 16** สรุปกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และผลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล

วัตถุประสงค์	กลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	ผลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล
1. เพื่อวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน	<p>รายงานจากสำนักทะเบียนธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ และจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกรมการท่องเที่ยว</p> <p>1) กลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยว จำนวน 60 คน</p> <p>2) กลุ่มตัวอย่างจากมัคคุเทศก์ จำนวน 90 คน</p> <p>3) กลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 150 คน</p> <p>ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>นักท่องเที่ยวชาวจีน 55 คน</li> <li>นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย 42 คน</li> <li>นักท่องเที่ยวชาวจีน 20 คน</li> <li>นักท่องเที่ยวรัสเซีย 18 คน</li> <li>นักท่องเที่ยวเกาหลี 15 คน</li> </ul>	<p>แบบบันทึกข้อมูล (เอกสาร 1 ข)</p> <p>แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ</p> <p>ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยว และมัคคุเทศก์ (เอกสาร 2 ข)</p>	<p>ความต้องการกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านจำนวน และภาษา ในปี พ.ศ.2558 และ พ.ศ.2563</p> <p>ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน ในคุณลักษณะ 5 ด้าน</p>
	<p>นักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 5 คน</p> <p>ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวจีน มาเลเซีย ญี่ปุ่น รัสเซีย และเกาหลี</p>	<p>แบบสัมภาษณ์สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (เอกสาร 3 ข)</p>	



ตารางที่ 16 (ต่อ)

วัตถุประสงค์	กลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	ผลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล
<p>1. เพื่อวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัณฑุเทศก์ของตลาดแรงงาน (ต่อ)</p>	<p>ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยว 2 คน</p> <p>หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมธุรกิจนำเข้าเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว จากกรมการท่องเที่ยว จำนวน 1 คน</p>	<p>แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยว (เอกสาร 4 ข)</p> <p>แบบสัมภาษณ์สำหรับหัวหน้ากลุ่มส่งเสริมธุรกิจนำเข้าเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว จากกรมการท่องเที่ยว (เอกสาร 5 ข)</p>	<p>ความต้องการการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัณฑุเทศก์ของตลาดแรงงาน ในคุณลักษณะ 5 ด้าน</p>
<p>2. เพื่อวิเคราะห์สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัณฑุเทศก์</p>	<p>ครู-อาจารย์ ในสถาบันการอาชีวศึกษา สาขาวิชาการท่องเที่ยว รวมทั้งสิ้น จำนวน 43 คน</p>	<p>แบบสอบถามสำหรับสถาบันการอาชีวศึกษา (เอกสาร 6 ข)</p>	<p>• สภาพการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัณฑุเทศก์ในปัจจุบัน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลทั่วไปของสถาบันการอาชีวศึกษา</li> <li>- รูปแบบการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัณฑุเทศก์</li> <li>- ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัณฑุเทศก์</li> </ul>

ตารางที่ 16 (ต่อ)

วัตถุประสงค์	กลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	ผลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล
2. เพื่อวิเคราะห์สภาพและปัญหาที่เกี่ยวกับ การพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (ต่อ)	ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษา จำนวน 2 คน ครูในสถาบันการอาชีวศึกษา สาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 2 คน นักศึกษา สาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 2 คน	แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้อำนวยความสะดวก และครู อาจารย์ ในสาขาวิชาการท่องเที่ยว (เอกสาร 7 ข)	• สภาพปัญหาในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ สภาพในปัจจุบัน และปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์
	นักศึกษา สาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 2 คน	แบบสัมภาษณ์สำหรับนักศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยว (เอกสาร 8 ข)	
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนา กำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของ ตลาดแรงงาน	1) ผู้บริหารสถาบันการอาชีวศึกษา จำนวน 2 คน 2) อาจารย์มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 1 คน 3) ตัวแทนจากสมาคมมัคคุเทศก์ แห่งประเทศไทย จำนวน 1 คน 4) หัวหน้ากลุ่มวิชาการธุรกิจและกองทุน คู่เมืองธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 1 คน 5) หัวหน้ากลุ่มมาตรฐานอาชีวศึกษา ธุรกิจและบริการ จำนวน 1 คน 6) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 1 คน	ร่างแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของ ตลาดแรงงาน (เอกสาร 9 ข)	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน เป็นการศึกษาความต้องการการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ สภาพและปัญหาในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ และการนำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร การเก็บแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการประชุมสนทนากลุ่ม สำหรับผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ความต้องการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน

ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

#### **ตอนที่ 1 ความต้องการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน**

##### **1.1 การศึกษาความต้องการกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงานในเชิงปริมาณ**

การศึกษาความต้องการกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงานในเชิงปริมาณจะเป็นข้อมูลเพื่อนำไปสู่การศึกษาความต้องการการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ว่าสถาบันการอาชีวศึกษาควรมีทิศทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์จำนวนเท่าไร ทักษะภาษาใดซึ่งเป็นที่ต้องการ ขาดแคลน และภาษาใดที่มีปริมาณเพียงพอจะเกินกับความต้องการของตลาดแรงงาน ทำให้ทราบถึงความต้องการการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ และนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ที่สอดคล้องและตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน

จากการศึกษาเอกสารสรุปผลการรายงานตัวของมัคคุเทศก์จากสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว, 2558) และจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมการท่องเที่ยว สามารถสรุปได้ดังนี้

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการมัคคุเทศก์ในเชิงปริมาณ โดยเทียบสัดส่วนระหว่างมัคคุเทศก์ และจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในรูปแบบแพคเกจทัวร์แล้วนั้น พบว่าในปี 2558 และการคาดการณ์ไปในปี 2563 มีทั้งจำนวนมัคคุเทศก์ที่เกินอยู่ในบางภาษา ได้แก่ มัคคุเทศก์ ภาษาอังกฤษ มัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่น มัคคุเทศก์ภาษาฝรั่งเศส มัคคุเทศก์ภาษาสเปน มัคคุเทศก์ภาษา อิตาลีเลียน และมัคคุเทศก์ภาษาลาว และมีมัคคุเทศก์บางภาษาเท่านั้นที่ขาดแคลน ได้แก่ มัคคุเทศก์ ภาษามลายู มัคคุเทศก์ภาษารัสเซีย มัคคุเทศก์ภาษาเกาหลี มัคคุเทศก์ภาษาฮินดี มัคคุเทศก์ภาษา เวียดนาม มัคคุเทศก์ภาษาดากาล็อก และมัคคุเทศก์ภาษาอินโดนีเซีย เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามพบว่า มัคคุเทศก์ภาษาจีนในปี พ.ศ.2558 ไม่มีความขาดแคลนแต่ประการใด ทั้งยังมีจำนวนเกินอยู่ 2,762 คน แต่ในปี พ.ศ.2563 กลับพบว่ามีความขาดแคลนมัคคุเทศก์ภาษาจีนถึง 7,758 คน เนื่องจากการ คาดการณ์ว่าจะมีแนวโน้มนักท่องเที่ยวจีนเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ สำหรับการศึกษาค้นคว้าความต้องการกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงานในเชิงปริมาณ ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาเอกสาร มีรายละเอียดและผลการวิจัย ดังนี้

จากการที่นายกรัฐมนตรีมีบัญชาให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมการท่องเที่ยว และฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ให้มีการดำเนินการจัดระเบียบ มัคคุเทศก์ โดยสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ได้ดำเนินการรับรายงานตัวมัคคุเทศก์เพื่อ สืบสวนข้อมูลสถานะปัจจุบันของมัคคุเทศก์ และใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา มัคคุเทศก์ขาดแคลน ผลการสำรวจ พบว่าจากจำนวนมัคคุเทศก์ที่ได้รับใบอนุญาต ทั้งสิ้น 54,378 ราย มีมัคคุเทศก์มารายงานตัวเป็นจำนวน 33,003 คน คิดเป็นร้อยละ 60.69 ของจำนวนมัคคุเทศก์ที่ได้รับ ใบอนุญาตทั้งหมด

โดยเมื่อจำแนกตามระดับวุฒิการศึกษา พบว่ามัคคุเทศก์ที่มารายงานตัวส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 19,882 ราย คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 9,022 ราย คิดเป็นร้อยละ 27 ระดับปริญญาโท จำนวน 2,687 ราย คิดเป็นร้อยละ 8 สูงกว่าระดับ ปริญญาโท 260 ราย คิดเป็นร้อยละ 1 และอื่นๆ/ไม่ระบุ จำนวน 1,152 ราย คิดเป็นร้อยละ 4 ดัง ตารางที่ 17

ตารางที่ 17 วุฒิการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่มารายงานตัว

ระดับวุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9,022	27
ปริญญาตรี	19,882	60
ปริญญาโท	2,687	8
สูงกว่าปริญญาโท	260	1
อื่นๆ (ไม่ระบุ)	1,152	4

ที่มา: สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว, 2558

โดยมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพหลัก จำนวน 14,736 ราย คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพเป็นบางครั้งบางคราว จำนวน 12,490 ราย คิดเป็นร้อยละ 38 ไม่ได้ประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์เลย จำนวน 4,867 ราย คิดเป็นร้อยละ 15 และไม่ได้ระบุ 910 ราย คิดเป็นร้อยละ 3 ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ลักษณะการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์

ลักษณะการประกอบอาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพหลัก	14,736	44
ประกอบอาชีพเป็นบางครั้งบางคราว	12,490	38
ไม่ได้ประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์เลย	4,867	15
ไม่ระบุ	910	3

ที่มา: สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว, 2558

เมื่อจำแนกตามความสามารถในการใช้ภาษา โดยแบ่งตามระดับความสามารถในการใช้ภาษาทั้งสิ้น 3 ระดับ ได้แก่ ดีมาก ดี พอใช้ และแบ่งตามสถานะการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพหลัก ผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็นบางครั้งบางคราว และผู้ที่มีใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์แต่ไม่ได้ประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ พบว่าผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพหลักและผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็นบางครั้งบางคราวที่มีความสามารถในการใช้ภาษาในการนำเที่ยวอยู่ในระดับดีถึงระดับดีมาก โดยรวมมีจำนวนเฉลี่ยร้อยละ 60.75 ซึ่งภาษาที่มีจำนวนมัคคุเทศก์ที่มีทักษะในการสื่อสารและมีความสามารถในการใช้ภาษามากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ ภาษาอิตาเลียน ภาษาลาว ภาษาจีน ภาษาอินโดนีเซีย และภาษาสเปน ตามลำดับ ส่วนภาษาที่

มีจำนวนมัคคุเทศก์ที่มีทักษะในการสื่อสารและมีความสามารถในการใช้ภาษาน้อยที่สุด ได้แก่ ภาษา รัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาอาหรับ และภาษาญี่ปุ่น ตามลำดับ

เมื่อนำจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางโดยแพคเกจทัวร์ ในปี พ.ศ.2558 และจากการคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ.2563 มาเปรียบเทียบกับจำนวนมัคคุเทศก์ที่มีความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศในระดับดีและดีมากในอัตราส่วนมัคคุเทศก์ 1 คน ต่อ นักท่องเที่ยว 20 คน เพื่อศึกษาความต้องการกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในเชิงปริมาณแล้วนั้น พบว่าในปี พ.ศ.2558 หากเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางโดยแพคเกจทัวร์กับจำนวนมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษาอังกฤษ จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส สเปน เยอรมัน และอิตาลี ในการนำเที่ยว ไม่มีความขาดแคลนในเชิงปริมาณแต่อย่างใด ดังตารางที่ 19

**ตารางที่ 19** จำนวนมัคคุเทศก์ในภาษาที่ไม่ขาดแคลนและเปรียบเทียบกับประมาณการนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในรูปแบบแพคเกจทัวร์ ปี พ.ศ.2558

ประเทศ	จำนวน นักท่องเที่ยว Package Tour (คน)	ภาษา	จำนวน มัคคุ เทศก์ (คน)	ความต้องการมัคคุเทศก์ ตามจำนวนครั้งในการรับ งานของมัคคุเทศก์			ความขาด แคลน มัคคุเทศก์ (คำนวณที่ มัคคุเทศก์รับ งาน 2 ครั้งต่อ เดือน)
				1 ครั้ง ต่อ เดือน	2 ครั้ง ต่อ เดือน	3 ครั้ง ต่อ เดือน	
Australia+United Kingdom+USA+ Canada+New Zealand	307,486	อังกฤษ	16,815	1,281	641	427	เกิน 16,174
China+Singapore+ Taiwan	2,330,713	จีน	7,618	9,711	4,856	3,237	เกิน 2,762
Japan	391,429	ญี่ปุ่น	1,507	1,631	815	544	เกิน 692
France	60,616	ฝรั่งเศส	581	253	126	84	เกิน 392
Spain+Argentina	24,340	สเปน	245	101	51	34	เกิน 194
Germany+Austria+ Belgium+Switzerland	118,771	เยอรมัน	445	495	247	165	เกิน 147
Italy	24,270	อิตาลี	163	101	51	34	เกิน 112

ที่มา: สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว, 2558

จากตารางที่ 20 ในปี พ.ศ.2558 หากเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางโดยแพคเกจทัวร์กับจำนวนมัคคุเทศก์ พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางโดยแพคเกจทัวร์กับจำนวนมัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษามลายู รัสเซีย เกาหลี อินเดีย เวียดนาม ในการนำเที่ยว มีการขาดแคลนในเชิงปริมาณมากที่สุดเป็น 5 อันดับแรก

**ตารางที่ 20** จำนวนมัคคุเทศก์ในภาษาที่ขาดแคลนเปรียบเทียบกับประมาณการนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในรูปแบบแพคเกจทัวร์ ปี พ.ศ.2558

ประเทศ	จำนวนนักท่องเที่ยว Package Tour (คน)	ภาษา	จำนวนมัคคุเทศก์ (คน)	ความต้องการมัคคุเทศก์ตามจำนวนครั้งในการรับงานของมัคคุเทศก์			ความขาดแคลนมัคคุเทศก์ (คำนวณที่มัคคุเทศก์รับงาน 2 ครั้งต่อเดือน)
				1 ครั้ง ต่อเดือน	2 ครั้ง ต่อเดือน	3 ครั้ง ต่อเดือน	
Malaysia+Brunei	1,596,622	มลายู	368	6,653	3,326	2,218	ขาด 2,958
Russia	760,594	รัสเซีย	253	3,169	1,585	1,056	ขาด 1,332
Korea	622,023	เกาหลี	392	2,592	1,296	864	ขาด 904
India	339,820	อินเดีย	8	1,416	708	472	ขาด 700
Vietnam	250,956	เวียดนาม	128	1,046	523	349	ขาด 395
Philippines	76,066	ตากาล็อก	-	317	158	106	ขาด 158
Indonesia	197,641	อินโดนีเซีย	304	824	412	275	ขาด 108
Sweden + Finland	54,920	สวีเดน	9	229	114	76	ขาด 105
Denmark	22,974	เดนมาร์ก	5	96	48	32	ขาด 43
Iran+Afganistan	32,202	เปอร์เซีย	26	134	67	45	ขาด 41
Turkey	18,666	ตุรกี	3	78	39	26	ขาด 36
Cambodia	29,419	เขมร	41	123	61	41	ขาด 29
Myanmar	23,095	พม่า	27	96	48	32	ขาด 21
Norway	14,649	นอร์เวย์	10	61	31	20	ขาด 21
Netherlands	22,040	ดัตช์	26	92	46	31	ขาด 20

ที่มา: สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว, 2558

เมื่อทำการคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในรูปแบบแพคเกจทัวร์ ในปี พ.ศ. 2563 ดังตารางที่ 21 พบว่าหากเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางโดยแพคเกจทัวร์กับจำนวนมัคคุเทศก์แล้วนั้น มัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษาอังกฤษ ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส เยอรมัน สเปน อิตาลี และลาว ในการนำเที่ยว ไม่มีความขาดแคลนในเชิงปริมาณแต่อย่างใด

**ตารางที่ 21** จำนวนมัคคุเทศก์ในภาษาที่ไม่ขาดแคลนเปรียบเทียบกับประมาณการนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในรูปแบบแพคเกจทัวร์ ปี พ.ศ.2563

ประเทศ	จำนวนนักท่องเที่ยว Package Tour (คน)	ภาษา	จำนวนมัคคุเทศก์ (คน)	ความต้องการมัคคุเทศก์ตามจำนวนครั้งในการรับงานของมัคคุเทศก์			ความขาดแคลนมัคคุเทศก์ (คำนวณที่มัคคุเทศก์รับงาน 2 ครั้งต่อเดือน)
				1 ครั้งต่อเดือน	2 ครั้งต่อเดือน	3 ครั้งต่อเดือน	
Australia+United Kingdom+USA+Canada+New Zealand	353,556	อังกฤษ	16,815	1,473	737	491	เกิน 16,078
Japan	496,289	ญี่ปุ่น	1,507	2,068	1,034	689	เกิน 473
France	84,263	ฝรั่งเศส	581	351	176	117	เกิน 405
Germany+Australia+Belgium+Switzerland	152,890	เยอรมัน	445	637	319	212	เกิน 126
Spain+Argentina	30,746	สเปน	245	128	64	43	เกิน 181
Italy	34,789	อิตาลี	163	145	72	48	เกิน 91
Laos	34,881	ลาว	105	145	73	48	เกิน 32

ที่มา: สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว, 2558



จากตารางที่ 22 พบว่าในปี พ.ศ.2563 หากเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางโดยแพคเกจทัวร์กับจำนวนมัคคุเทศก์แล้วนั้น มัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษาจีน มลายู รัสเซีย เกาหลี และฮินดี ในการนำเที่ยว มีความขาดแคลนในเชิงปริมาณมากที่สุดเป็น 5 อันดับแรก

**ตารางที่ 22** จำนวนมัคคุเทศก์ในภาษาที่ขาดแคลนเปรียบเทียบกับประมาณการนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในรูปแบบแพคเกจทัวร์ ปี พ.ศ.2563

ประเทศ	จำนวนนักท่องเที่ยว Package Tour (คน)	ภาษา	จำนวนมัคคุเทศก์ (คน)	ความต้องการมัคคุเทศก์ตามจำนวนครั้งในการรับงานของมัคคุเทศก์			ความขาดแคลนมัคคุเทศก์ (คำนวณที่มัคคุเทศก์รับงาน 2 ครั้งต่อเดือน)
				1 ครั้งต่อเดือน	2 ครั้งต่อเดือน	3 ครั้งต่อเดือน	
China+Singapore+Taiwan	7,380,667	จีน	7,618	30,753	15,376	10,251	ขาด 7,758
Malaysia+Brunei	2,102,072	มลายู	368	8,759	4,379	2,920	ขาด 4,011
Russia	685,837	รัสเซีย	253	2,858	1,429	953	ขาด 1,176
Korea	739,329	เกาหลี	392	3,081	1,540	1,027	ขาด 1,148
India	409,535	ฮินดี	8	1,706	853	569	ขาด 845
Vietnam	258,202	เวียดนาม	128	1,076	538	359	ขาด 410
Philippines	102,448	ตากาล็อก	-	427	213	142	ขาด 213
Indonesia	229,414	อินโดนีเซีย	304	956	478	319	ขาด 174
Sweden + Finland	70,425	สวีเดน	9	293	147	98	ขาด 138
Denmark	30,338	เดนมาร์ก	5	126	63	42	ขาด 58
Cambodia	44,865	เขมร	41	187	93	62	ขาด 52
Myanmar	37,455	พม่า	27	156	78	52	ขาด 51
Netherlands	28,482	ดัตช์	26	119	59	40	ขาด 33
Norway	18,291	นอร์เวย์	10	76	38	25	ขาด 28
Israel	19,547	ฮีบรู	19	81	41	27	ขาด 22
Nepal	8,963	เนปาล	4	37	19	12	ขาด 15
Brazil	10,070	โปรตุเกส	13	39	19	13	ขาด 6

ที่มา: สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว, 2558

เมื่อพิจารณาตารางที่ 21 และ 22 พบว่าเมื่อนำจำนวนมัคคุเทศก์ดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ.2563 พบว่าในอีก 5 ปีข้างหน้า มัคคุเทศก์ภาษาจีนจะขาดแคลน 7,758 คน จากที่ในปี 2558 ไม่ขาดแคลนและเกินอยู่ 2,762 คน ภาษามลายูจะขาดแคลน 4,011 คน ภาษารัสเซียจะขาดแคลน 1,176 คน ภาษาเกาหลี จะขาดแคลน 1,148 คน ภาษาฮินดีจะขาดแคลน 845 คน ภาษาเวียดนามจะขาดแคลน 410 คน ภาษาตากาล็อกจะขาดแคลน 213 คน และภาษาอินโดนีเซียจะขาดแคลน 174 คน ในขณะที่มัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่น ภาษาอังกฤษ ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาอิตาลี ภาษาสเปน ยังมีจำนวนเพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษานั้นๆ ในระยะ 5 ปีข้างหน้า

ทั้งนี้ พบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนมีอัตราการเติบโตสูง โดยจากประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีน ชาวสิงคโปร์ และชาวไต้หวัน ที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในรูปแบบแพคเกจทัวร์ ในปี พ.ศ. 2563 มีจำนวน 7,380,667 คน ในขณะที่เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนมัคคุเทศก์ที่สามารถใช้ภาษาจีนได้ในระดับดีมากและดี และประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพหลัก และเป็นบางครั้งบางคราว ในอัตรามัคคุเทศก์ 1 คน ต่อนักท่องเที่ยว 20 คน และมัคคุเทศก์ 1 คน ปฏิบัติงาน 2 ครั้งต่อเดือน (24 ครั้งต่อปี) พบว่าจะขาดแคลนมัคคุเทศก์ภาษาจีนเป็นจำนวนมากถึง 7,758 คน ซึ่งหมายความว่าจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในการผลิตและพัฒนามัคคุเทศก์ภาษาจีนเป็นจำนวนมากเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีนในอีก 5 ปีข้างหน้า

จากข้อมูลดังกล่าวจะสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาสาขาของอาชีพมัคคุเทศก์ให้ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงาน รวมถึงสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการผลิตและพัฒนากำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์แต่ละภาษาให้สอดคล้องกับสถานการณ์ความต้องการกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ได้อย่างเพียงพอ และไม่เกิดภาวะคนล้นได้อีกด้วย

นอกจากความต้องการกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์แล้ว ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะด้านเจตคติ ด้านจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ ก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน เนื่องจากความรู้ ทักษะ การบริการ และการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ล้วนส่งผลต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย ดังนั้น ในหัวข้อต่อไปจึงจะเป็นผลการวิจัยในส่วน of ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะ 5 ด้านด้วยกัน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

## 1.2 ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของ

### ตลาดแรงงาน

จากสถานการณ์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน ได้แก่ มัคคุเทศก์ขาดความรักและศรัทธาในอาชีพ มัคคุเทศก์ขาดความซื่อสัตย์และเอาใจเอาเปรียบนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ขาดประสบการณ์และขาดความพร้อมในการทำงาน ไม่สามารถปฏิบัติงานได้จริง นำมาสู่การเกิดมัคคุเทศก์เถื่อน และเกิดปรากฏการณ์ Sitting Guide ซึ่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศรวมถึงความรู้ ทักษะบางประการในการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน เพื่อศึกษาอุปสงค์ของตลาดแรงงานมัคคุเทศก์ และประเมินช่องว่างระหว่างสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันกับสภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตตามความคาดหวังของตลาดแรงงาน เพื่อนำไปสู่การสร้างแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของสถาบันการอาชีวศึกษาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความต้องการของตลาดแรงงาน

จากการวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน โดยการใช้วิจัยเชิงสำรวจ และจากการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่าตลาดแรงงานมีความเห็นว่าการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์มีความต้องการการพัฒนาคุณลักษณะในด้านความรู้ และทักษะ มากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ตามลำดับ ด้านความรู้ที่ตลาดแรงงานต้องการให้เกิดการพัฒนามากที่สุดคือ องค์ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย ไม่ว่าจะเป็นความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมไทย ภูมิศาสตร์ไทย อาหารไทย เป็นต้น ทั้งนี้ ตลาดแรงงานมีความเห็นว่ามัคคุเทศก์ที่จบการศึกษาออกมา ยังมีความรู้รอบตัวค่อนข้างน้อย ยังขาดความรู้ ความเป็นมาที่ถูกต้องในทางประวัติศาสตร์ ในด้านทักษะตลาดแรงงานเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันว่าการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ควรจะต้องมีการพัฒนาทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยควรมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษาขึ้นไป สำหรับด้านเจตคติ พบว่าควรเร่งพัฒนาในเรื่องของการมีใจรักในบริการ และการมีทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยว เนื่องจากพบว่ามัคคุเทศก์รุ่นใหม่ ที่จบออกไปทำงานขาดความอดทน และขาดความรัก ศรัทธาในอาชีพ ในด้านจริยธรรมจำเป็นที่จะต้องพัฒนา และปลูกฝังให้กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์มีความซื่อสัตย์ ไม่เอาเปรียบลูกค้า และให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม และในลำดับสุดท้ายด้านบุคลิกภาพ ควรมีการพัฒนาในเรื่องของการฝึกฝน ดูแลบุคลิกภาพ และรูปลักษณ์ให้ดูสง่างามอยู่เสมอ

ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วนด้วยกัน ได้แก่ 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงสำรวจ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามประเภทมาตราประมาณค่า (Rating

Scale) และวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิด และ 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังมีรายละเอียด ดังนี้

### 1.2.1 ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงานจากการวิจัยเชิงสำรวจ

จากการวิจัยเชิงสำรวจ โดยรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามประเภทมาตราประมาณค่า (Rating Scale) และการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดจากตลาดแรงงาน ซึ่งประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (จีน มาเลเซีย ญี่ปุ่น รัสเซีย และเกาหลี) มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 300 คน เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### 1.2.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งหมด 150 คน เป็นนักท่องเที่ยวชาวจีน 55 คน นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย 42 คน นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น 20 คน นักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย 18 คน และนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี 15 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67, 28, 13.33, 12 และ 10 ตามลำดับ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นเพศชาย และเพศหญิงจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 66 คน และ 84 คน คิดเป็นร้อยละ 44 และ 56 ตามลำดับ สำหรับด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุไม่แตกต่างกันมากนัก กล่าวคือ อายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 40.67 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 และอายุ 40-49 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รายได้ส่วนใหญ่ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอยู่ในช่วงใกล้เคียงกัน โดยมีรายได้ 20,001-50,000 บาท มากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 รองลงมาคือ 50,001-80,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 และ 80,000 บาทขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.33

ตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

สัญชาติ	จีน		มาเลเซีย		ญี่ปุ่น		รัสเซีย		เกาหลี		รวมนักท่องเที่ยวต่างชาติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ												
ชาย	22	40	18	42.9	12	60	7	38.9	7	46.7	66	44
หญิง	33	60	24	57.1	8	40	11	61.1	8	53.3	84	56
อายุ												
ต่ำกว่า 30 ปี	24	43.6	11	26.2	8	40	3	16.7	6	40	52	34.67
30-39 ปี	24	43.6	16	38	6	30	12	66.6	3	20	61	40.67
40-49 ปี	6	10.9	13	31	6	30	3	16.7	4	26.7	32	21.33
50 ปีขึ้นไป	1	1.8	2	4.8	-	-	-	-	2	13.3	5	3.33
วุฒิการศึกษา												
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	29.2	7	16.7	3	15	2	11.1	6	40	34	22.67
ปริญญาตรี	24	43.6	27	64.3	9	45	14	77.8	4	26.7	78	52
ปริญญาโท	12	21.8	8	19	7	35	2	11.1	1	6.7	30	20
ปริญญาเอก	3	5.5	-	-	1	5	-	-	1	6.7	5	3.33

ตารางที่ 23 (ต่อ)

สัญชาติ	จีน		มาเลเซีย		ญี่ปุ่น		รัสเซีย		เกาหลี		รวมนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ (บาท)												
ต่ำกว่า 20,000	6	10.9	11	26.2	4	20	2	11.1	8	53.3	31	20.67
20,001-50,000	19	34.5	19	45.2	10	50	8	44.4	2	13.3	58	38.67
50,001-80,000	18	32.7	8	19	4	20	6	33.3	2	13.3	38	25.33
80,000 บาทขึ้นไป	12	21.8	4	9.5	2	10	2	11.1	3	20	23	15.33

สำหรับข้อมูลทั่วไปของมัคคุเทศก์ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นมัคคุเทศก์ ทั้งหมด 90 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คือ 54 คน คิดเป็นร้อยละ 60 สำหรับอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 และช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 วุฒิการศึกษาของมัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.9 รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วง 20,001-50,000 บาท มากที่สุด เป็นจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ข้อมูลทั่วไปของมัคคุเทศก์

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	36	40
หญิง	54	60
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	6	6.7
30-39 ปี	29	32.2
40-49 ปี	43	47.8
50 ปีขึ้นไป	12	13.3
<b>วุฒิการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	4.4
ปริญญาตรี	75	83.3
ปริญญาโท	11	12.3
ปริญญาเอก	-	-
<b>ประสบการณ์ในการทำงาน</b>		
1-5 ปี	44	48.9
6-10 ปี	34	37.8
11 ปีขึ้นไป	12	13.3

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>รายได้</b>		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	16	17.8
20,001–50,000 บาท	63	70
50,001–80,000 บาท	11	12.2

จากการรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 60 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ 42 คน คิดเป็นร้อยละ 70 สำหรับอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 40–49 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.3 ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6–10 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.7 รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันมากเท่าไรนัก กล่าวคือ รายได้อยู่ในช่วง 20,001–50,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รายได้อยู่ในช่วง 50,001–80,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 และ 80,000 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	18	30
หญิง	42	70
<b>อายุ</b>		
30–39 ปี	14	23.3
40–49 ปี	38	63.3
50 ปีขึ้นไป	8	13.3
<b>วุฒิการศึกษา</b>		
ปริญญาตรี	38	63.3
ปริญญาโท	20	33.3
ปริญญาเอก	2	3.4



รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ประสบการณ์ในการทำงาน</b>		
1-5 ปี	7	11.7
6-10 ปี	37	61.7
11 ปีขึ้นไป	16	26.7
<b>รายได้</b>		
20,001–50,000 บาท	21	35
50,001–80,000 บาท	23	38.3
80,000 บาทขึ้นไป	16	26.7

#### 1.2.1.1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาสาขาของอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน

โดยรวมตลาดแรงงานมีความเห็นว่า มีความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ และด้านทักษะมากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $PNI_{Modified} = 0.27$ ) รองลงมาคือ ด้านเจตคติ ( $PNI_{Modified} = 0.23$ ) ด้านจริยธรรม ( $PNI_{Modified} = 0.22$ ) และด้านบุคลิกภาพ ( $PNI_{Modified} = 0.15$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านความรู้ ความรู้ที่มีความต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย ( $PNI_{Modified} = 0.27$ ) รองลงมาคือ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว ซึ่งอยู่ในลำดับเดียวกัน ( $PNI_{Modified} = 0.26$ ) ตามลำดับ

ด้านทักษะ ทักษะที่มีความต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว ( $PNI_{Modified} = 0.3$ ) รองลงมาคือ ทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ( $PNI_{Modified} = 0.29$ ) ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ ( $PNI_{Modified} = 0.28$ ) และทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $PNI_{Modified} = 0.22$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ความคิดเห็นของตลาดแรงงานเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ

คุณลักษณะ	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		PNI <sub>Modified</sub>	ลำดับ จำนวน ตามต้น		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย			S.D.	แปลผล
<b>ความรู้</b>								
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ	3.34	0.20	ปานกลาง	4.23	0.05	มากที่สุด	0.27	1
ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย	3.33	0.27	ปานกลาง	4.21	0.06	มากที่สุด	0.26	2
ความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว	3.41	0.26	มาก	4.33	0.09	มากที่สุด	0.27	1
	3.28	0.11	ปานกลาง	4.14	0.06	มาก	0.26	2
<b>ทักษะ</b>								
ทักษะการสื่อสารเพื่อนำเที่ยว	3.59	0.19	มาก	4.55	0.18	มากที่สุด	0.27	1
ทักษะในการสื่อสารเพื่อนำเที่ยว	3.5	0.20	มาก	4.54	0.08	มากที่สุด	0.3	1
ทักษะในการปฏิบัติงานตาม บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ	3.57	0.23	มาก	4.56	0.12	มากที่สุด	0.28	3
ทักษะในการดูแลความปลอดภัย และช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	3.49	0.19	มาก	4.5	0.05	มากที่สุด	0.29	2
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.8	0.22	มาก	4.62	0.07	มากที่สุด	0.22	4
<b>เจตคติ</b>								
เจตคติ	3.87	0.20	มาก	4.76	0.14	มากที่สุด	0.23	3
<b>จริยธรรม</b>								
จริยธรรม	3.82	0.23	มาก	4.66	0.03	มากที่สุด	0.22	4
<b>บุคลิกภาพ</b>								
บุคลิกภาพ	3.99	0.06	มาก	4.6	0.02	มากที่สุด	0.15	5

โดยเมื่อวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กลุ่มมัคคุเทศก์ และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่า มีความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ด้านทักษะมากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $PNI_{Modified} = 0.28$ ) รองลงมาคือ ด้านความรู้ ( $PNI_{Modified} = 0.27$ ) ด้านเจตคติ และจริยธรรม ซึ่งอยู่ในลำดับที่เท่ากัน ( $PNI_{Modified} = 0.24$ ) และด้านบุคลิกภาพเป็นลำดับสุดท้าย ( $PNI_{Modified} = 0.16$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านความรู้ ความรู้ที่มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย ( $PNI_{Modified} = 0.28$ ) รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว ( $PNI_{Modified} = 0.27$ ) และความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ( $PNI_{Modified} = 0.26$ ) ตามลำดับ

ด้านทักษะ ทักษะที่มีความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ ( $PNI_{Modified} = 0.31$ ) รองลงมาคือ ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว และทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ( $PNI_{Modified} = 0.3$ ) และทักษะที่มีความต้องการพัฒนาเป็นลำดับสุดท้ายคือทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $PNI_{Modified} = 0.24$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพภาคเกษตรกรรมในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

คุณลักษณะ	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		PNI <sub>Modified</sub>	ลำดับ จำนวน			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.					
	แปลผล		แปลผล		ลำดับ รวม	ตาม ลำดับ			
<b>ความรู้</b>	3.31	0.04	ปานกลาง	4.2	0.08	มาก	0.27	2	
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	3.32	0.26	ปานกลาง	4.19	0.17	มาก	0.26		3
ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย	3.35	0.34	ปานกลาง	4.29	0.16	มากที่สุด	0.28		1
ความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว	3.25	0.31	ปานกลาง	4.12	0.21	มาก	0.27		2
<b>ทักษะ</b>	3.55	0.12	มาก	4.56	0.09	มากที่สุด	0.28	1	
ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว	3.51	0.29	มาก	4.57	0.17	มากที่สุด	0.3		2
ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	3.49	0.18	มาก	4.56	0.10	มากที่สุด	0.31		1
ทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	3.47	0.11	มาก	4.5	0.16	มากที่สุด	0.3		2
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.72	0.88	มาก	4.62	0.19	มากที่สุด	0.24		3
<b>เจตคติ</b>	3.83	0.17	มาก	4.74	0.18	มากที่สุด	0.24		3
<b>จริยธรรม</b>	3.75	0.08	มาก	4.65	0.15	มากที่สุด	0.24		3
<b>บุคลิกภาพ</b>	3.99	0.18	มาก	4.61	0.06	มากที่สุด	0.16		4

ทั้งนี้ เมื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติลึกลงไปโดยการจำแนกตามสัญชาติ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวจีน นักท่องเที่ยวมาเลเซีย นักท่องเที่ยวญี่ปุ่น นักท่องเที่ยวรัสเซีย และนักท่องเที่ยวเกาหลี ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความเห็นว่า มีความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านจริยธรรมมากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $PNI_{Modified} = 0.29$ ) รองลงมาคือ ด้านเจตคติ ( $PNI_{Modified} = 0.26$ ) ด้านทักษะ ( $PNI_{Modified} = 0.23$ ) ด้านบุคลิกภาพ ( $PNI_{Modified} = 0.22$ ) และด้านความรู้ ( $PNI_{Modified} = 0.19$ ) ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวมาเลเซียมีความเห็นว่า มีความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านทักษะมากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $PNI_{Modified} = 0.23$ ) รองลงมาคือ ด้านความรู้ ( $PNI_{Modified} = 0.18$ ) ด้านจริยธรรม ( $PNI_{Modified} = 0.16$ ) ด้านเจตคติ ( $PNI_{Modified} = 0.14$ ) และด้านบุคลิกภาพ ( $PNI_{Modified} = 0.1$ ) ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวญี่ปุ่นมีความเห็นว่า มีความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านเจตคติมากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $PNI_{Modified} = 0.32$ ) รองลงมาคือ ด้านทักษะ ( $PNI_{Modified} = 0.31$ ) ด้านความรู้ ( $PNI_{Modified} = 0.29$ ) ด้านจริยธรรม ( $PNI_{Modified} = 0.21$ ) และด้านบุคลิกภาพ ( $PNI_{Modified} = 0.15$ ) ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวรัสเซียมีความเห็นว่า มีความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านทักษะมากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $PNI_{Modified} = 0.42$ ) รองลงมาคือ ด้านความรู้ ( $PNI_{Modified} = 0.34$ ) ด้านจริยธรรม ( $PNI_{Modified} = 0.27$ ) ด้านเจตคติ ( $PNI_{Modified} = 0.26$ ) และด้านบุคลิกภาพ ( $PNI = 0.13$ ) ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวเกาหลีมีความเห็นว่า มีความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านความรู้มากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $PNI_{Modified} = 0.38$ ) รองลงมาคือ ด้านจริยธรรม ( $PNI_{Modified} = 0.27$ ) ด้านทักษะ ( $PNI_{Modified} = 0.26$ ) ด้านเจตคติ ( $PNI_{Modified} = 0.23$ ) และด้านบุคลิกภาพ ( $PNI_{Modified} = 0.19$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 28

**ตารางที่ 28** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพภาคธุรกิจของนักท่องเที่ยวจีน มาเลเซีย ญี่ปุ่น รัสเซีย และเกาหลี

คุณลักษณะ	จีน		มาเลเซีย		ญี่ปุ่น		รัสเซีย		เกาหลี	
	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ
<b>ความรู้</b>	0.19	5	0.18	2	0.29	3	0.34	2	0.38	1
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	0.21	1	0.24	1	0.24	3	0.25	3	0.39	1
ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย	0.18	2	0.21	2	0.28	2	0.4	1	0.38	2
ความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว	0.18	2	0.11	3	0.37	1	0.38	2	0.36	3
<b>ทักษะ</b>	0.23	3	0.23	1	0.31	2	0.42	1	0.26	3
ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว	0.24	1	0.35	1	0.25	3	0.49	1	0.23	4
ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	0.23	2	0.19	3	0.42	1	0.41	3	0.31	1
ทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	0.22	4	0.23	2	0.35	2	0.48	2	0.24	3
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.23	3	0.17	4	0.24	4	0.31	4	0.28	2
<b>เจตคติ</b>	0.26	2	0.14	4	0.32	1	0.26	4	0.23	4
<b>จริยธรรม</b>	0.29	1	0.16	3	0.21	4	0.27	3	0.27	2
<b>บุคลิกภาพ</b>	0.22	4	0.1	5	0.15	5	0.13	5	0.19	5

สำหรับความคิดเห็นของมัคคุเทศก์เกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์มีความเห็นว่า มีความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติอยู่ในลำดับที่เท่ากันซึ่งมากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $PNI_{Modified} = 0.17$ ) รองลงมาคือ ด้านจริยธรรม ( $PNI_{Modified} = 0.13$ ) และด้าน บุคลิกภาพ ( $PNI_{Modified} = 0.12$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านความรู้ ความรู้ที่มีความต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว ( $PNI_{Modified} = 0.19$ ) รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย ( $PNI_{Modified} = 0.17$ ) และความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ( $PNI_{Modified} = 0.15$ ) ตามลำดับ

ด้านทักษะ ทักษะที่มีความต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะในการดูแลความปลอดภัย และช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ( $PNI_{Modified} = 0.22$ ) รองลงมาคือ ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว ( $PNI_{Modified} = 0.2$ ) ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ ( $PNI_{Modified} = 0.18$ ) และทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $PNI_{Modified} = 0.11$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 29

**ตารางที่ 29** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณวุฒิต่างๆ

คุณลักษณะ	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		PNI <sub>Modified</sub>	ลำดับ รวม	ลำดับ จำแนก ตามด้าน	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย				S.D.
<b>ความรู้</b>								
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ	3.64	0.17	มาก	4.26	0.19	มากที่สุด	0.17	1
ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย	3.63	0.33	มาก	4.19	0.19	มาก	0.15	3
ความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว	3.82	0.24	มาก	4.47	0.12	มากที่สุด	0.17	2
ทักษะ	3.48	0.21	มาก	4.13	0.22	มาก	0.19	1
ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว	3.89	0.23	มาก	4.57	0.12	มากที่สุด	0.17	1
ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ	3.68	0.24	มาก	4.41	0.16	มากที่สุด	0.2	2
ทักษะในการดูแลความปลอดภัยและ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	3.96	0.09	มาก	4.67	0.15	มากที่สุด	0.18	3
ทักษะในการดูแลความปลอดภัยและ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	3.73	0.46	มาก	4.54	0.11	มากที่สุด	0.22	1
ทักษะความสัมพันธ์ทางบุคคล	4.19	0.14	มาก	4.67	0.12	มากที่สุด	0.11	4
<b>เจตคติ</b>	4.19	0.22	มาก	4.91	0.10	มากที่สุด	0.17	1
<b>จริยธรรม</b>	4.03	0.11	มาก	4.57	0.87	มากที่สุด	0.13	2
<b>บุคลิกภาพ</b>	4.22	0.11	มากที่สุด	4.72	0.11	มากที่สุด	0.12	3



ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ  
มัคคุเทศก์ของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีความเห็นว่า มีความต้องการการพัฒนากำลังคน  
ระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านความรู้มากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $PNI_{Modified} = 0.34$ )  
รองลงมาคือ ด้านเจตคติ ( $PNI_{Modified} = 0.28$ ) ด้านทักษะ ( $PNI_{Modified} = 0.27$ ) ด้านจริยธรรม ( $PNI_{Modified}$   
 $= 0.22$ ) และด้านบุคลิกภาพ ( $PNI_{Modified} = 0.17$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านความรู้ ความรู้ที่มีความต้องการการพัฒนามากที่สุด  
คือ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ( $PNI_{Modified} = 0.44$ ) รองลงมาคือ ความรู้  
เกี่ยวกับความเป็นไทย ( $PNI_{Modified} = 0.33$ ) และความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว ( $PNI_{Modified} = 0.3$ )  
ตามลำดับ

ด้านทักษะ ทักษะที่มีความต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำ  
เที่ยว ( $PNI_{Modified} = 0.36$ ) รองลงมาคือ ทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว  
( $PNI_{Modified} = 0.32$ ) ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ ( $PNI_{Modified} =$   
 $0.24$ ) และทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $PNI_{Modified} = 0.18$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพแต่ละแห่งของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยว

คุณลักษณะ	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์		PNI <sub>Modified</sub>	ลำดับ รวม	ลำดับ จำแนก ตามด้าน	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ค่าเฉลี่ย				S.D.
<b>ความรู้</b>								
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	3.22	0.12	ปานกลาง	4.33	0.09	มากที่สุด	0.34	1
ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย	3.06	0.26	ปานกลาง	4.41	0.23	มากที่สุด	0.44	1
ความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว	3.33	0.24	ปานกลาง	4.43	0.23	มากที่สุด	0.33	2
ทักษะ	3.27	0.44	ปานกลาง	4.25	0.24	มากที่สุด	0.3	3
ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเข้าเที่ยว	3.53	0.26	มาก	4.48	0.46	มากที่สุด	0.27	3
ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	3.29	0.27	ปานกลาง	4.48	0.04	มากที่สุด	0.36	1
ทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	3.61	0.11	มาก	4.47	0.09	มากที่สุด	0.24	3
เจตคติ	3.35	0.39	ปานกลาง	4.42	0.09	มากที่สุด	0.32	2
จริยธรรม	3.87	0.08	มาก	4.55	0.09	มากที่สุด	0.18	4
บุคลิกภาพ	3.85	0.15	มาก	4.91	0.00	มากที่สุด	0.28	2
	3.87	0.20	มาก	4.72	0.10	มากที่สุด	0.22	4
	3.91	0.10	มาก	4.57	0.03	มากที่สุด	0.17	5

โดยเมื่อพิจารณาความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานเป็นรายข้อ โดยศึกษาจากสภาพในปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ ในคุณลักษณะทั้ง 5 ด้าน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นว่า ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เป็นเรื่องที่กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ต้องการพัฒนามากที่สุดในขณะที่มัคคุเทศก์มีความเห็นว่า ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจเป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด

ด้านความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีความเห็นว่าความรู้เกี่ยวกับภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวไทย เป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุดในขณะที่มัคคุเทศก์มีความเห็นว่า ความรู้เกี่ยวกับการนวดไทยและสมุนไพรไทยเป็นสิ่งที่กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ต้องการการพัฒนามากที่สุด

ด้านความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่า ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและประโยชน์ของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุดในขณะที่มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นว่าความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาและบริบทของแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม รวมถึงความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน เป็นสิ่งที่กำลังคนระดับอาชีวศึกษาสาขาของอาชีพมัคคุเทศก์ต้องการการพัฒนามากที่สุด ดังตารางที่ 31

**ตารางที่ 31** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในคุณลักษณะด้านความรู้

	นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ		มัคคุเทศก์		ผู้ประกอบการธุรกิจ นำเที่ยว	
	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ
<b>1.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ</b>						
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	0.31	1	0.19	2	0.66	1
1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์เศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในปัจจุบัน	0.27	2	0.13	4	0.37	3

	นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ		มัคคุเทศก์		ผู้ประกอบการธุรกิจ นำเที่ยว	
	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ
1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ	0.26	3	0.26	1	0.34	4
1.1.4 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ งานบริการของสายการบินและ ธนาคาร	0.25	4	0.14	3	0.33	5
1.1.5 ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรม นักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติ	0.22	5	0.07	5	0.39	2
<b>1.2 ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย</b>						
1.2.1 ความรู้เกี่ยวกับ ประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์ไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมไทย	0.27	3	0.19	3	0.36	2
1.2.2 ความรู้เกี่ยวกับภูมิศาสตร์ การท่องเที่ยวไทย	0.36	1	0.2	2	0.42	1
1.2.3 ความรู้เกี่ยวกับพุทธศาสนา และศาสนาอื่นๆ ในประเทศไทย	0.27	3	0.17	4	0.34	3
1.2.4 ความรู้เกี่ยวกับเทศกาล และงานประเพณีไทย	0.25	4	0.06	6	0.31	5
1.2.5 ความรู้เกี่ยวกับอาหาร ขนมและผลไม้ไทย	0.21	5	0.11	5	0.22	6
1.2.6 ความรู้เกี่ยวกับการนวด ไทยและสมุนไพรไทย	0.32	2	0.32	1	0.33	4
<b>1.3 ความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว</b>						
1.3.1 ความรู้เกี่ยวกับหลักการ จัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน	0.29	3	0.23	2	0.49	1
1.3.2 ความรู้เกี่ยวกับแหล่ง ท่องเที่ยวและประโยชน์ของการ ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	0.35	1	0.17	5	0.04	6
1.3.3 ความรู้เกี่ยวกับแหล่ง ชอปปิง และที่มาของ กระบวนการผลิต	0.23	4	0.07	6	0.21	5
1.3.4 ความรู้เกี่ยวกับการ ท่องเที่ยวเชิงกีฬา	0.22	5	0.2	4	0.47	2

	นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ		มัคคุเทศก์		ผู้ประกอบการธุรกิจ นำเที่ยว	
	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ
1.3.5 ความรู้เกี่ยวกับความ เป็นมา และบริบทของแหล่ง ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และ วัฒนธรรม	0.32	2	0.24	1	0.38	3
1.3.6 ความรู้เกี่ยวกับการ ท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิต	0.23	4	0.22	3	0.31	4

ด้านทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีความเห็นตรงกันว่าการมีทักษะการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศได้มากกว่า 2 ภาษาเป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด

ด้านทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นตรงกันว่าความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวว่ามีความสนใจเรื่องใดเป็นพิเศษเป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด รวมถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและมัคคุเทศก์มีความเห็นว่า ความสามารถในการจัดเวลา และคำนวณเวลาในการนำเที่ยวแต่ละรายการได้อย่างเหมาะสมเป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด นอกจากนี้การปฏิบัติตนและให้คำแนะนำให้นักท่องเที่ยวมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยวก็เป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุดอีกด้วยเช่นกันในความเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ด้านทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่า ทักษะในการดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยตลอดเวลาการเดินทางท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด แต่ในความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีความเห็นตรงกันว่าสามารถปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้อย่างถูกต้องเป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่า ความเป็นผู้นำเป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด ในขณะที่มัคคุเทศก์ มีความเห็นว่าการเคารพและสามารถรับมือกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเป็นสิ่งที่กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนาย่างเร่งด่วนมากที่สุด รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นว่าความมีน้ำใจพร้อมช่วยเหลือเป็นสิ่งที่กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ต้องการการพัฒนามากที่สุด ดังตารางที่ 32

**ตารางที่ 32** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ  
มัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในคุณลักษณะ  
ด้านทักษะ

	นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ		มัคคุเทศก์		ผู้ประกอบการธุรกิจ นำเที่ยว	
	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ
<b>2.1 ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว</b>						
2.1.1 มีทักษะการสื่อสารด้าน ภาษาต่างประเทศได้มากกว่า 2 ภาษา	0.35	1	0.24	1	0.47	1
2.1.2 มีวาทศิลป์ น้ำเสียงชัดเจน ชวนฟัง มีลีลาการพูดที่เหมาะสม	0.33	2	0.22	2	0.41	2
2.1.3 สามารถสร้างความสนใจให้ นักท่องเที่ยวสนุกสนาน	0.3	3	0.14	3	0.23	3
<b>2.2 ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ</b>						
2.2.1 สามารถจัดเวลาในการนำ เที่ยวแต่ละรายการได้อย่าง เหมาะสม	0.36	1	0.23	1	0.2	4
2.2.2 สามารถวิเคราะห์ นักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตน รับผิดชอบนำเที่ยวว่ามีความ สนใจเรื่องใดเป็นพิเศษ	0.36	1	0.22	2	0.27	1
2.2.3 ช่างสังเกต	0.24	4	0.17	3	0.26	2
2.2.4 สามารถทำงานหลายอย่าง พร้อมกันได้	0.32	2	0.1	5	0.26	2
2.2.5 สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อ การค้นข้อมูลและเลือกเส้นทาง ในการเดินทางได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	0.2	5	0.13	4	0.22	3
2.2.6 ปฏิบัติตนและให้คำแนะนำ ให้นักท่องเที่ยวมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ในแหล่งท่องเที่ยว	0.29	3	0.17	3	0.27	1

	นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ		มัคคุเทศก์		ผู้ประกอบการธุรกิจ นำเที่ยว	
	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ
2.2.7 อำนวยความสะดวกให้แก่ นักท่องเที่ยว ตลอดระยะเวลาที่ นักท่องเที่ยวพำนักอยู่ในประเทศ	0.29	3	0.22	2	0.11	5
<b>2.3 ทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว</b>						
2.3.1 สามารถแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้	0.3	2	0.04	4	0.21	4
2.3.2 สามารถดูแลสวัสดิภาพ และความปลอดภัยตลอดการ เดินทางท่องเที่ยว	0.34	1	0.19	3	0.23	3
2.3.3 สามารถปฐมพยาบาล เบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง	0.27	4	0.4	1	0.51	1
2.3.4 สามารถอำนวยความสะดวก และดูแลนักท่องเที่ยว สูงอายุ หรือผู้พิการได้	0.28	3	0.27	2	0.37	2
<b>2.4 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</b>						
2.4.1 มีความเป็นผู้นำ	0.32	1	0.1	4	0.68	3
2.4.2 เคารพและสามารถรับมือ กับความหลากหลายทาง วัฒนธรรม	0.21	5	0.18	1	0.66	4
2.4.3 มีน้ำใจพร้อมช่วยเหลือ	0.28	2	0.06	6	0.73	1
2.4.4 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถเข้ากับนักท่องเที่ยวได้	0.22	4	0.13	3	0.7	2
2.4.5 สามารถทำงานร่วมกับ ผู้อื่นได้อย่างมืออาชีพ	0.23	3	0.14	2	0.65	5
2.4.6 สามารถทำหน้าที่ผู้ ประสานระหว่างนักท่องเที่ยว และกลุ่มชนพื้นที่ให้เกิดความ เข้าใจในวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีที่ แตกต่างกัน	0.2	6	0.07	5	0.65	5

ด้านเจตคติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่า การมีใจรักในบริการเป็นสิ่งที่กำลังคนระดับอาชีวศึกษาสาขาของอาชีวศึกษามัคคุเทศก์ต้องการพัฒนามากที่สุดในขณะที่มัคคุเทศก์และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นตรงกันว่าสติอารมณ์มั่นคง สามารถเผชิญกับสถานการณ์และแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างสุขุม เป็นสิ่งที่กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีวศึกษามัคคุเทศก์ต้องการพัฒนามากที่สุด ดังตารางที่ 33

**ตารางที่ 33** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีวศึกษามัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในคุณลักษณะด้านเจตคติ

	นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ		มัคคุเทศก์		ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	
	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ
3.1 สดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน	0.92	2	0.09	3	0.16	3
3.2 สติอารมณ์มั่นคง สามารถเผชิญกับสถานการณ์และแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างสุขุม	0.89	3	0.26	1	0.26	1
3.3 ใจรักในบริการ	0.95	1	0.17	2	0.22	2

ด้านจริยธรรม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่า การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมเป็นจริยธรรมที่ต้องการพัฒนามากที่สุดในขณะที่มัคคุเทศก์มีความเห็นว่าความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีวศึกษามัคคุเทศก์ต้องการพัฒนามากที่สุด และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นว่า การเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ทั้งในทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ต้องการพัฒนามากที่สุด ดังตารางที่ 34



**ตารางที่ 34** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ  
มัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในคุณลักษณะ  
ด้านจริยธรรม

	นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ		มัคคุเทศก์		ผู้ประกอบการธุรกิจ นำเที่ยว	
	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ
4.1 ตระหนักในหน้าที่และมี ความรับผิดชอบ	0.17	6	0.16	1	0.2	4
4.2 ตรงต่อเวลา	0.27	2	0.06	6	0.17	6
4.3 รักและศรัทธาในอาชีพ	0.22	5	0.14	3	0.23	2
4.4 มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ เอาเปรียบนักท่องเที่ยว	0.26	3	0.15	2	0.22	3
4.5 เป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน	0.25	4	0.1	5	0.31	1
4.6 ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว อย่างเท่าเทียม	0.28	1	0.13	4	0.18	5

ด้านบุคลิกภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเห็นว่าการ  
แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะและสถานที่เป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุดในกำลังคนระดับ  
อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ในขณะที่มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มี  
ความเห็นตรงกันว่าการมีรูปลักษณ์ภายนอกสง่างามเป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด ดังตารางที่  
35

**ตารางที่ 35** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ  
มัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในคุณลักษณะ  
ด้านบุคลิกภาพ

	นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ		มัคคุเทศก์		ผู้ประกอบการธุรกิจ นำเที่ยว	
	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ	PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ
5.1 รูปลักษณ์ภายนอกสง่างาม	0.14	2	0.18	1	0.19	1
5.2 แต่งกายเหมาะสมกับ กาลเทศะและสถานที่	0.17	1	0.09	2	0.16	2

ทั้งนี้ เมื่อนำผลการวิจัยข้างต้นมาทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ในคุณลักษณะแต่ละด้านของมัคคุเทศก์ จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะในแต่ละด้าน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

ตลาดแรงงานซึ่งประกอบไปด้วยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ในสภาพปัจจุบันทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านเจตคติ ด้านจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ พบว่าค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะทั้งในด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านเจตคติ ด้านจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่ม โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ต่ำกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ต่ำกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ กล่าวคือ กลุ่มมัคคุเทศก์มีระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในสภาพปัจจุบันสูงกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในสภาพที่พึงประสงค์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านเจตคติ ด้านจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ พบว่าค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านความรู้ ทักษะ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านจริยธรรม พบว่าค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์แตกต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่ม โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ต่ำกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ต่ำกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ กล่าวคือ กลุ่มมัคคุเทศก์มีระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในสภาพที่พึงประสงค์สูงกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ดังมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ พบว่าค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแตกต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่ม โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของตัวแปรดังกล่าวแล้ว พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ต่ำกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ต่ำกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มมัคคุเทศก์มีระดับค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านความรู้สูงกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติและกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ดังตารางที่ 36

**ตารางที่ 36** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านความรู้ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

Annova						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	Between Groups	6.345	2	3.173	7.836	.000
	Within Groups	120.245	297	.405		
	Total	126.590	299			
Post Hoc Tests (Dunnett T3)						
(I) group	(J) group	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
tourist	company	.22096	.09491	.063	-.0085	.4504
	guide	-.19668*	.08039	.045	-.3900	-.0034
company	tourist	-.22096	.09491	.063	-.4504	.0085
	guide	-.41765*	.09325	.000	-.6434	-.1919
Guide	tourist	.19668*	.08039	.045	.0034	.3900
	Company	.41765*	.09325	.000	.1919	.6434

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านทักษะ พบว่าค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านทักษะของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแตกต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่ม โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของตัวแปรดังกล่าวแล้ว พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในทักษะต่ำกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านทักษะต่ำกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มมัคคุเทศก์มีระดับค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านทักษะสูงกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติและกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ดังตารางที่ 37

**ตารางที่ 37** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านทักษะระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

Annova						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups		6.411	2	3.206	8.610	.000
Within Groups		110.576	297	.372		
Total		116.987	299			
Post Hoc Tests (Dunnett T3)						
(I) group	(J) group	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
tourist	company	.06010	.09724	.900	-.1755	.2956
	guide	-.29796*	.07581	.000	-.4803	-.1156
company	tourist	-.06010	.09724	.900	-.2956	.1755
	guide	-.35806*	.09720	.001	-.5937	-.1224
Guide	tourist	.29796*	.07581	.000	.1156	.4803
	company	.35806*	.09720	.001	.1224	.5937

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันในคุณลักษณะด้านเจตคติ พบว่าค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านเจตคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแตกต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่ม โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของตัวแปรดังกล่าวแล้ว พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านเจตคติต่ำกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านเจตคติต่ำกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มมัคคุเทศก์มีระดับค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านเจตคติสูงกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวดังตารางที่ 38

**ตารางที่ 38** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านเจตคติระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

Annova						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups		7.154	2	3.577	7.552	.001
Within Groups		140.191	296	.474		
Total		147.344	298			
Post Hoc Tests (Dunnett T3)						
(I) group	(J) group	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
tourist	company	.00235	.11564	1.000	-.2782	.2829
	Guide	-.33654*	.08376	.000	-.5380	-.1351
company	tourist	-.00235	.11564	1.000	-.2829	.2782
	guide	-.33889*	.11579	.013	-.6199	-.0579
Guide	tourist	.33654*	.08376	.000	.1351	.5380
	company	.33889*	.11579	.013	.0579	.6199

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านจริยธรรมพบว่าค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแตกต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่ม โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของตัวแปรดังกล่าวแล้ว พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านจริยธรรมต่ำกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านจริยธรรมต่ำกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มมัคคุเทศก์มีระดับค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านจริยธรรมสูงกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ดังตารางที่ 39

**ตารางที่ 39** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านจริยธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

Annova						
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Between Groups	11.196	2	5.598	11.566	.000	
Within Groups	143.754	297	.484			
Total	154.950	299				
Post Hoc Tests (Dunnett T3)						
(I) group	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
tourist	company	-.07556	.10627	.777	-.3370	.1859
	Guide	-.43852*	.09276	.000	-.6667	-.2103
company	tourist	.07556	.10627	.777	-.1859	.3370
	Guide	-.36296*	.11595	.008	-.6482	-.0777
Guide	tourist	.43852*	.09276	.000	.2103	.6667
	Company	.36296*	.11595	.008	.0777	.6482

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านบุคลิกภาพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแตกต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่ม โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของตัวแปรดังกล่าวแล้ว พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านบุคลิกภาพต่ำกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านบุคลิกภาพต่ำกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือกลุ่มมัคคุเทศก์มีระดับค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพสูงกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ดังตารางที่ 40

**ตารางที่ 40** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

Annova						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups		.534	2	.267	.439	.645
Within Groups		180.975	297	.609		
Total		181.509	299			
Post Hoc Tests (Dunnett T3)						
(I) group	(J) group	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
tourist	company	.05500	.13343	.967	-.2695	.3795
	Guide	-.06444	.10023	.889	-.3060	.1771
company	tourist	-.05500	.13343	.967	-.3795	.2695
	guide	-.11944	.14461	.793	-.4699	.2310
Guide	tourist	.06444	.10023	.889	-.1771	.3060
	company	.11944	.14461	.793	-.2310	.4699

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ  
มัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านความรู้จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สถาน  
ประกอบการ และมัคคุเทศก์ มีคะแนนเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขา  
อาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านความรู้ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 41

**ตารางที่ 41** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ  
มัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านความรู้ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการ  
ธุรกิจนำเที่ยว

Annova					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.329	2	.165	.858	.425
Within Groups	57.014	297	.192		
Total	57.344	299			

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ  
มัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านทักษะ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สถานประกอบการ และ  
มัคคุเทศก์ มีคะแนนเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ใน  
คุณลักษณะด้านทักษะในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 42

**ตารางที่ 42** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ  
มัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านทักษะระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการ  
ธุรกิจนำเที่ยว

Annova					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.594	2	.297	2.213	.111
Within Groups	39.859	297	.134		
Total	40.453	299			



เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านเจตคติ พบว่าค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านเจตคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแตกต่างกันอย่างน้อย 1 กลุ่ม โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของตัวแปรดังกล่าวแล้วพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านเจตคติต่ำกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านเจตคติต่ำกว่ากลุ่มมัคคุเทศก์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มมัคคุเทศก์มีระดับค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านจริยธรรมสูงกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ดังตารางที่ 43

**ตารางที่ 43** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านเจตคติระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups		3.004	2	1.502	10.639	.000
Within Groups		41.938	297	.141		
Total		44.942	299			
<b>Post Hoc Tests (Dunnett T3)</b>						
(I) group	(J) group	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
tourist	company	.04000	.07826	.940	-.1507	.2307
	Guide	-.20444*	.03601	.000	-.2910	-.1179
company	tourist	-.04000	.07826	.940	-.2307	.1507
	Guide	-.24444*	.07479	.005	-.4274	-.0615
Guide	tourist	.20444*	.03601	.000	.1179	.2910
	company	.24444*	.07479	.005	.0615	.4274

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านจริยธรรม พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านจริยธรรมในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 44

**ตารางที่ 44** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านจริยธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

Annova					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.228	2	.114	1.017	.363
Within Groups	33.353	297	.112		
Total	33.581	299			

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านจริยธรรมในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 45

**ตารางที่ 45** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

Annova					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.031	2	.015	.065	.937
Within Groups	70.718	297	.238		
Total	70.749	299			

ทั้งนี้ นอกเหนือจากการวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามประเภทมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ที่ได้นำเสนอไปข้างต้นแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดในประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ ได้ผลการวิเคราะห์เนื้อหา ดังต่อไปนี้

### 1) ด้านความรู้

ตลาดแรงงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ยังขาดความรู้ ความเป็นมาที่ถูกต้องในทางประวัติศาสตร์ ศิลปกรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี รวมถึงยังมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญค่อนข้างน้อย และยังขาดความรู้รอบตัว ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการหาข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในแต่ละประเทศที่จะให้บริการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติมีความชอบ มารยาท และการปฏิบัติตนที่แตกต่างไปจากคนไทย

### 2) ด้านทักษะ

ตลาดแรงงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเรื่องของทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศเพื่อการนำเที่ยวเป็นปัญหาสำคัญของมัคคุเทศก์ ปัจจุบันพบว่ามัคคุเทศก์มีความสามารถในการใช้ภาษาที่สามในการสื่อสารได้ยังไม่เป็นที่พึงพอใจนัก และบางส่วนยังขาดทักษะการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้โดยง่าย มัคคุเทศก์ควรมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ออย่างน้อย 2 ภาษาขึ้นไป รวมถึงควรมีการสื่อสารที่ชัดเจน ตรงประเด็น มีทักษะในการอธิบายอย่างเป็นขั้นเป็นตอน และระมัดระวังคำพูดที่จะเลือกใช้กับนักท่องเที่ยว นอกเหนือจากเรื่องทักษะการสื่อสารแล้วการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และไหวพริบในการแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นขณะการปฏิบัติงานก็เป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่ตลาดแรงงานเห็นว่าต้องการพัฒนาอย่างเร่งด่วน เนื่องจากเด็กรุ่นใหม่ที่ไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้ขาดความเชี่ยวชาญและความชำนาญในการปฏิบัติงาน เมื่อเจอปัญหาและอุปสรรคจะเกิดการท้อแท้และไม่กล้าเผชิญหน้ากับปัญหาที่เกิดขึ้น นอกจากนี้บางส่วนยังขาดทักษะการสังเกต และยังไม่สามารถแสดงศักยภาพความเป็นผู้นำได้ดีนัก

### 3) ด้านเจตคติ

ตลาดแรงงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามัคคุเทศก์บางส่วนยังขาดความรักในอาชีพ บางครั้งปฏิบัติหน้าที่โดยมีผลประโยชน์หรือรายได้เสริมมาแอบแฝง และขาดทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยว ซึ่ง

ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของประเทศ นอกจากนี้มัคคุเทศก์ต้องคิดเป็นกลางในทุกสถานการณ์ ต้องมีจิตบริการ บริการต่อลูกค้าเสมือนครอบครัวหรือญาติ และต้องระลึกเสมอว่ากำลังทำหน้าที่เจ้าบ้าน แต่อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านมีความเห็นว่า โดยรวมผู้ที่ศึกษาในด้านการท่องเที่ยวจะมีพื้นฐานของการรักงานบริการเป็นเบื้องต้น แต่อาจจะมีส่วนน้อยที่จะต้องปรับปรุงให้มีความเอาใจใส่ และมีมนุษยสัมพันธ์ให้มากขึ้น

#### 4) ด้านจริยธรรม

ปัญหาใหญ่ที่พบในด้านจริยธรรมในปัจจุบัน พบว่ามัคคุเทศก์ขาดความซื่อสัตย์ชอบเอาเปรียบลูกค้า เช่น เรื่องผลประโยชน์จากการได้ค่าคอมมิชชั่นจากร้านค้าโดยไม่ดูกลุ่มลูกค้าของบริษัท ก่อนว่ามีความเหมาะสมหรือมีความสนใจหรือไม่ นอกจากนี้ปัจจุบัน พบว่ามัคคุเทศก์มีความอดทนต่ำ ซึ่งความอดทนและการมีใจรักในบริการถือเป็นหัวใจของงานบริการ ใช้อารมณ์ตัดสินปัญหา ขาดความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น ทั้งนี้ ตลาดแรงงานได้มีความเห็นว่า คุณลักษณะที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานนั้น มัคคุเทศก์ต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีศีลธรรม และเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติตนให้แก่นักท่องเที่ยวและเพื่อนร่วมอาชีพ ซื่อสัตย์ทั้งต่อหน้าที่ของตนเอง ต่อนายจ้าง และต่อนักท่องเที่ยว ให้การให้บริการที่เท่าเทียมกันไม่ว่าจะได้ค่าตอบแทนพิเศษจากนักท่องเที่ยวหรือไม่ และสิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้คือต้องเคารพสิทธิของลูกค้า ไม่ว่าจะปฏิบัติตามได้มีข้อคิดเห็นที่ว่าปัญหาที่เกิดในด้านจริยธรรมเป็นเรื่องรายบุคคล ซึ่งอาจเกิดจากการอบรมและเลี้ยงดูจากครอบครัว สถานศึกษาควรมีส่วนช่วยในการปลูกฝังและขัดเกลาเรื่องจริยธรรมแก่นักศึกษาที่จะออกมาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ต่อไปในอนาคต

#### 5) ด้านบุคลิกภาพ

มัคคุเทศก์ไม่ให้ความสำคัญกับการแต่งกาย ส่วนมากแต่งกายไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ มักแต่งกายตามสบายโดยไม่ดูความเหมาะสมของสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งบุคลิกภาพที่ดีส่งผลต่อความมั่นใจของมัคคุเทศก์ และความน่าเชื่อถือต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าหากมัคคุเทศก์ตระหนักอยู่เสมอว่ากำลังทำหน้าที่เป็นเจ้าบ้านก็จะรู้ตัวเองว่าต้องจัดการกับตัวเองและปรับบุคลิกภาพอย่างไร และมัคคุเทศก์ควรจะต้องมีความตื่นตัว สนุกสนานอยู่เสมอ เพื่อไม่ให้เกิดการทำตัวน่าเบื่อ

และจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และหัวหน้ากลุ่มส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

## 1.2.2 ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงานจากการสัมภาษณ์

### 1) ด้านความรู้

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่สนใจวัฒนธรรมไทย อาหารไทย และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ อาทิ วัด โบราณสถาน และการชมการแสดงที่เป็นเอกลักษณ์ของความเป็นไทย จุดหมายปลายทางในการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่จึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ อยุธยา เชียงใหม่ และพัทยา อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวบางคนมีความสนใจที่จะไปเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวที่ไม่ได้มีชื่อเสียงมากนักในประเทศไทย ในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นว่า มัคคุเทศก์ที่จบการศึกษาออกมาจะยังมีความรู้รอบตัวค่อนข้างน้อย เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวและทิศทางการท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ เกิดขึ้น ประกอบกับมัคคุเทศก์บางคนอาจยังมีความรอบรู้ไม่เต็ม 100% ในทุกๆ ด้าน แต่ละคนมีความสนใจไม่เหมือนกัน เช่น มัคคุเทศก์บางคนเก่งประวัติศาสตร์ บางคนเก่งการดูแลลูกค้า บางคนเก่งในการพาไปเที่ยวในสถานที่ใหม่ๆ ที่แปลกหูแปลกตา มัคคุเทศก์จึงจำเป็นที่จะต้องเป็นคนที่มีรู้จักแสวงหาความรู้อยู่เสมอ สอดคล้องกับหัวหน้ากลุ่มส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวที่มีความเห็นว่า มัคคุเทศก์ที่ได้บัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ไปแล้วมักจะไม่ค่อยพัฒนาความรู้ ทักษะของตัวเอง เนื่องจากเป็นบัตรตลอดชีพ ดังนั้นจึงไม่ทำให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ หรือทักษะของตนเอง ซึ่งตรงนี้ถือเป็นจุดอ่อนของมัคคุเทศก์ นอกจากนี้นอกจากความรู้เรื่องงานบริการที่นักศึกษาท่องเที่ยวทุกคนจะต้องเรียนมาแล้ว ยังจำเป็นต้องสนใจในเรื่องธุรกิจอีกด้วย ซึ่งอาจจะดูเป็นสิ่งไกลตัวจากการเรียนท่องเที่ยวแต่เมื่อทำงานจริงก็มีความจำเป็นที่จะต้องใช้

นอกจากนี้ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาความรู้ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ รวมถึงกำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ มาจากการที่มีมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์อิสระไม่ได้เป็นมัคคุเทศก์ประจำ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงอาจไม่ได้มีการส่งเสริมในการพัฒนาเต็มที่ ในบางบริษัทที่มีมัคคุเทศก์ประจำของตัวเองก็อาจจะมีการจัดอบรมบ้างเพื่อพัฒนาและพัฒนาศักยภาพในบริษัทให้สามารถดูแลลูกค้าได้เป็นอย่างดี และสามารถรับงานได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น รวมถึงปัญหาในด้านความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ หลักสูตรทางกรมการท่องเที่ยวไม่ได้มีการกำหนดรายละเอียดเนื้อหาที่ต้องสอนว่ามีรายละเอียดอย่างไร มีเพียงภาพกว้าง เช่น รายชื่อวิชา ภาพรวมของเนื้อหาภาพกว้าง ไม่ได้มีตำรา ประวัติศาสตร์ไทย หรือแหล่งความรู้ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้น จึงอาจเป็นอุปสรรคหนึ่งต่อการพัฒนาความรู้และถ่ายทอดความรู้ไปยังนักท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์

“จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวในครั้งนี้นี้ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ กรุงเทพฯ และพัทยา มีความสนใจวัฒนธรรมไทย สถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการจะไปคือการไปเที่ยววัดต่างๆ แต่อย่างไรก็ตามการเลือกใช้มัคคุเทศก์จะเลือกใช้แค่บางที่ เฉพาะแค่ที่ที่พิเศษและมีความสำคัญ ที่ไหนที่สามารถไปเองได้ก็จะไม่ใช่มัคคุเทศก์”

(Sook Jung, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2559)

“มัคคุเทศก์จำเป็นที่จะต้องมีความรู้รอบตัว เป็นคนที่แสวงหาความรู้ อย่างน้อยอ่านหนังสือพิมพ์ ดูรายการโทรทัศน์ อ่านตามเว็บไซต์ บล็อกต่างๆ ซึ่งมัคคุเทศก์ยังขาดตรงนี้ อย่างสมมติมัคคุเทศก์เก่าๆ ก็จะรู้จักแค่สถานที่ท่องเที่ยวเดิมๆ คือ บางอย่างมันเอาต์แล้วหรือบางทีลูกค้าบางคนมาหลายครั้ง เราก็ไม่สามารถที่จะนำเสนอให้ลูกค้าไปเที่ยวที่เดิมๆ ได้ มัคคุเทศก์ก็เลยต้องมีโปรแกรมใหม่ๆ หรือความรู้ใหม่ๆ ที่แตกต่างออกไป”

(รสวรรณ คำวัง, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2559)

“ปัญหาเรื่องการไม่พัฒนาตนเองของมัคคุเทศก์กำลังจะถูกแก้เพราะก็เห็นจุดอ่อนของ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 แล้ว จึงมีการขอแก้ไข พระราชบัญญัตินำเที่ยวและมัคคุเทศก์ฉบับนี้ โดยมาตราที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายเราโดยตรงคือมาตรา 50 เกี่ยวกับการให้ใบอนุญาตมัคคุเทศก์เมื่อก่อนเด็กจบมาตามคุณสมบัติที่กำหนดก็ได้รับบัตรเลย แต่ต่อไปต้องเพิ่มอีกข้อหนึ่งคือต้องผ่านการทดสอบ ซึ่งการทดสอบจะเป็นตัววัดสมรรถนะเขาแล้วว่าเขาพร้อมจะเป็นมัคคุเทศก์หรือเปล่า แม้ว่าจบมาจากสาขาการท่องเที่ยวโดยตรงแต่ถ้ามาทดสอบแล้วไม่ผ่านก็คือไม่ได้บัตร อีกขั้นตอนหนึ่งคือตอนต่ออายุ 5 ปี จะต้องผ่านการอบรมหรือผ่านการทดสอบคล้ายๆ กับวิชาชีพอื่นๆ โดยที่คิดว่าไว้ก็อาจจะมีการเก็บเครดิตคะแนนของการอบรมแต่ละครั้ง โดยสถาบันไหนที่จะเปิดการอบรมจะต้องส่งหลักสูตรให้ทางกรมการท่องเที่ยว หลักสูตรการฝึกอบรมนี้จะได้ก็เครดิต คนที่มาอบรมก็จะได้เครดิตไปเก็บไว้ โดยอย่างเช่นกรมอาจจะออกกฎว่า 5 ปี คุณต้องอบรมให้ได้ 50 เครดิต แต่หาก 5 ปีแล้วยังไม่ได้ คุณก็ต้องไปทดสอบให้ผ่าน ซึ่งวิธีนี้จะสร้างความชวนขวายหาความรู้ พัฒนาสมรรถนะตัวเองมากขึ้น”

(ณัฐชุตานันท์, สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2559)

## 2) ด้านทักษะ

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยวมีความเห็นว่า ทักษะที่จำเป็นต้องการการพัฒนามากที่สุดคือในเรื่องของทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ การเป็นมัคคุเทศก์ประเภทนำเที่ยวชาวต่างชาติ การสื่อสารถือว่าเป็นทักษะที่จำเป็น แต่กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่จบมาส่วนใหญ่ยังไม่สามารถสื่อสารได้ในระดับที่ดีพอ ไม่เพียงแต่การพูดเท่านั้น แต่รวมถึงการเขียนและการอ่านด้วย เนื่องจากนักศึกษาไม่สามารถนำสิ่งที่เรียนมาปรับใช้กับการทำงานได้ ทั้งนี้ สาเหตุหนึ่งอาจมาจากการที่พระราชบัญญัติธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์อนุมัติให้นักศึกษาที่จบสาขาการท่องเที่ยวได้รับบัตรมัคคุเทศก์โดยอัตโนมัติเมื่อเรียนจบในสาขาการท่องเที่ยว ดังนั้น ในส่วนของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการออกบัตรการเป็นมัคคุเทศก์จึงมีหน้าที่เพียงเทียบหลักสูตรวิชาเรียนว่าเรียนหน่วยกิตครบตามที่กำหนดและได้ผ่านการเรียนรายวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์หรือไม่เพียงแค่นั้น ไม่ได้ดูไปถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือความสามารถทางภาษาแต่อย่างใด นอกจากนี้มัคคุเทศก์ควรจะต้องมีทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของการเป็นมัคคุเทศก์เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของการเก็บข้อมูล และสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นผู้บุกเบิกสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ โดยไม่ต้องรอให้บริษัทกำหนดว่าควรจะไปนักท่องเที่ยวที่ไหน เนื่องจากมัคคุเทศก์อยู่กับนักท่องเที่ยวตลอดเวลา น่าจะเป็นคนที่ดีที่สุด จึงน่าจะเป็นผู้ที่สามารถหาโปรแกรมการท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่าบริษัท แต่ปัจจุบันกลับกลายเป็นว่าตอนนี้ทางฝ่าย product ของบริษัทจะต้องเป็นคนออกสำรวจตามสถานที่ต่างๆ เพื่อนำมาจัดโปรแกรม และยังคงเป็นผู้เตรียมความพร้อมแก่การปฏิบัติตัวของนักท่องเที่ยวด้วย

“นอกจากการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นแล้ว อยากจะให้มัคคุเทศก์มีทักษะในการเขียนภาษาญี่ปุ่นที่เรียกว่า Romanji ได้ด้วย เพื่อความสะดวกในการท่องเที่ยวเพราะบางครั้งไม่เข้าใจภาษาไทย และอยากให้มัคคุเทศก์ช่วยบอกข้อแนะนำ หรือสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย เพราะถึงญี่ปุ่นกับไทยเป็นเมืองพุทธเหมือนกัน แต่การไหว้ การกราบ การสื่อสาร ต่างกัน”

(Ai Shimizu, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2559 )

“ฉะนั้นเด็กๆ เหล่านี้มักจะถูกพี่ๆ มัคคุเทศก์ ผู้ประกอบการบอกเลยว่าเด็กเหล่านี้จบมาจะยังออกไปเป็นมัคคุเทศก์ยังไม่ได้ เพราะยังไม่ได้ถูกเทรนมาให้ เป็นมัคคุเทศก์ ยังขาดประสบการณ์ เมื่อไปทำงานก็กลายเป็นปัญหาในลักษณะของฉนั้น

ก็อยากทำงานก็ยอมทำงานถูกๆ เช่น ยอมไปเป็น sitting guide นั่งอย่างเดียว คอย  
แสดงบัตร แต่ไม่ได้เกิดการพัฒนาทักษะแต่อย่างใด”

(ณัฐชุตดา นันทนิ, สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2559)

### 3) ด้านเจตคติ

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นว่าจากคุณลักษณะ 5 ด้านที่กล่าวมา เจตคติในการ  
ทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญและจะพิจารณามากที่สุดหากมีการรับสมัครมัคคุเทศก์เข้ามาทำงานในบริษัท  
เนื่องจากการมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ ต่อการทำงาน และต่อนักท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก  
สำหรับการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ แต่ปัจจุบันกลับพบว่ามัคคุเทศก์รุ่นใหม่มีความอดทนในการ  
ทำงานค่อนข้างน้อย รวมถึงบางส่วนมีการเบื่อนายงานที่ทำ ไม่มีใจรักในอาชีพมากพอ

“ด้านทักษะภาษาค่อนข้างจำเป็นสำหรับอาชีพมัคคุเทศก์ แต่บางที่ทักษะภาษา  
กลับกลายเป็นเรื่องรองเมื่อเทียบกับการมีใจรักในการบริการ และ service mind  
แต่กลายเป็นว่ามัคคุเทศก์รุ่นเก่าจะเป็นคนใจเย็นมากกว่า แล้วก็เป็นคนเอาใจเขามา  
ใส่ใจเราซึ่งเป็นหัวใจในงานบริการที่มากกว่า ถ้ามัคคุเทศก์มีจิตใจที่ให้บริการ และ  
อาจมีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า อย่างเช่นเวลาลูกค้ามีปัญหาอะไรก็  
สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ก่อนอันนี้สำคัญยิ่งกว่าทักษะทางภาษาเสียอีก”

(รสรวรรณ คำวัง, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2559)

“บางคนอาจมีการเบื่อนายในงานมาก ที่ต้องทำเรื่องเดิมๆ แต่สิ่งที่เขา  
อยากได้เพิ่มมากขึ้น ณ ตอนนี้ก็เกี่ยวข้องกับเรื่องเศรษฐกิจ ค่าครองชีพสูงขึ้น เขา  
ก็ต้องเพิ่มราคาให้มากขึ้น ก็ต้องบวกราคากับลูกค้าให้สูงขึ้น ทีนี้ลูกค้าอาจเห็นว่า  
แพงเกินไปก็เลือกที่จะหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและเที่ยวด้วยตัวเอง”

(กานดาพร อมตวณิช , สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2559)

### 4) จริยธรรม

ปัญหาหลักด้านจริยธรรมในการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จะพบก็คือเรื่องของการหารายได้  
พิเศษเสริม เนื่องด้วยค่าตัวจากการทำงานจะมีการกำหนดตายตัวมาอยู่แล้ว มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่จึงมี  
การหารายได้พิเศษเสริมโดยการพานักท่องเที่ยวไปลงซื้อของตามร้านที่ตกลงกันไว้ ทั้งนี้  
ผู้ประกอบการบางท่านเห็นว่าการกระทำดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว  
เนื่องจากมัคคุเทศก์บางรายพาไปร้านขายของโดยไม่ได้ดูความสนใจ หรือความชอบของนักท่องเที่ยว



เช่น พนักงานท่องเที่ยวชายไปร้านขายเครื่องเพชร เป็นต้น แต่ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวบางรายได้ให้ความเห็นว่า หากบริษัทดูแลมัคคุเทศก์ให้มีรายได้ที่เพียงพอ มัคคุเทศก์ก็ไม่จำเป็นต้องไปหารายได้พิเศษเสริม นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องของ sitting guide สาเหตุเนื่องมาจากมัคคุเทศก์ไม่มีความสามารถในการสื่อสารมากพอ จึงทำหน้าที่เพียงเป็นผู้นั่งไปในทัวร์นั้นๆ เพื่อที่ว่าหากมีเจ้าหน้าที่มาตรวจจะได้ไม่มีความผิดฐานใช้มัคคุเทศก์เถื่อน แต่ในความเป็นจริงหน้าที่บรรยายกลับเป็นของผู้นำเที่ยว ซึ่งในส่วนนี้ถือเป็นช่องโหว่ทางกฎหมาย และในทางจริยธรรมถือว่ามัคคุเทศก์คนดังกล่าวไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์อย่างแท้จริง อีกหนึ่งประเด็นคือในเรื่องของการที่มัคคุเทศก์ไม่เล่าหรืออธิบายความจริงให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวยุโรปบางท่านอาจจะไม่เข้าใจวัฒนธรรมบางอย่างของไทย มัคคุเทศก์ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ที่จะต้องอธิบายให้เกิดความเข้าใจกัน กลับตัดบทสนทนาไป ซึ่งในส่วนนี้ถือเป็นจริยธรรมอย่างหนึ่งของมัคคุเทศก์ที่จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเมืองไทย หากนักท่องเที่ยวได้ทำความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกันก็จะเป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และประเด็นปัญหาสุดท้ายคือในเรื่องของการที่มัคคุเทศก์มีการตัดราคาลูกทัวร์จากบริษัท กล่าวคือ เมื่อบริษัทส่งนักท่องเที่ยวให้แก่มัคคุเทศก์ ภายหลังจากนั้นมัคคุเทศก์ก็จะมี การเสนอราคาที่ถูกกว่าหากนักท่องเที่ยวเรียกใช้บริการผ่านมัคคุเทศก์โดยตรงในครั้งต่อไป นอกจากนี้นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าหากต้องเลือกมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยวจะหาข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ตเพื่อหามัคคุเทศก์จากบริษัทที่ถูกแนะนำว่ามีความซื่อสัตย์เป็นอันดับแรก ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจึงได้ให้ความเห็นว่าคุณรู้หรือทักษะเป็นสิ่งสามารถพัฒนาได้ แต่การพัฒนาจริยธรรมเป็นจิตสำนึกของแต่ละบุคคล ซึ่งพัฒนาได้โดยการที่สถานศึกษาจะต้องเป็นผู้ปลูกฝังให้นักศึกษาเห็นถึงความสำคัญของคุณลักษณะในด้านนี้

“คนจีนมีการรีวิวในอินเทอร์เน็ตไว้มากเกี่ยวกับการมาท่องเที่ยวในประเทศไทย รวมถึงการหาหรือการเลือกมัคคุเทศก์จากแต่ละบริษัทที่จะพามาเที่ยว โดยจะพิจารณาจากที่มีคนรีวิวไว้ ซึ่งจะเลือกจากความซื่อสัตย์เป็นหลัก”

(Heaug hao fei, สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2559)

“บางทีลูกค้าบางคนไม่ชอบแวะร้านขายของเพราะเสียเวลาในการที่จะได้ไปแหล่งท่องเที่ยวไปเรียนรู้วัฒนธรรม แต่ถ้าเขาอยากซื้อของก็ให้พาไปได้ เช่น บางทีลูกค้าเป็นผู้ชายหมดเลยแต่พาไปร้านเครื่องเพชร หรือพาไปร้านขายช็อกโกแลตที่มาบุญครองส่วนนี้เขาก็จะไม่ชอบ แต่จะชอบการตีกอล์ฟมากกว่า โดยเฉพาะสิ่งที่ชอบหลังตีกอล์ฟก็คือการนวดผ่อนคลายหรือสปา อันนี้มัคคุเทศก์สามารถพาไปได้ เพราะลูกค้าแต่ละคนชอบไม่เหมือนกัน หรือถ้ามาเป็นครอบครัว เด็กๆ อยากซื้อของ

อยากขอปึงก็สามารถพาที่มีของญี่ปุ่นบ้าง เช่น อิเซตัน เอ็มโพเรียม เป็นต้น”

(กานดาพร อมตวณิช , สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2559)

“เคยคุยกับมัคคุเทศก์เขาบอกว่าเชื่อใหม่ว่าแต่ละวันเขาต้องคิดว่าต้องคุยกับลูกทัวร์  
ยังไง เช่น จะพาไปร้านหยกก็ต้องพูดระหว่างเดินทางพูดเชื่อมโยง พูดบันดลใจ  
ให้เขาสนใจ ในหัวเขาก็ต้องคิดแต่เรื่องพวกนี้ เพราะบางบริษัทก็มีให้ทำยอดขาย  
ของ บางที่ไม่ใช่ตัวไกด์แต่มาจากบริษัท เขาจะเอาความคิดตรงไหนไปอธิบายเรื่อง  
ประวัติ ความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยว เพราะมันถูกบีบด้วยธุรกิจและการบริหาร  
จัดการของบริษัท”

(ณัฐชุกดา นันทนิ, สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2559)

“นโยบายของทางบริษัทจะมีค่าแรงให้มัคคุเทศก์เพียงพอ ถ้าเขามีรายได้ที่เพียงพอ  
ไม่จำเป็นต้องไปหารายได้พิเศษเสริม สำหรับบริษัทเองคิดว่าเป็นเรื่องของบริษัทที่  
จะต้องรับผิดชอบ บริษัทมีการออกกฎไม่ให้ไปจอดร้านพวกนี้ ถ้ามัคคุเทศก์ดูเขาก็  
ค่อนข้างพึงพอใจเนื่องจากว่าเมื่อได้รายได้ที่เหมาะสม แล้วหลังจากนั้นเขาก็ไม่  
จำเป็นต้องพาลูกค้าไปขอปึง อันนี้ถ้าในวงการของการท่องเที่ยวเป็นเหมือนการเสีย  
ศักดิ์ศรี เพราะเหมือนกับว่าเราไม่สามารถทำให้ลูกค้าประทับใจได้มากพอก็เลยต้อง  
ไปหารายได้พิเศษเสริม ซึ่งในส่วนของนโยบายทางบริษัทตรงนี้เราไม่ให้ไปจอดที่ไหน  
เลย”

(รสรวรรณ คำวัง, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2559)

##### 5) ด้านบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพของมัคคุเทศก์เป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญซึ่งส่งผลต่อหน้าตาของประเทศ และ  
ความน่าเชื่อถือต่อนักท่องเที่ยว ปัจจุบันไม่ได้พบปัญหาในคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพมากเท่าไรนัก  
เนื่องจากมัคคุเทศก์จำเป็นต้องแต่งตัวให้เรียบร้อยมีเช่นนั้นจะไม่สามารถเข้าสถานที่ท่องเที่ยวบางแห่ง  
ได้ รวมถึงบางบริษัทมีเครื่องแบบ อาทิ เสื้อโปโล เป็นของตัวเองเพื่อความเรียบร้อย แต่อาจมี  
มัคคุเทศก์รุ่นใหม่บางส่วนที่ไม่ค่อยให้ความสำคัญเรื่องกายแต่งกายเท่าที่ควร

“มัคคุเทศก์รุ่นใหม่ไม่ค่อยให้ความสำคัญเรื่องการแต่งกายเท่าไร มัคคุเทศก์ไม่ใช่แค่  
คนนำเที่ยวอย่างเดียว แต่ในมุมมองของดิฉันคือหน้าตาของประเทศ ไม่ได้หมายความว่า  
จะต้องเสื้อเข้าในกางเกงตลอดเวลา พวกกางเกงยีนส์ขาเดฟ รัดรูป หรือเสื้อคว้านคอ  
ก็อาจจะไม่เหมาะสม คือ ต้องแต่งกายให้ดูทะมัดทะแมง ดูน่าเชื่อถือชนิดหนึ่ง น่องๆ

รุ่นใหม่ก็จะไม่ค่อยเข้าใจเวลาบริษัทออกกฎว่าคุณจะต้องใส่เสื้อที่ทางเราแนะนำ กับกางเกงที่ทางเราแนะนำ ไม่ควรเป็นกางเกงที่ขาดรุ่งริ่ง เขาก็จะไม่เข้าใจว่าทำไมเราต้องมาบังคับ ก็จะมีพูดกลับมาว่านี่ไม่ใช่มหาวิทยาลัยที่จะต้องแต่งตามกฎ แต่จริงๆ แล้วมันเป็นเรื่องของความปลอดภัยทางวัฒนธรรมที่ตึงมามากกว่า”

(รสรวรรณ คำวัง, สัมภาษณ์, 18 มีนาคม 2559)

สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ และกำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยวมัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว กล่าวว่าคือเรื่องของการที่กรมการท่องเที่ยวได้มีโครงการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ด้านภาษาที่ขาดแคลน 10 ภาษา โดยรัฐลงทุนให้ฟรีไม่มีค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด แต่มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มาเข้าอบรมไม่ครบตามชั่วโมงที่กำหนด กล่าวคือ เมื่อมีงานเข้ามาก็เลือกที่จะไปรับงานเพื่อหารายได้มากกว่าการเข้าอบรมเพื่อพัฒนาตัวเอง จึงทำให้การพัฒนาไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ทั้งที่หากมัคคุเทศก์ยอมเสียสละตรงนี้เพื่อพัฒนาทักษะของตนเอง ในอนาคตอาจสามารถรับงาน รับกลุ่มนักท่องเที่ยวได้หลากหลาย สร้างรายได้ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

“เขาหวังเรื่องปากท้องก่อน ถึงเราลงทุนพัฒนาเขาให้แล้ว แต่เมื่อมีงานเข้ามาเขาก็ไปรับงานก่อน อย่าง 4 วัน ก็ขาดรายได้ไปเกือบหมื่น ก็เลยทำให้การพัฒนาทำให้ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร โดยเฉพาะช่วงไฮซีซั่นจะไม่มีคนมาอบรมเลย”

(ณัฐชуда นันทนิ, สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2559)

ดังจะเห็นได้ว่าตลาดแรงงานส่วนใหญ่ยังเห็นว่าคุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ทั้ง 5 ด้าน ยังต้องการการพัฒนาเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานให้มากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์ มีประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจ กล่าวคือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวบางท่านมีความเห็นว่าการมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุดสำหรับการปฏิบัติงานในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยวและตลาดแรงงาน ดังนั้น สถาบันการอาชีวศึกษาในฐานะแหล่งการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์และถือว่าเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนากำลังคนของประเทศจึงมีหน้าที่พัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการตลาดแรงงานและสอดคล้องกับนโยบายของประเทศ แต่ในปัจจุบันกลับพบว่าการพัฒนากำลังคน

ระดับอาชีวศึกษาในบางสาขาอาชีพยังมีสมรรถนะไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ก่อให้เกิดการขาดแคลนแรงงานอันเนื่องมาจากความไม่สอดคล้องระหว่างอุปสงค์และอุปทานในการพัฒนากำลังคน

ดังนั้น ในหัวข้อต่อไปจึงจะเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพและปัญหาในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน เพื่อศึกษาว่าการพัฒนากำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานมากน้อยเพียงใด และเป็นไปในทิศทางใด รวมถึงสถาบันการอาชีวศึกษามีรูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในลักษณะใด

## ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

จากการศึกษาสภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ โดยการใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากครู อาจารย์ หัวหน้าสาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขางานมัคคุเทศก์ และการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษา ครู อาจารย์ ในสาขาวิชาการท่องเที่ยว และนักศึกษา เกี่ยวกับสภาพการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 2.1 สภาพการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน

ตอนที่ 2.2 สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

### 2.1 สภาพการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน

ในตอนต้นที่ 1 ที่ได้กล่าวไปในข้างต้นเป็นการวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน เพื่อประเมินช่องว่างระหว่างสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันกับสภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตตามความคาดหวังของตลาดแรงงาน เพื่อเป็นข้อมูลให้สถาบันการอาชีวศึกษาพัฒนากำลังคนให้มีคุณลักษณะ ความสามารถสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานมัคคุเทศก์ ดังนั้น ในตอนที่ 2 จะเป็นการวิเคราะห์สภาพการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบันถึงความสอดคล้องระหว่างอุปสงค์ของตลาดแรงงานและอุปทานของสถาบันการอาชีวศึกษา รวมถึงรูปแบบการพัฒนากำลังคน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ โดยจากการวิจัยเชิงสำรวจ และการสัมภาษณ์ สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

สถาบันการอาชีวศึกษาที่เปิดสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวที่มีการนำนโยบาย วิสัยทัศน์ตาม ยุทธศาสตร์ของประเทศ และภูมิภาคมากำหนดเป็นเนื้อหาสาระอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะทำให้การพัฒนา กำลังคนสอดคล้องกับความต้องการของประเทศและท้องถิ่น การกำหนดเนื้อหาสาระทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและพฤติกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน รวมถึงการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนส่งเสริมต่อการพัฒนา คุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับความต้องการการพัฒนาของ ตลาดแรงงานที่ต้องการให้กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เร่งพัฒนาคุณลักษณะที่ จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ทั้ง 5 ด้าน โดยเฉพาะในด้านความรู้ และทักษะ

สำหรับการพัฒนาคุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ทั้ง 5 ด้าน พบว่าสถาบันการอาชีวศึกษามีการพัฒนาคุณลักษณะกำลังคนในด้านความรู้ โดยมีการเรียนใน ห้องเรียนสลับกับการลงมือปฏิบัติ รวมถึงการออกไปศึกษานอกสถานที่เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จาก ประสบการณ์จริง โดยสถาบันการอาชีวศึกษามีการกำหนดเนื้อหาสาระความรู้ที่จำเป็นต่อการ ปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ตามที่หลักสูตรกำหนด และสถาบันการอาชีวศึกษาบางแห่งมีการกำหนดเนื้อหา สาระในการเรียนตามที่สถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องการ เช่น วิชาศิลปวัฒนธรรมไทย วิชา พฤติกรรมนักท่องเที่ยว วิชาทรัพยากรการท่องเที่ยวของแต่ละท้องถิ่น เป็นต้น ด้านทักษะ พบว่ามีการ ฝึกปฏิบัติจริงทั้งภายในห้องเรียนและภายนอกห้องเรียนอยู่เสมอ อาทิ การฝึกงาน การฝึกทักษะผ่าน การจำลองสถานการณ์สมมติ การจัดทำโครงการบริษัททัวร์จำลอง โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้วาง แผนการจัดทำทริป ท่องเที่ยวตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย รวมถึงต้องฝึกการแก้ สถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง โดยมีผู้สอนเป็นผู้สังเกตการณ์ ซึ่งการเรียนรู้ผ่านการฝึกปฏิบัติ จะสร้างทักษะ ไหวพริบ และความชำนาญสู่ความเป็นมืออาชีพให้แก่ผู้เรียน ด้านเจตคติและจริยธรรม สถาบันการอาชีวศึกษาส่วนใหญ่มีการปลูกฝังคุณธรรมร่วมกับความรักในอาชีพผ่านการทำกิจกรรม การเรียนการสอนในห้องเรียน รวมทั้งผ่านการสอดแทรกเนื้อหาการเรียนในแต่ละรายวิชา และในด้าน บุคลิกภาพ พบว่าเป็นอีกหนึ่งคุณลักษณะที่สร้างความประทับใจ และเป็นภาพจำของนักท่องเที่ยว สถาบันการอาชีวศึกษาจึงมีการจัดอบรมบุคลิกภาพเพื่อให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมี บุคลิกภาพที่ดี รวมถึงเพื่อเป็นการฝึกพัฒนาจุดบกพร่องของตนเอง

นอกจากนี้ พบว่าสถาบันการอาชีวศึกษาที่เปิดสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการ จัดการเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้จากการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ การเรียนการสอน ทางตรง การเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ และมีรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานน้อยที่สุด ทั้งนี้ สาเหตุอันเนื่องมาจากการขาดความพร้อมและความร่วมมือจากชุมชนในการมีส่วนร่วมในการ

แลกเปลี่ยนทรัพยากรทางการศึกษา ความร่วมมือในการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาส่วนใหญ่จึงเป็นความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ เนื่องจากการเรียนอาชีวศึกษาจำเป็นต้องมีการปฏิบัติเพื่อฝึกฝนทักษะการทำงานจริง จึงมีความร่วมมือในรูปแบบของการฝึกงาน การเชิญวิทยากรในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์มาบรรยาย การติดตามและสังเกตการณ์มัคคุเทศก์ที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน เป็นต้น โดยจากการสัมภาษณ์พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ ได้แก่ การที่ผู้อำนวยการหรือครูมีบทบาทในการสร้างความสัมพันธ์และมีความคุ้นเคยกับสถานประกอบการ ต่อมาคือศรัทธาซึ่งกันและกัน เนื่องจากเมื่อสถานศึกษาผลิตและพัฒนากำลังคนได้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการจนเป็นที่น่าพึงพอใจ สถานประกอบการก็มักจะอยากร่วมมีส่วนร่วมในการเป็นแหล่งการฝึกฝนและพัฒนากำลังคนต่อไป และสุดท้ายคือนโยบายของรัฐที่จูงใจภาคเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

โดยในตอนที 2.1 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สภาพการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน 1) จากการวิจัยเชิงสำรวจ และ 2) จากการสัมภาษณ์ ดังมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

### 2.1.1 สภาพการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบันจากการวิจัยเชิงสำรวจ

จากการวิจัยเชิงสำรวจ โดยรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามประเภทมาตรประมาณค่า (Rating Scale) จากครู อาจารย์ หัวหน้าสาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขางานมัคคุเทศก์ เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### 2.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 40 ท่าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงอยู่ในตำแหน่งครูหัวหน้าสาขาวิชาการท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือ ตำแหน่งผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการคิดเป็นร้อยละ 5

ด้านวุฒิการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 72.5 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 27.5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(คน) (N=40)	ร้อยละ
<b>ตำแหน่ง</b>		
• ผู้อำนวยการ	2	5
• รองผู้อำนวยการ	2	5
• ครูหัวหน้าสาขาวิชาการท่องเที่ยว	36	90
<b>วุฒิการศึกษา</b>		
• ปริญญาตรี	11	27.5
• ปริญญาโท	29	72.5

ด้านข้อมูลทั่วไปของสถานศึกษา พบว่าสถาบันการอาชีวศึกษาส่วนใหญ่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยวในสาขางานมัคคุเทศก์ทั่วไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือ สาขางานการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 32.5 สาขางานมัคคุเทศก์ทางทะเล คิดเป็นร้อยละ 17.5 และมัคคุเทศก์ศิลปวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 5

บัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ที่นักศึกษาจะได้รับภายหลังจากการจบการศึกษา พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่จะได้รับบัตรประเภทมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาคือ ไม่ได้รับบัตร คิดเป็นร้อยละ 37.5 บัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) และบัตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) มีจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ด้านรูปแบบความร่วมมือในการจัดการศึกษา พบว่าสถานศึกษาส่วนใหญ่มีรูปแบบความร่วมมือในเรื่องของการส่งนักศึกษาไปฝึกงาน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือ การให้นักศึกษาไปศึกษาดูงาน ใช้บุคลากร ผู้เชี่ยวชาญจากภาคเอกชน/สถานประกอบการ มาช่วยสอน คิดเป็นร้อยละ 67.5 ความร่วมมือเพื่อกิจกรรมสาธารณประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 45 รูปแบบความร่วมมือแบบทวิภาคีและความร่วมมือเพื่อพัฒนาบุคลากรขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 35 และการให้เงินทุนการศึกษาแก่นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 47

ตารางที่ 47 ข้อมูลทั่วไปของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐานของสถานศึกษา	จำนวน (คน) (N=40)	ร้อยละ
<b>สาขางานที่สถานศึกษาเปิดสอน</b>		
• มัคคุเทศก์ทั่วไป	18	45
• มัคคุเทศก์ทางทะเล	7	17.5
• มัคคุเทศก์ศิลปวัฒนธรรม	2	5
• การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	13	32.5
<b>ประเภทบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ที่นักศึกษาจะได้รับ</b>		
• มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)	23	57.5
• มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม)	1	2.5
• มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล)	1	2.5
• มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่)	1	2.5
• ไม่ได้รับ	15	37.5
<b>รูปแบบความร่วมมือในการจัดการศึกษา</b>		
• ทวิภาคี	14	35
• การฝึกงาน	30	75
• การให้เงินทุนการศึกษาแก่นักศึกษา	5	12.5
• การศึกษาดูงาน รูปแบบใช้บุคลากร ผู้เชี่ยวชาญจากภาคเอกชน/สถานประกอบการ มาช่วยสอน	27	67.5
<b>ภาคเอกชน/สถานประกอบการ มาช่วยสอน</b>		
• ความร่วมมือเพื่อกิจกรรมสาธารณประโยชน์	18	45
• ความร่วมมือเพื่อพัฒนาบุคลากรขององค์กร	14	35

สำหรับจำนวนกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ สังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จากผลการรวบรวมข้อมูล พบว่าในปีการศึกษา 2555 มีผู้จบการศึกษา จำนวน 133 คน ติดตามได้จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 90.23 ส่วนใหญ่ศึกษาต่อ รองลงมาคือ มีงานทำ และว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 68.33 ร้อยละ 30.83 และ 0.83 ตามลำดับ

ในปีการศึกษา 2556 มีผู้จบการศึกษา จำนวน 159 คน ติดตามได้จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 90.58 ส่วนใหญ่ศึกษาต่อ รองลงมาคือ มีงานทำ และว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 63.53 ร้อยละ 32.37 และ 4.05 ตามลำดับ



ในปีการศึกษา 2557 มีผู้จบการศึกษา จำนวน 191 คน ติดตามได้จำนวน 130 คน คิดเป็น ร้อยละ 81.76 ส่วนใหญ่ศึกษาต่อ รองลงมาคือ มีงานทำ และว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 58.46 ร้อยละ 34.61 และ 6.92 ตามลำดับ ดังตารางที่ 48

**ตารางที่ 48** จำนวนนักศึกษาที่จบการศึกษาจากสถาบันการอาชีวศึกษา สาขางานมัคคุเทศก์ ในสังกัด คณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ปีการศึกษา	2555		2556		2557	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนผู้จบการศึกษา						
จำนวนที่ติดตามได้	133	-	191	-	159	-
	120	90.23	173	90.58	130	81.76
• ศึกษาต่อ	82	68.33	110	63.58	76	58.46
• ว่างงาน	1	0.83	7	4.05	9	6.92
• มีงานทำ	37	30.83	56	32.37	45	34.61
- ตรงวุฒิ	22	59.46	23	41.07	15	33.33
- ไม่ตรงวุฒิ	13	35.14	12	21.43	15	33.33

**ที่มา:** ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและกำลังคนระดับอาชีวศึกษา, 2558

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าในปีการศึกษา 2555 มีกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขา อาชีพมัคคุเทศก์ที่จบการศึกษาจำนวน 251 คน ภายหลังจากการจบการศึกษาประกอบอาชีพ มัคคุเทศก์จำนวน 86 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.26

ในปีการศึกษา 2556 มีกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่จบการศึกษา จำนวน 222 คน ภายหลังจากการจบการศึกษาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์จำนวน 121 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.5

ในปีการศึกษา 2557 มีกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่จบการศึกษา จำนวน 205 คน ภายหลังจากการจบการศึกษาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์จำนวน 92 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.87

ในปีการศึกษา 2558 มีกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่จบการศึกษา จำนวน 309 คน ดังตารางที่ 49

ตารางที่ 49 จำนวนนักศึกษาที่จบการศึกษาจากสถาบันการอาชีวศึกษา สาขาอาชีพมัคคุเทศก์

ปีการศึกษา	2555		2556		2557	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนผู้จบการศึกษา	251	-	222	-	205	-
จำนวนนักศึกษาที่จบไป ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์	86	34.26	121	54.5	92	44.87

#### 2.1.1.2 สภาพทั่วไปในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

สภาพทั่วไปในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ พบว่าสถาบันการอาชีวศึกษามีการนำนโยบาย วิสัยทัศน์ตามยุทธศาสตร์ของประเทศ และของภูมิภาคมากำหนดเป็นเนื้อหาสาระอยู่ในระดับมาก มีการกำหนดเป้าหมาย เนื้อหาสาระตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ในด้านการกำหนดเนื้อหาสาระ พบว่ามีการกำหนดเนื้อหาสาระเกี่ยวกับความเป็นไทย ความรู้ทั่วไปในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และเนื้อหาสาระที่กำหนดมีความสัมพันธ์กับงาน และสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้จริงอยู่ในระดับมากที่สุด การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสถานศึกษามีความสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นของที่ตั้งสถานศึกษา สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก

กิจกรรมการเรียนการสอนส่งเสริมผู้เรียนด้านคุณธรรม จริยธรรม พัฒนาทักษะ เจตคติและบุคลิกภาพที่ดีในการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ รวมถึงปลูกฝังให้ผู้เรียนรักการเรียนรู้ พัฒนาตนเองอยู่เสมออยู่ในระดับมากที่สุด ดังมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 50

ตารางที่ 50 สภาพทั่วไปในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

รายการ	X	S.D.	แปลผล
1. นำนโยบาย วิสัยทัศน์ตามยุทธศาสตร์ของประเทศ หน่วยงานภาครัฐมากำหนดเป็นเนื้อหาสาระ	4	0.71	มาก
2. นำนโยบาย วิสัยทัศน์ตามยุทธศาสตร์ของภูมิภาค มากำหนดเป็นเนื้อหาสาระ	3.82	0.78	มาก
3. วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และเนื้อหาสาระ ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน	4.20	0.72	มาก
4. เนื้อหาและการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของ สถานศึกษามีความสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นของ ที่ตั้งสถานศึกษา	4.18	0.74	มาก
5. เนื้อหาสาระทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์การ เปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบัน	4.15	0.77	มาก
6. เนื้อหาสาระทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์การ เปลี่ยนแปลงรูปแบบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวใน ปัจจุบัน	4	0.78	มาก
7. เนื้อหาสาระที่กำหนดมีความสัมพันธ์กับงานและ สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้จริง	4.27	0.64	มากที่สุด
8. มีการกำหนดเนื้อหาสาระเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ เช่น กฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ นโยบาย ส่งเสริมการท่องเที่ยว ฯลฯ	4.32	0.73	มากที่สุด
9. มีการกำหนดเนื้อหาสาระเกี่ยวกับความเป็นไทย เช่น ประวัติศาสตร์ไทย ศิลปวัฒนธรรมไทย อาหาร ไทย ภูมิศาสตร์ไทย ภูมิปัญญาไทย ฯลฯ	4.60	0.54	มากที่สุด
10. กิจกรรมการเรียนการสอนส่งเสริมให้ผู้เรียนมี ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับรูปแบบการท่องเที่ยว ลักษณะ และบริบทที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว	4.35	0.70	มากที่สุด

รายการ	X	S.D.	แปลผล
11. กิจกรรมการเรียนการสอนมุ่งให้ผู้เรียนได้ประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะการสื่อสารในงานมัคคุเทศก์	4.30	0.72	มากที่สุด
12. กิจกรรมการเรียนการสอนพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในการประกอบอาชีพ	4.48	0.64	มากที่สุด
13. กิจกรรมการเรียนการสอนให้ความสำคัญกับทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	4.17	0.78	มาก
14. กิจกรรมการเรียนการสอนพัฒนาทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้ผู้เรียนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมืออาชีพ	4.23	0.69	มากที่สุด
15. กิจกรรมการเรียนการสอนปลูกฝังให้ผู้เรียนรักการเรียนรู้ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.37	0.66	มากที่สุด
16. กิจกรรมการเรียนการสอนสร้างเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ให้แก่ผู้เรียน	4.47	0.64	มากที่สุด
17. กิจกรรมการเรียนการสอนส่งเสริมผู้เรียนด้านคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงงามในวิชาชีพ	4.55	0.63	มากที่สุด
18. กิจกรรมการเรียนการสอนส่งเสริมการพัฒนาบุคลิกภาพ และการดูแลรูปลักษณ์ภายนอกให้ดูน่าเชื่อถือ	4.42	0.74	มากที่สุด

สำหรับผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ พบว่าสถานศึกษามีบทบาทในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์มากที่สุด รองลงมาคือ สถานประกอบการ ชุมชน และสมาคมวิชาชีพ ตามลำดับ โดยในสถาบันการอาชีวศึกษาบางแห่งมีองค์กรภาครัฐ เช่น ศูนย์อนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลชายฝั่ง เข้ามามีส่วนร่วมในการนำนโยบาย วิสัยทัศน์ตามยุทธศาสตร์ของภูมิภาคมากำหนดเป็นเนื้อหาสาระ รวมถึงโรงพยาบาลก็ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนให้ความสำคัญกับทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวร่วมด้วยเช่นกัน ดังตารางที่ 51

ตารางที่ 51 ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

รายการ	สถานศึกษา	สถานประกอบกิจการ	ชุมชน	สมาคม/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	อื่นๆ (ระบุ)
1. นำนโยบาย วิสัยทัศน์ตามยุทธศาสตร์ของประเทศ หน่วยงานภาครัฐมากำหนดเป็นเนื้อหาสาระ	40	35	12	5	
2. นำนโยบาย วิสัยทัศน์ตามยุทธศาสตร์ของภูมิภาคมากำหนดเป็นเนื้อหาสาระ	39	23	13	5	ศูนย์อนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลชายฝั่ง
3. วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และเนื้อหาสาระตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน	40	28	9	6	
4. เนื้อหาและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนของสถานศึกษามีความสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นของที่ตั้งสถานศึกษา	40	22	16	3	
5. เนื้อหาสาระทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน	40	23	7	4	
6. เนื้อหาสาระทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงรูปแบบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน	40	26	8	4	
7. เนื้อหาสาระที่กำหนดมีความสัมพันธ์กับงานและสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้จริง	40	31	15	3	
8. มีการกำหนดเนื้อหาสาระเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ เช่น กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและ	40	21	3	6	

รายการ	สถาน ศึกษา	สถาน ประกอบ การ	ชุมชน	สมาคม/ หน่วยงาน เกี่ยวข้อง	อื่นๆ (ระบุ)
มัคคุเทศก์ นโยบายส่งเสริมการ ท่องเที่ยว ฯลฯ					
9. มีการกำหนดเนื้อหาสาระเกี่ยวกับ ความเป็นไทย เช่น ประวัติศาสตร์ ไทย ศิลปวัฒนธรรมไทย อาหารไทย ภูมิศาสตร์ไทย ภูมิปัญญาไทย ฯลฯ	40	17	10	4	
10. กิจกรรมการเรียนการสอน ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้ ความ เข้าใจ เกี่ยวกับรูปแบบการท่องเที่ยว ลักษณะ และบริบทที่เกี่ยวข้องกับ แหล่งท่องเที่ยว	37	18	7	4	
11. กิจกรรมการเรียนการสอนมุ่งให้ ผู้เรียนได้ประยุกต์ใช้ความรู้และ ทักษะการสื่อสารในงานมัคคุเทศก์	39	23	7	3	
12. กิจกรรมการเรียนการสอน พัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน มัคคุเทศก์ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง ในการประกอบอาชีพ	38	24	7	5	
13. กิจกรรมการเรียนการสอนให้ ความสำคัญกับทักษะในการดูแล ความปลอดภัยและช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว	40	21	5	6	โรงพยาบาล
14. กิจกรรมการเรียนการสอน พัฒนาทักษะการสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ให้ผู้เรียนสามารถ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีอาชีพ	40	23	9	4	
15. กิจกรรมการเรียนการสอน ปลูกฝังให้ผู้เรียนรักการเรียนรู้ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ	39	18	7	6	

รายการ	สถาน ศึกษา	สถาน ประกอบ การ	ชุมชน	สมาคม/ หน่วยงาน เกี่ยวข้อง	อื่นๆ (ระบุ)
16. กิจกรรมการเรียนการสอนสร้าง เจตคติที่ดีในการปฏิบัติงาน มัคคุเทศก์ให้แก่ผู้เรียน	40	17	6	6	
17. กิจกรรมการเรียนการสอน ส่งเสริมผู้เรียนด้านคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงงามใน วิชาชีพ	40	20	7	6	
18. กิจกรรมการเรียนการสอน ส่งเสริมการพัฒนาบุคลิกภาพ และ การดูแลรูปลักษณ์ภายนอกให้ดู น่าเชื่อถือ	40	28	5	6	
<b>รวม</b>	<b>712</b>	<b>418</b>	<b>153</b>	<b>86</b>	

### 2.1.1.3 รูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

รูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษามีหลายรูปแบบ เพียงแต่มีความแตกต่างกันตรงจุดเน้นของด้านที่ต้องการพัฒนาในตัวผู้เรียนและปริมาณของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้อของผู้เรียนซึ่งมีมากน้อยแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอเฉพาะรูปแบบที่เป็นที่นิยมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาในสถาบันการอาชีวศึกษา รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นทักษะปฏิบัติวิชาชีพ รวมถึงรูปแบบที่มีความเกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณลักษณะด้านความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัยที่ต้องการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะทั้ง 5 ด้าน ดังที่กล่าวไปข้างต้น ทั้งนี้ รูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาสาขาของอาชีพมัคคุเทศก์ ได้แก่ การจัดในรูปแบบการเรียนการสอนทางตรง โดยมีครูผู้สอนเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน การเรียนรู้จากการทำงาน ซึ่งส่งเสริมผู้เรียนให้เกิดพัฒนาการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ด้านเนื้อหาสาระ การฝึกปฏิบัติจริง ฝึกฝนทักษะทางสังคม ทักษะชีวิต และทักษะวิชาชีพ การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน โดยเน้นการเรียนรู้จากสถานการณ์จริงในชุมชนไปพร้อมๆ กับการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน และการเรียนแบบฐานสมรรถนะที่มีรูปแบบการจัดการเรียนการสอนโดยยึดความสามารถของผู้เรียนเป็นหลัก ดังมีรายละเอียดผลการศึกษาสภาพการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในรูปแบบการพัฒนารูปแบบต่างๆ ดังต่อไปนี้

### 2.1.1.3.1 รูปแบบการเรียนการสอนทางตรง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าในรูปแบบการเรียนการสอนทางตรง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการจัดกิจกรรมจำลองสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของอาชีพมัคคุเทศก์เป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด ( $PNI_{Modified} = 0.08$ ) รองลงมาคือ มีวิธีการสอนโดยใช้การอภิปราย เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ อันจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่กว้างขวางขึ้น ( $PNI_{Modified} = 0.05$ ) การสอนโดยเน้นการบูรณาการ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้การแก้ปัญหาหลายๆ ด้านประกอบกัน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ ( $PNI_{Modified} = 0.04$ ) ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติใช้ความรู้หรือทักษะที่เรียนรู้ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจในข้อความรู้อย่างลึกซึ้ง ( $PNI_{Modified} = 0.03$ ) และมีการถ่ายทอดความรู้ใหม่ให้ผู้เรียนโดยผู้สอนเป็นศูนย์กลาง ( $PNI_{Modified} = 0$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 52 รูปแบบการเรียนการสอนทางตรง

รายการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			$PNI_{Modified}$	อันดับ
	X	S.D.	แปลผล	X	S.D.	แปลผล		
• มีการกำหนดเนื้อหาสาระอย่างเป็ ลำดับขั้นตอน และมีโครงสร้างเวลา ตายตัว	3.95	0.87	มาก	4.13	0.82	มาก	0.05	2
• มีการถ่ายทอดความรู้ใหม่ให้ ผู้เรียนโดยผู้สอนเป็นศูนย์กลาง	3.9	0.98	มาก	3.9	1.10	มาก	0	6
• ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติใช้ความรู้หรือ ทักษะที่เรียนรู้ ซึ่งจะช่วยให้เกิด ความเข้าใจในข้อความรู้อย่างลึกซึ้ง	4.33	0.65	มากที่สุด	4.45	0.63	มากที่สุด	0.03	5
• มีวิธีการสอนโดยใช้การอภิปราย เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสแสดง ความคิดเห็น และ แลก เปลี่ยน ประสบการณ์ อันจะช่วยให้ผู้เรียน เกิดการเรียนรู้ที่กว้างขวางขึ้น	4.30	0.72	มากที่สุด	4.50	0.64	มากที่สุด	0.05	3
• มีการจัดกิจกรรมจำลอง สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของ อาชีพมัคคุเทศก์ (career simulation activities)	4.10	0.87	มาก	4.42	0.71	มากที่สุด	0.08	1



รายการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI <sub>Modified</sub>	อันดับ
	X	S.D.	แปลผล	X	S.D.	แปลผล		
• มีการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นการบูรณาการ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้การแก้ปัญหาหลายๆ ด้าน ประกอบกัน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้	4.47	0.75	มากที่สุด	4.64	0.58	มากที่สุด	0.04	4
<b>รวม</b>	4.20	0.79	มากที่สุด	4.38	0.72	มากที่สุด	0.04	

### 2.1.1.3.2 รูปแบบการเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based learning)

ในรูปแบบการเรียนรู้จากการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การติดตามและสังเกตการณ์ภาคปฏิบัติที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการทำงาน และการจัดให้มีการแนะแนวอาชีพก่อนการเข้าศึกษาในสาขาอาชีพภาคปฏิบัติ เป็นสิ่งที่ต้องการพัฒนามากที่สุด (PNI<sub>Modified</sub> = 0.11) รองลงมาคือ การเชิญบุคลากรที่อยู่ในสาขาอาชีพภาคปฏิบัติมาบรรยาย เพื่อเตรียมความพร้อมและแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับทักษะที่จำเป็น การฝึกงานเป็นผู้ช่วยภาคปฏิบัติ การเรียนผ่านการทำโครงการในบริบทที่เกี่ยวข้องกับภาคปฏิบัติ เพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนาทักษะในการทำงาน (PNI<sub>Modified</sub> = 0.07) การพัฒนาให้ผู้เรียนได้บูรณาการความรู้ และทักษะจากศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ในงานภาคปฏิบัติ (PNI<sub>Modified</sub> = 0.06) และในอันดับสุดท้ายคือการจัดให้นักศึกษาได้ศึกษาดูงานในสถานประกอบการ เพื่อสร้างความคุ้นเคยและสนใจให้เข้าทำงาน และภายหลังจากการฝึกงานกับสถานประกอบการแล้วผู้เรียนได้รับทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ และสามารถเข้าสู่งานได้อย่างมั่นใจ (PNI<sub>Modified</sub> = 0.04) ตามลำดับ ดังตารางที่ 53

ตารางที่ 53 รูปแบบการเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based learning)

รายการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI Modified	อันดับ
	X	S.D.	แปลผล	X	S.D.	แปลผล		
• มีการติดตามและสังเกตการณ์ มัคคุเทศก์ที่มีความรู้ ความ เชี่ยวชาญในการทำงาน (job shadowing)	3.80	1.01	มาก	4.21	0.86	มากที่สุด	0.11	1
• มีการฝึกงานเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์	4.30	0.93	มากที่สุด	4.59	0.71	มากที่สุด	0.07	3
• พัฒนาให้ผู้เรียนได้บูรณาการ ความรู้ และทักษะจากศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ในงาน มัคคุเทศก์	4.27	0.71	มากที่สุด	4.54	0.60	มากที่สุด	0.06	6
• มีการแนะแนวอาชีพก่อนการเข้า ศึกษาในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์	4	0.93	มาก	4.45	0.74	มากที่สุด	0.11	1
• เชิญบุคลากรที่อยู่ในสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์มาบรรยาย เพื่อเตรียม ความพร้อมและแลกเปลี่ยน ประสบการณ์	4	0.84	มาก	4.27	0.93	มากที่สุด	0.07	3
• จัดให้นักศึกษาได้ศึกษาดูงานใน สถานประกอบการ เพื่อสร้าง ความคุ้นเคยและจงใจให้เข้าทำงาน	4.48	0.71	มากที่สุด	4.65	0.48	มากที่สุด	0.04	7
• ภายหลังจากการฝึกงานกับสถาน ประกอบการ ผู้เรียนได้รับทักษะที่ จำเป็นในการประกอบอาชีพ และ สามารถเข้าสู่การทำงานได้อย่าง มั่นใจ	4.47	0.59	มากที่สุด	4.67	0.52	มากที่สุด	0.04	7
• มีการเรียนผ่านการทำโครงการใน บริบทที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์	4.40	0.67	มากที่สุด	4.70	0.56	มากที่สุด	0.07	3
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.8</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.51</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>0.06</b>	<b>8</b>

### 2.1.1.3.3 รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community-based learning)

ในรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น กายภาพ การเงิน บุคลากรในชุมชนเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้งานมีคุณค่า เป็นสิ่งที่ต้องการพัฒนามากที่สุด ( $PNI_{Modified} = 0.27$ ) รองลงมาคือ ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนรวมกันกับสถาบันการอาชีวศึกษาในการพัฒนากำลังคนตามความต้องการของชุมชน ( $PNI_{Modified} = 0.22$ ) ลำดับต่อมาคือการจัดหน่วยบริการชุมชนเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการให้บริการชุมชนตามที่เรียนมา และสถาบันการอาชีวศึกษามีการประสานความร่วมมือกับชุมชน โดยจัดสิ่งแวดล้อมสำหรับการเรียนรู้แบบใช้ชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ ( $PNI_{Modified} = 0.2$ ) ชุมชนมีศักยภาพในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณค่า ( $PNI_{Modified} = 0.15$ ) ผู้เรียนนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงหรือการปฏิบัติงานในชุมชน ( $PNI_{Modified} = 0.12$ ) และผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการได้ปฏิบัติงานจากสถานการณ์จริงของชุมชน ( $PNI_{Modified} = 0.08$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 54

ตารางที่ 54 รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community-based learning)

รายการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI Modified	อันดับ
	X	S.D.	แปลผล	X	S.D.	แปลผล		
• ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนรวมกันกับสถาบันการอาชีวศึกษาในการพัฒนากำลังคนตามความต้องการของชุมชน	3.45	1.19	มาก	4.20	0.91	มาก	0.22	2
• ชุมชนมีศักยภาพในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณค่า	3.50	1.08	มาก	4.03	0.86	มาก	0.15	5
• มีการใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น กายภาพ การเงิน บุคลากรในชุมชนเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้งานมีคุณค่า	3.10	1.31	ปานกลาง	3.95	0.98	มาก	0.27	1
• จัดหน่วยบริการชุมชนเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความรู้ ความสามารถ	3.43	1.41	มาก	4.13	0.96	มาก	0.2	3

รายการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI Modified	อันดับ
	X	S.D.	แปลผล	X	S.D.	แปลผล		
ในการให้บริการชุมชนตามที่เรียนมา								
• ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการได้ปฏิบัติงานจากสถานการณ์จริงของชุมชน	3.77	1.05	มาก	4.07	0.82	มาก	0.08	7
• ผู้เรียนนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงหรือการปฏิบัติงานในชุมชน	3.70	1.01	มาก	4.15	0.80	มาก	0.12	6
• สถาบันการอาชีวศึกษามีการประสานความร่วมมือกับชุมชนโดยจัดสิ่งแวดล้อมสำหรับการเรียนรู้แบบใช้ชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้	3.45	1.13	มาก	4.15	0.89	มาก	0.2	3
<b>รวม</b>	<b>3.49</b>	<b>1.17</b>	<b>มาก</b>	<b>4.1</b>	<b>0.89</b>	<b>มาก</b>	<b>0.17</b>	

#### 2.1.1.3.4 รูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ (Competency-based learning)

ในรูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการให้ผลป้อนกลับโดยทันทีเพื่อให้ผู้เรียนได้ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ได้ตามเกณฑ์ เป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $PNI_{Modified} = 0.15$ ) รองลงมาคือ มีการเรียนเป็นโมดูล ( $PNI_{Modified} = 0.13$ ) ผู้เรียนเชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์เดิมกับความรู้และประสบการณ์ใหม่ นำไปสู่การประยุกต์ความรู้และนำไปใช้ในชีวิตจริง ( $PNI_{Modified} = 0.07$ ) มีการจัดแหล่งเรียนรู้หรือแนะนำแหล่งเรียนรู้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองนอกเหนือจากกิจกรรมในห้องเรียน ( $PNI_{Modified} = 0.04$ ) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ การสำรวจความต้องการและกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานมีคฤเทศก์ การกำหนดผลการเรียนรู้อย่างชัดเจน และใช้มาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ เป็นกรอบในการวางแผนการจัดการเรียนการสอน ทำให้การเรียนการสอนเชื่อมโยงกับการรับรองคุณวุฒิ ( $PNI_{Modified} = 0.03$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 55

ตารางที่ 55 รูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ (Competency-based learning)

รายการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI <sub>Mo</sub> dified	อันดับ
	X	S.D.	แปล ผล	X	S.D.	แปลผล		
• มีการสำรวจความต้องการ และ กำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานภาค	4.10	0.87	มาก	4.23	0.80	มากที่สุด	0.03	5
• มีการกำหนดผลการเรียนรู้ (Learning Outcomes) อย่างชัดเจนว่าเมื่อจบหลักสูตรผู้เรียนจะสามารถทำอะไรได้บ้าง	4.30	0.75	มากที่สุด	4.42	0.71	มากที่สุด	0.03	5
• ใช้มาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ เป็นกรอบในการวางแผนการจัดการเรียนการสอน ทำให้การเรียนการสอนเชื่อมโยงกับการรับรองคุณวุฒิ	4.38	0.89	มากที่สุด	4.50	0.75	มากที่สุด	0.03	5
• มีการเรียนเป็นโมดูล	3.53	1.19	มาก	4	0.96	มาก	0.13	2
• มีผลป้อนกลับโดยทันที เพื่อให้ผู้เรียนได้ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ได้ตามเกณฑ์	3.73	0.84	มาก	4.30	0.75	มากที่สุด	0.15	1
• ผู้เรียนเชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์เดิมกับความรู้และประสบการณ์ใหม่ นำไปสู่การประยุกต์ความรู้และนำไปใช้ในชีวิตจริง	4.13	0.72	มาก	4.43	0.67	มากที่สุด	0.07	3
• มีการจัดแหล่งเรียนรู้หรือแนะนำแหล่งเรียนรู้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเอง	4.27	0.84	มากที่สุด	4.42	0.87	มากที่สุด	0.04	4
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>	<b>4.33</b>	<b>0.79</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>0.06</b>	

#### 2.1.1.4 ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

##### 2.1.1.4.1) ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ในรูปแบบการเรียนการสอนทางตรง

สำหรับผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในรูปแบบการเรียนการสอนทางตรง พบว่าสถานศึกษาคือผู้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ สถาบันประกอบการ ชุมชน และหน่วยงาน/สมาคมที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 38.93 ร้อยละ 10 และร้อยละ 5.71 ตามลำดับ ดังตารางที่ 56

**ตารางที่ 56** ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในรูปแบบการเรียนการสอนทางตรง

รายการ	สถานศึกษา		สถาบัน ประกอบการ		ชุมชน		หน่วยงาน/สมาคม ที่เกี่ยวข้อง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• มีการกำหนดเนื้อหาสาระ อย่างเป็นลำดับขั้นตอน และ มีโครงสร้างเวลาที่ตายตัว	40	100	13	32.5	2	5	3	7.5
• มีการถ่ายทอดความรู้ใหม่ ให้ผู้เรียนโดยผู้สอนเป็น ศูนย์กลาง	40	100	14	35	1	2.5	2	5
• ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติใช้ ความรู้หรือทักษะที่เรียนรู้ ช่วยให้เกิดความเข้าใจใน ข้อความรู้อย่างลึกซึ้ง	40	100	20	50	4	10	2	5
• มีวิธีการสอนโดยใช้การ อภิปราย	40	100	13	32.5	3	7.5	4	10
• มีการจัดกิจกรรม สถานการณ์จำลอง สถานการณ์ของอาชีพ มัคคุเทศก์	38	95	16	40	7	17.5	1	2.5

• มีการจัดการเรียนการสอน โดยเน้นการบูรณาการ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้การแก้ปัญหา และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้	38	95	19	47.5	5	12.5	2	5
<b>รวม</b>	<b>273</b>	<b>97.5</b>	<b>109</b>	<b>38.93</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>5.71</b>

#### 2.1.1.4.2) ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ในรูปแบบการเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based learning)

ในรูปแบบการเรียนรู้จากการทำงาน พบว่าสถานศึกษาคือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.19 รองลงมาคือ สถานประกอบการ หน่วยงาน/สมาคมที่เกี่ยวข้อง และชุมชน คิดเป็นร้อยละ 54.06 ร้อยละ 17.81 และร้อยละ 12.81 ตามลำดับ ดังตารางที่ 57

#### ตารางที่ 57 ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในรูปแบบการเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based learning)

รายการ	สถานศึกษา		สถานประกอบการ		ชุมชน		หน่วยงาน/ สมาคมที่ เกี่ยวข้อง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• มีการติดตามและสังเกตการณ์มัคคุเทศก์ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการทำงาน	35	87.5	22	55	4	10	7	17.5
• มีการฝึกงานเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์	36	90	26	65	5	12.5	8	20
• พัฒนาให้ผู้เรียนได้บูรณาการความรู้ และทักษะจาก	38	95	22	55	4	10	7	17.5

รายการ	สถานศึกษา		สถานประกอบการ		ชุมชน		หน่วยงาน/ สมาคมที่ เกี่ยวข้อง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมา ประยุกต์ใช้ในงานมัคคุเทศก์								
• มีการแนะแนวอาชีพก่อน การเข้าศึกษาในสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์	39	97.5	16	40	6	15	5	12.5
• เชิญบุคลากรที่อยู่ในสาขา อาชีพมัคคุเทศก์มาบรรยาย เพื่อเตรียมความพร้อมและ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เกี่ยวกับทักษะที่จำเป็น	38	95	19	47.5	4	10	12	30
• จัดให้นักศึกษาได้ศึกษาดู งานในสถานประกอบการ เพื่อสร้างความคุ้นเคยและจูง ใจให้เข้าทำงาน	35	87.5	24	60	5	12.5	4	10
• ภายหลังจากการฝึกงานกับ สถานประกอบการแล้วผู้เรียน ได้รับทักษะที่จำเป็นในการ ประกอบอาชีพ และสามารถ เข้าสู่การทำงานได้อย่างมั่นใจ	35	87.5	27	67.5	5	12.5	8	20
• มีการเรียนผ่านการทำ โครงการในบริษัทที่เกี่ยวข้อง กับมัคคุเทศก์ เพื่อสร้าง โอกาสในการพัฒนาทักษะใน การทำงาน	39	97.5	17	42.5	8	20	6	15
<b>รวม</b>	<b>295</b>	<b>92.19</b>	<b>173</b>	<b>54.06</b>	<b>41</b>	<b>12.81</b>	<b>57</b>	<b>17.8</b>



### 2.1.1.4.3) ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ในรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community-based learning)

ในรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน สถานศึกษาคือผู้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.93 รองลงมาคือ ชุมชน สถานประกอบการ และหน่วยงาน/สมาคมที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 57.5 ร้อยละ 32.14 และร้อยละ 6.07 ตามลำดับ โดยในส่วนของการใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น กายภาพ การเงิน บุคลากรในชุมชนเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้งานมัคคุเทศก์ และการประสานความร่วมมือกับชุมชน โดยจัดสิ่งแวดล้อมสำหรับการเรียนรู้แบบใช้ชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้ พบว่าภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ร่วมกับสถาบันการศึกษาด้วย ดังตารางที่ 58

**ตารางที่ 58** ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community-based learning)

รายการ	สถานศึกษา		สถานประกอบการ		ชุมชน		หน่วยงาน/ สมาคมที่เกี่ยวข้อง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนรวมกันกับสถาบันการศึกษาในการพัฒนากำลังคนตามความต้องการของชุมชน	34	85	16	40	21	52.5	1	2.5
• ชุมชนมีศักยภาพในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์	33	82.5	15	37.5	23	57.5	5	12.5
• มีการใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น กายภาพ การเงิน บุคลากรในชุมชนเพื่อ	32	80	14	35	22	55	5	12.5

รายการ	สถานศึกษา		สถานประกอบการ		ชุมชน		หน่วยงาน/สมาคมที่เกี่ยวข้อง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สนับสนุนการเรียนรู้งาน ภาคพิเศษ								
• จัดหน่วยบริการชุมชน เพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการชุมชนตามที่เรียนมา	33	82.5	10	25	23	57.5	2	5
• ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จาก การได้ปฏิบัติงานจาก สถานการณ์จริงของชุมชน	34	85	9	22.5	25	62.5	2	5
• ผู้เรียนนำทฤษฎีมา ประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง หรือการปฏิบัติงานในชุมชน	34	85	10	25	24	60	2	5
• สถาบันการอาชีวศึกษามี การประสานความร่วมมือกับ ชุมชน โดยจัดสิ่งแวดล้อม สำหรับการเรียนรู้แบบใช้ ชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้	35	87.5	16	40	23	57.5	-	-
<b>รวม</b>	<b>235</b>	<b>83.93</b>	<b>90</b>	<b>32.14</b>	<b>161</b>	<b>57.5</b>	<b>17</b>	<b>6.07</b>

#### 2.1.1.4.4) ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพภาคพิเศษ ในรูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ (Competency-based learning)

ในรูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ สถานศึกษาคือผู้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพภาคพิเศษมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95 รองลงมาคือสถานประกอบการ หน่วยงาน/สมาคมที่เกี่ยวข้อง และชุมชน คิดเป็นร้อยละ 47.86 ร้อยละ 12.86 และร้อยละ 12.14 ตามลำดับ ดังตารางที่ 59

**ตารางที่ 59** ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในรูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ (Competency-based learning)

รายการ	สถานศึกษา		สถานประกอบการ		ชุมชน		หน่วยงาน/สมาคมที่เกี่ยวข้อง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
• มีการสำรวจความต้องการและกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์	38	95	21	52.5	7	17.5	11	27.5
• มีการกำหนดผลการเรียนรู้ (Learning Outcomes) อย่างชัดเจนว่าเมื่อจบหลักสูตรผู้เรียนจะสามารถทำอะไรได้บ้าง	38	95	25	62.5	3	7.5	7	17.5
• ใช้มาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ เป็นกรอบในการวางแผนการจัดการเรียนการสอน ทำให้การเรียนการสอนเชื่อมโยงกับการรับรองคุณวุฒิ	38	95	19	47.5	3	7.5	9	22.5
• มีการเรียนเป็นโมดูล	38	95	13	32.5	3	7.5	-	-
• มีผลป้อนกลับโดยทันที เพื่อให้ผู้เรียนได้ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ได้ตามเกณฑ์	37	92.5	24	60	2	5	-	-
• มีการจัดแหล่งเรียนรู้หรือแนะนำแหล่งเรียนรู้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเอง	39	95	16	40	9	22.5	7	17.5
<b>รวม</b>	<b>266</b>	<b>95</b>	<b>134</b>	<b>47.86</b>	<b>34</b>	<b>12.14</b>	<b>36</b>	<b>12.8</b>

โดยจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าเมื่อเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ทั้ง 4 รูปแบบแล้วนั้น สภาพการพัฒนากำลังอาชีวศึกษาสาขา อาชีพมัคคุเทศก์ของสถาบันการอาชีวศึกษาที่เปิดสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการจัดการ การเรียนการสอนในลักษณะการเรียนรู้จากการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ การเรียนการสอนทางตรง การเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ และมีการจัดการเรียนการสอนรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน น้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาของรูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ทั้ง 4 รูปแบบ พบว่ารูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานเป็น สิ่งที่สถาบันการอาชีวศึกษาต้องการพัฒนามากที่สุด ( $PNI_{Modified} = 0.17$ ) รองลงมาคือ รูปแบบการ เรียนรู้จากการทำงาน ( $PNI_{Modified} = 0.068$ ) รูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ ( $PNI_{Modified} = 0.066$ ) และการเรียนการสอนทางตรง ( $PNI_{Modified} = 0.04$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 60** เปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาของรูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา ของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ทั้ง 4 รูปแบบ

รูปแบบ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			$PNI_{Modified}$	อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล		
การเรียนการสอนทางตรง (Direct Instruction)	4.20	0.79	มาก	4.38	0.72	มากที่สุด	0.04	4
การเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based learning)	4.22	0.8	มากที่สุด	4.51	0.68	มากที่สุด	0.068	2
การเรียนรู้โดยใช้ชุมชน เป็นฐาน (Community- based learning)	3.49	1.17	มาก	4.1	0.89	มาก	0.17	1
การเรียนรู้แบบฐาน สมรรถนะ (Competency-based learning)	4.06	0.87	มาก	4.33	0.79	มากที่สุด	0.066	3

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดในประเด็นสภาพการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านเจตคติ ด้านจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ ในปัจจุบัน ได้ผลการวิเคราะห์เนื้อหา ดังนี้

### 1) ด้านความรู้

#### 1.1) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

ครู อาจารย์ สาขาวิชาการท่องเที่ยว ได้ให้ความเห็นว่าโดยปกติแล้วความรู้เกี่ยวกับ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ และเนื้อหาที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ผู้เรียนจะได้เรียนในรายวิชาที่สถาบันการอาชีวศึกษากำหนดซึ่งเป็นรายวิชาบังคับในหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวอยู่แล้ว แต่อย่างไรก็ตามควรมีการพัฒนาให้ผู้เรียนได้รู้ถึงรูปแบบการ ท่องเที่ยวต่างๆ พฤติกรรมนักท่องเที่ยวทั้งไทยและชาวต่างชาติที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมถึงควรมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และระดับ ชุมชน และควรมีความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้านวิชาชีพท่องเที่ยว โดยพิจารณาตามมาตรฐาน การบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอาเซียน โดยในส่วนของแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและ บริการนั้น สถานศึกษาควรนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนเพื่อให้ทันต่อ สถานการณ์ และเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้รอบด้าน สำหรับด้านครูผู้สอนนั้นควรมีการพัฒนา ปรับปรุง ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ เพราะมีอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการรูปแบบใหม่เกิดขึ้นตลอด ควรมี เอกสารประกอบการเรียนที่มีคุณภาพให้กับผู้เรียน มีการประเมินระดับศักยภาพของผู้เรียนอย่าง สม่าเสมอ และมอบหมายงานให้ผู้เรียนได้ศึกษา ค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อปลูกฝังนิสัยรักการค้นคว้า หาความรู้ใหม่ๆ เนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมักมีการเปลี่ยนแปลง

#### 1.2) ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย

ครู อาจารย์ สาขาวิชาการท่องเที่ยว ได้ให้ความเห็นว่าโดยปกติแล้วเนื้อหาความรู้ เกี่ยวกับความเป็นไทยจะถูกบรรจุอยู่ในหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวอยู่แล้ว เช่น ในรายวิชา ศิลปวัฒนธรรมไทย แต่ทั้งนี้มีความเห็นว่าผู้เรียนควรมีความรู้เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประเพณีของ สถานที่แต่ละแห่ง โดยการศึกษาอย่างลึกซึ้ง จนสามารถบรรยายได้อย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เพียงแต่รู้ แบบฉาบฉวย เช่น รู้ว่าตัวมอมของภาคเหนือกับมกรแตกต่างกันอย่างไร รวมถึงครูผู้สอนควรปลูกฝัง ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมไทย ให้ผู้เรียนรู้ถึงสิ่งที่ควรกระทำ และสิ่งที่ไม่ควรกระทำ เพื่อให้ ในอนาคตเมื่อออกไปประกอบอาชีพผู้เรียนจะเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่พนักงานท่องเที่ยว นอกจากนี้ควรจัดให้ มีวิทยากรที่มีความสามารถเฉพาะด้านเข้ามาให้ความรู้เพิ่มเติม ทั้งยังมีความเห็นว่าควรมีรูปแบบการ สอนความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทยเป็นแบบไทยประยุกต์ กล่าวคือ ผสมผสานการเรียนรู้อาเซียนไทย

ความเป็นอาเซียน ความเป็นทวีปเอเชีย ความเป็นชาติตะวันตก ความเป็นสากลเข้าด้วยกัน เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจ และตระหนักถึงความเหมือนและความแตกต่างของวัฒนธรรมแต่ละภูมิภาค

### 1.3) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว

ครู อาจารย์ สาขาวิชาการท่องเที่ยว ได้ให้ความเห็นว่าความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะอยู่ในหลักสูตรของสาขาวิชาการท่องเที่ยวอยู่แล้ว โดยจะแยกเป็นรายวิชา เช่น วิชาทรัพยากรท่องเที่ยวภาคเหนือ แต่ทั้งนี้ผู้เรียนควรมีข้อมูลที่ถูกต้องในเรื่องของเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ สามารถเชื่อมโยงความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งได้ โดยครูและสถานศึกษาควรพัฒนา ปรับปรุงคู่มือ และสื่อการเรียนการสอนให้ทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากสื่อการสอนในปัจจุบันยังเน้นเพียงแหล่งท่องเที่ยวเดิมๆ รวมถึงปลูกฝังให้ผู้เรียนยึดหลัก “ศึกษามากยิ่งรู้มาก สิ่งไหนที่ไม่รู้ควรสอบถามผู้ที่รู้จริง สร้างประสบการณ์เพื่อเติมเต็มแล้วนำความรู้นั้นไปถ่ายทอด” นอกจากนี้ควรนำผู้เรียนออกไปศึกษา เรียนรู้ ยังสถานที่จริงและจากแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ โดยมีงบประมาณสนับสนุนเพื่อเป็นทุนในการเดินทาง และควรส่งเสริมให้ผู้เรียนเลือกเรียนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในท้องถิ่นตามบริบทของแต่ละภูมิภาค

## 2) ด้านทักษะ

### 2.1) ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว

ในส่วนของการพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยวนั้น เรียนทุกคนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวจะต้องเลือกเรียนในกลุ่มภาษาและการสื่อสารเป็นพื้นฐานอย่างน้อย 9 หน่วยกิต (ภาษาไทยอย่างน้อย 3 หน่วยกิต และภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 6 หน่วยกิต) นอกจากนี้สถาบันการอาชีวศึกษาแห่งอื่นๆ อาจจัดการเรียนภาษาเพิ่มเติมอยู่ในกลุ่มทักษะวิชาชีพเลือก และหมวดวิชาเสริมเพิ่มเติม เช่น รายวิชาการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเที่ยว ทั้งนี้ครู อาจารย์ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีความเห็นว่าผู้เรียนในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ควรสื่อสารให้ได้มากกว่า 2 ภาษา นอกเหนือจากภาษาไทยและอังกฤษ อาทิ ภาษารัสเซีย ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษามาลายู เป็นต้น นอกเหนือจากการพูดแล้วยังควรมีความชำนาญทั้งในด้านการอ่านและการเขียนอีกด้วย โดยก่อนจบการศึกษาออกไปประกอบอาชีพควรมีการทดสอบวัดระดับภาษา ประเมินผลตามเกณฑ์สมรรถนะด้านการสื่อสาร โดยผู้เรียนจะต้องมีผลการประเมินในระดับดี ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนจึงต้องเน้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารโดยให้ฝึกทักษะการพูดสื่อสาร ฝึกกิจกรรมทักษะการสื่อสารนอกห้องเรียน และใช้ครูเจ้าของภาษาเป็นผู้สอน นอกจากนี้ครูผู้สอนควรให้ความสำคัญกับเรื่องมารยาทต่างๆ ในการสื่อสาร อาทิ การเป็นผู้ฟังที่ดีอีกด้วย

## 2.2) ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

ครู อาจารย์ สาขาวิชาการท่องเที่ยว ได้ให้ความเห็นว่าสิ่งสำคัญในการพัฒนาทักษะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบนั้น ควรเริ่มจากการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน และการปลูกฝังให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ มีความอดทน อดกลั้น ตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่ของตนเอง โดยส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ลงมือฝึกปฏิบัติงานบ่อยๆ การฝึกปฏิบัติจะทำให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบ รู้ถึงความสำคัญของหน้าที่ของตน รวมถึงเป็นการสร้างความชำนาญสู่ความเป็นมืออาชีพ โดยเฉพาะทักษะการมีไหวพริบและการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นทักษะที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ นอกจากนี้ก่อนจบการศึกษาควรมีการทดสอบการปฏิบัติงานโดยหน่วยงานกลาง (อาทิ สมาคมวิชาชีพ) เนื่องจากบทบาทและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ส่งผลต่อการท่องเที่ยวในระดับประเทศ

## 2.3) ทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ครูอาจารย์ สาขาวิชาการท่องเที่ยว ได้ให้ความเห็นว่าแม้ว่าในส่วนของทักษะการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเนื้อหาจะถูกบรรจุอยู่ในรายวิชาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นรายวิชาบังคับ ตามหลักสูตรของสาขาวิชาการท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตามควรมีการบังคับให้สถาบันการอาชีวศึกษาจัดฝึกอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และเพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนฝึกปฏิบัติจริง เนื่องจากนักศึกษาจะต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฐมพยาบาลช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างแท้จริง เพราะชีวิตนักท่องเที่ยวมีความสำคัญเป็นอย่างมาก นอกจากนี้อาจมีการสนับสนุนให้ผู้เรียนไปเป็นมัคคุเทศก์อาสาสมัครเพื่อฝึกปฏิบัติในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว รวมถึงครูควรสร้างความตระหนักในเรื่องความมีน้ำใจช่วยเหลือ และต้องติดตามการปฏิบัติงานของนักศึกษาด้วยความรอบคอบเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

## 2.4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สำหรับแนวทางในการพัฒนาทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้น ครูและอาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยวมีความเห็นว่า ควรให้มีการฝึกปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม ในรูปแบบการทำกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานอาสาสมัคร การออกไปเรียนรู้ในการปฏิบัติงานนอกสถานศึกษาและทำกิจกรรมร่วมกับนักศึกษาสาขาวิชาหรือวิทยาลัยอื่นๆ เพื่อฝึกทักษะการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลทุกระดับ ฝึกการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ฝึกความเป็นประชาธิปไตย รวมถึงจะทำให้ผู้เรียนรู้จักยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล

### 3) ด้านเจตคติ

ครู อาจารย์ สาขาวิชาการท่องเที่ยว ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาเจตคติแก่กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ไว้ว่า การจะทำให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่องาน ต่ออาชีพ หรือต่อเพื่อนร่วมงานได้นั้น อันดับแรกผู้เรียนต้องรักในงานบริการ มี service mind และตระหนักถึงความสำคัญของการเป็นมัคคุเทศก์ โดยครูผู้สอนจะต้องสร้างเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และปลูกฝังคุณธรรมร่วมกับความรักในอาชีพ ผ่านกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน รวมถึงมีการสอนสอดแทรกเรื่องเจตคติ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการทำงานในเนื้อหาการเรียนการสอน

### 4) ด้านจริยธรรม

สำหรับแนวทางการพัฒนาจริยธรรมแก่กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์นั้น ครู อาจารย์ ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีความเห็นว่า ครูผู้สอนทุกรายวิชาควรปลูกฝังค่านิยมอันดีงามให้ผู้เรียนเมื่อจบการศึกษาไปประกอบอาชีพมัคคุเทศก์แล้วไม่เอาเปรียบลูกค้า ผ่านกิจกรรมที่ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม โดยคุณธรรมจะต้องนำวิชาชีพ ครูจะต้องปลูกฝังลักษณะที่พึงประสงค์ให้ผู้เรียนยอมรับกฎเกณฑ์ ระเบียบที่ปฏิบัติกันมาของโรงเรียนและสังคม ควรเน้นย้ำอะไรที่ดีหรือไม่ดี อะไรควรทำหรือไม่ควรทำ และเสริมแรงแก่ผู้เรียนโดยการชมเชยผู้ประพฤติดีอย่างสม่ำเสมอหน้าแถว หรือประกาศให้ชุมชนได้รับรู้

### 5) ด้านบุคลิกภาพ

สถาบันการอาชีวศึกษาควรจัดอบรมเกี่ยวกับบุคลิกภาพและให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติการพัฒนาบุคลิกภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยครูผู้สอนจะต้องเน้นถึงความสำคัญของการมีบุคลิกภาพที่ดี และชี้ให้เห็นผลของการมีบุคลิกภาพที่ดี โดยสอนให้ผู้เรียนยึดหลัก first impression/ smart/ respect

นอกจากนี้ สถาบันการอาชีวศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสถานศึกษาของตนเองมีจุดเด่นในเรื่องของการสร้างประสบการณ์ตรงในการทำงาน โดยเน้นการฝึกปฏิบัติและลงมือทำจริง ทั้งในรูปแบบของการฝึกปฏิบัติออกภาคสนาม ฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการ และฝึกปฏิบัติผ่านการทำโครงการการทำบริษัททัวร์จำลองโดยชายโปรแกรมให้แก่บุคคลภายนอกและนักศึกษาภายในสถาบัน รวมถึงการเน้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้การทำงานผ่านการศึกษาดูงาน การทัศนศึกษา การฝึกอบรมกับผู้เชี่ยวชาญแต่ละด้านที่มีประสบการณ์มาให้ความรู้ตลอดจนทักษะที่สำคัญในการทำงาน เป็นต้น รองลงมาคือ สถาบันการอาชีวศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่านักศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตนมีจุดเด่นในเรื่องของความอดทน สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีจิตใจรักในการให้บริการและมีจิตอาสา มีความมั่นใจ กล้าแสดงออกเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารด้านภาษา สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์



ต่างๆ ได้ดี และมีความพร้อมในการทำงาน จุดเด่นอันดับต่อมาคือสถานศึกษาตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีแหล่งการท่องเที่ยวที่หลากหลายเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน อาทิ แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และศูนย์การเรียนรู้โดยชุมชน รวมถึงจังหวัดที่ตั้งของสถานศึกษาเป็นจังหวัดพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ เน้นการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว นักศึกษาจึงมีโอกาสได้ลงมือฝึกอาชีพจริงอยู่บ่อยครั้ง นอกจากนี้ยังมีจุดเด่นในเรื่องของความร่วมมือในการจัดการศึกษาระหว่างสถาบันการอาชีวศึกษาร่วมกับสถานประกอบการมีอาชีพที่มีชื่อเสียงและประสบความสำเร็จในธุรกิจนำเที่ยวที่สำคัญของประเทศ การเปิดสาขางานมัคคุเทศก์เฉพาะที่สอดคล้องกับทรัพยากรและแหล่งการท่องเที่ยว เช่น เปิดสอนสาขางานมัคคุเทศก์ทางทะเล สอดคล้องกับที่จังหวัดที่ตั้งของสถานศึกษามีแหล่งท่องเที่ยวซึ่งส่วนใหญ่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เป็นต้น

### 2.1.2 สภาพการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบันจากการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษา ครู อาจารย์ ในสาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขางานมัคคุเทศก์ และนักศึกษา ถึงสภาพปัจจุบันในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในประเด็น ดังต่อไปนี้ 1) ด้านการกำหนดเนื้อหาสาระ 2) ด้านการจัดการเรียนการสอน 3) ด้านกิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนออกไปประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ และ 4) ด้านความร่วมมือในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ได้ผลการวิเคราะห์เนื้อหา ดังนี้

#### 1) ด้านการกำหนดเนื้อหาสาระ

ในด้านการกำหนดเนื้อหาสาระในการเรียนนั้นสถาบันการอาชีวศึกษาจะยึดตามหลักสูตรที่สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด โดยจะเป็นกรอบกำหนดว่าผู้เรียนต้องเรียนวิชาอะไรบ้าง จำนวนกี่หน่วยกิต ซึ่งในหลักสูตรจะมีกำหนดสมรรถนะหลักและสมรรถนะวิชาชีพกำหนดไว้ จากนั้นครูประจำสาขาก็จะจัดทำแผนการเรียนการสอนเพื่อกำหนดรายวิชาจากกรอบของหลักสูตรอาชีวศึกษา โดยพิจารณาจากความสามารถและความเชี่ยวชาญของครูผู้สอน และความเป็นไปได้ของผู้เรียนในการนำไปใช้ประกอบอาชีพ แต่หากบางรายวิชาที่ครูผู้สอนไม่ได้มีความเชี่ยวชาญก็จะมีภาระวิทยากรจากสถานประกอบการ หรือผู้มีประสบการณ์มาเติมเต็ม อีกลักษณะหนึ่งในการกำหนดเนื้อหาสาระในการเรียนการสอนคือนอกเหนือจากการกำหนดตามหลักสูตรที่ทางสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนดมาให้แล้วนั้น สถาบันการอาชีวศึกษาบางแห่งยังมีการสร้างหลักสูตรสถานศึกษาเพิ่มเข้าไปประกอบด้วย โดยในทุกๆ ปีจะมีการเชิญสถานประกอบการที่ส่ง

นักศึกษาไปฝึกงานเข้ามาประชุมพร้อมกับอาจารย์ประจำสาขาเพื่อเข้าไปเรียนรู้และรับฟังความต้องการของสถานประกอบการว่าหลังจากการที่นักศึกษาเข้าไปฝึกงานแล้วเห็นจุดบกพร่องหรือต้องการให้เพิ่มเติมหรือปรับปรุงในเรื่องใด รวมถึงบางครั้งมีการเข้าไปประชุมร่วมกับสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย จากนั้นอาจารย์ประจำสาขาก็จะนำมาปรับโปรแกรมการเรียนการสอนเพื่อให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการมากที่สุด

“เวลากำหนดเนื้อหาที่จะดูถึงความเป็นไปได้ของวิชาที่เราจัดว่านักศึกษาจะสามารถนำไปใช้ได้มากน้อยขนาดไหน ก็จะเน้นวิชาเกี่ยวกับทรัพยากรท่องเที่ยว และเน้นวิชาภาษาอังกฤษมากขึ้นหน่อย เช่น การพูดเป็นหลัก เพราะในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์แน่นอนว่าต้องใช้การพูดเป็นหลัก”

(สุวิมล คนไว, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2559)

“อาชีวศึกษาจะมีเรื่องของการฝึกงานตามบริษัททัวร์ต่างๆ เด็กก็จะได้เรียนรู้การทำงานจริงกับสถานประกอบการ สถานประกอบการเองเขาก็จะดูว่าผลผลิตของเราว่าตรงกับความต้องการของเขาไหม เราก็จะมีการประชุมสถานประกอบการทุกๆ ปี และก็จะมีอาจารย์ประจำสาขาเข้าไปรับฟังความต้องการของสถานประกอบการด้วย จากนั้นอาจารย์ก็จะมาปรับโปรแกรมการเรียนการสอน หลักสูตรที่ใช้ก็จะเป็นหลักสูตรของอาชีวศึกษา หลักสูตรนั้นก็จะมีแนวคิดในแต่ละวิชากำหนดมาอยู่แล้ว แต่บางครั้งมันจะไม่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ เราก็จะใช้หลักสูตรสถานศึกษาเข้าไปประกอบด้วย คือเรียนตามหน่วยกิตที่เขาต้องการตามหลักสูตร แต่เราทำเหนือไปกว่านั้นคือเพิ่มเข้าไปเพื่อให้เด็กมีทักษะมากๆ”

(เบญจมาภรณ์ คุณะรังษี, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2559)

## 2) ด้านการจัดการเรียนการสอน

### 2.1) รูปแบบการเรียนการสอนทางตรง

สถาบันการอาชีวศึกษาจะเน้นการจัดการเรียนการสอนโดยการเน้นปฏิบัติเป็นหลัก เพราะจะเห็นถึงความสามารถของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ได้อย่างชัดเจน รวมถึงเป็นการฝึกทักษะและความชำนาญ โดยเฉพาะในสาขาวิชาการท่องเที่ยวที่สถานศึกษาจะต้องสร้างประสบการณ์เพื่อเปิดวิสัยทัศน์ให้แก่ผู้เรียน แต่อย่างไรก็ตามการเรียนในห้องเรียนก็เป็นสิ่งที่ทิ้งไม่ได้ เนื่องจากก่อนออกไปปฏิบัติจริงผู้เรียนจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ทฤษฎีเพื่อเป็นพื้นฐานเบื้องต้น ประกอบกับเวลาในการเรียนค่อนข้างมีอยู่อย่างจำกัด นอกจากนี้การเรียนในห้องเรียนครูจะสามารถ

ให้คำแนะนำเรื่องบุคลิกภาพ รวมถึงการพูดนำเสนอได้อย่างใกล้ชิด เพราะเป็นสิ่งสำคัญต่อการเป็นมัคคุเทศก์ ในส่วนของการเรียนในห้องเรียนนั้นส่วนใหญ่จะมีการดำเนินการสอนโดยครูประจำแผนกวิชาเป็นหลัก โดยภายหลังจบบทเรียนท้ายชั่วโมงจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้อภิปราย ตอบคำถาม รวมถึงการจัดสัมมนา แต่หากครูไม่มีความเชี่ยวชาญในบางเรื่อง เช่น วิชาศิลปกรรมไทย วิชานั้นทนทานการเพื่อการนำเที่ยว สถานศึกษาก็จะมีการเชิญวิทยากรภายนอก หรือวิทยากรจากชุมชนเข้ามาสอนทั้งในรูปแบบประจำรายวิชาและแบบเป็นครั้งคราว ทั้งนี้ในส่วนของห้องเรียนการสอนในห้องเรียนพบว่ามีสอนในลักษณะบทบาทสมมติ โดยมีการจำลองพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละแบบว่าผู้เรียนจะสามารถรับมือหรือแก้ปัญหาได้ดีเพียงใด แต่อย่างไรก็ตามครูและผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษามีความเห็นในทิศทางเดียวกันว่าการเรียนในห้องเรียนเพียงอย่างเดียวนั้นจะยังไม่สามารถพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ได้อย่างเพียงพอ ควรจะเป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้นสำหรับการเรียนการสอนในสาขาดังกล่าว

“ถ้าเรียนมัคคุเทศก์ในห้องเรียนอย่างเดียวเลย เรียนกับรูปภาพ กับวิดีโอ จะเป็นมัคคุเทศก์ที่สามัญมาก ๆ แต่เราต้องการมัคคุเทศก์ที่มีจุดขาย ในการทำงานแต่ละวันต้องสามารถมองเห็นเหตุการณ์ล่วงหน้าไปได้เลย ในขณะที่ลูกค้าอยู่ ณ ตำแหน่งนี้ อนาคตข้างหน้าต้องเตรียมอะไรบ้าง ซึ่งตรงนี้สอนยากยิ่งไม่ปฏิบัติจริงยิ่งยากใหญ่”

(เบญจมาภรณ์ คุณะรังษี, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2559)

“การเรียนในห้องเรียนยังงี้ก็ไม่ได้ เพราะก็ต้องมีเรียนทฤษฎีบ้าง ประกอบกับเวลาจริงๆ ในการเรียนมีเพียง 16 สัปดาห์ เพราะฉะนั้นการวางแผนการเรียนการสอนถึงแม้จะเป็นวิชาปฏิบัติก็ต้องเข้าห้องเรียนเพื่อเรียนทฤษฎีก่อนแล้วชั่วโมงที่เหลือคุณครูจึงให้เด็กออกไปเรียนรู้ข้างนอก คือมันดีทั้งสองอย่างบางทีการออกไปข้างนอกเลยไม่ได้ทฤษฎีก่อนก็ได้ เด็กก็จะทำอะไรไม่ถูกเหมือนกัน แต่เรียนอย่างเดียวในห้องนี้ไม่ดีแน่ๆ ต้องผสมกัน”

(จริยา กมฺพมาศ, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2559)

## 2.2) รูปแบบการเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based learning)

สถาบันการอาชีวศึกษาส่วนใหญ่เน้นการเรียนในรูปแบบการเรียนรู้จากการทำงาน เนื่องจากตามหลักสูตรมีการกำหนดว่าผู้เรียนจะต้องผ่านการฝึกงานในสถานประกอบการ นอกจากนี้ยังมีการเรียนรู้จากการทำงานในเรื่องของการจัดทำโครงการงานบริษัททัวร์จำลองโดยให้ผู้เรียนต้องเป็นผู้วางแผน

และบริหารจัดการงานทั้งหมดด้วยตนเอง ตั้งแต่การกำหนดต้นทุน การวางโปรแกรมนำเที่ยว การหา รถ รวมถึงการขายทริปสำหรับการเดินทาง โดยครูผู้สอนเป็นเพียงผู้สังเกตการณ์และให้คำแนะนำ การ เรียนโดยเชิญบุคลากรที่อยู่ในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์มาบรรยาย เพื่อเตรียมความพร้อมและแลกเปลี่ยน ประสบการณ์เกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ เช่น ในวิชาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีในรูปแบบของการฝึกเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์ การไปสังเกตการณ์ในสถานประกอบการ เป็นต้น

“จากโครงการสอนที่สาขาการท่องเที่ยวทำมากก็จะมีนักเรียนนอกห้องเรียนเพื่อฝึก ปฏิบัติและสร้างประสบการณ์สัก 70% อยู่ในห้องเรียน 30% การเรียนท่องเที่ยว เป็นอะไรที่ต้องใช้ประสบการณ์มากกว่าการเรียนแค้ในหนังสือ”

(เบญจมาภรณ์ คุณะรังษี, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2559)

“นโยบายหลักของเราเน้นภาคปฏิบัติ เน้นการฝึกงานกับสถานประกอบการเพื่อ ที่ว่าเราจะได้ว่าวงการมัคคุเทศก์ วงการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างไร บ้าง ให้คุณครูไปดูงานในสถานประกอบการ เพื่อที่คุณครูจะได้ไปรับรู้ รับทราบ เขา เปลี่ยนแปลง เขามีอะไรเพิ่มเติม เพื่อให้ครูมาบอก มาสอนเด็ก มาใช้ในการเรียน การสอน เราจะเน้นการฝึกงานกับสถานประกอบการที่มีชื่อเสียง”

(จริยา กมฺุทมาศ, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2559)

“อาจารย์ที่มาจากสถานประกอบการส่วนมากในหลายๆ วิชา จะเป็นอาจารย์พิเศษ ที่มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญ ซึ่งบางครั้งครูเองก็ไม่สามารถจะสอนได้ อาจจะมีวุฒิการศึกษาไม่สูงมาก เช่น วิชาการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับมัคคุเทศก์ วิชาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวก็เชิญอาจารย์ข้างนอกหรือเป็นมัคคุเทศก์ ภาษาต่างประเทศจริงๆ เข้ามาสอน แต่อาจจะมึอุปสรรคในเรื่องของเวลา ที่เราต้อง จัดตารางเรียนตามที่ครูเขาวางให้ได้ ไม่งั้นเขาก็ไม่มา ทั้งนี้ก็ต้องอย่าลื้ว่าจะเอาครู ข้างนอกมาสอนเยอะก็ไม่ได้ เนื่องจากครูในสาขาก็มีด้วยซึ่งเขาก็มีโหดจำนวน ชั่วโมงสอนที่ต้องรับผิดชอบที่กำหนดไว้”

(อุมาภรณ์ พรหมแก้ว, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2559)

### 2.3) รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community-based learning)

สถาบันการอาชีวศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังมีรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานค่อนข้างน้อย ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่าปัจจัยหนึ่งมาจากบริบทของชุมชนที่ไม่มีความพร้อม และไม่ได้ให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษาเท่าที่ควร โดยส่วนใหญ่ชุมชนจะเข้ามามีบทบาทในแง่ของการเข้ามาเป็นคณะกรรมการวิทยาลัยในการประชุม รวมถึงการมีวิทยากรชุมชนเข้ามาให้ความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภาคเรียนละ 1 ครั้ง แต่อย่างไรก็ตามพบว่าสถาบันการอาชีวศึกษาบางแห่งมีความร่วมมือในรูปแบบของการที่ชุมชนมีบทบาทในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน เช่น การให้ผู้เรียนไปเป็นอาสาสมัครในวันคนพิการ หรือเวลาชุมชนมีการทำบุญ จัดงานปีใหม่ ทางวิทยาลัยก็จะมี การส่งผู้เรียนไปเพื่อฝึกทักษะการแก้ปัญหา การรู้จักการเข้าสังคม และเพื่อให้ผู้เรียนมีภูมิคุ้นานในการทำงานและการดำรงชีวิต

“ชุมชนมันจะยากนิดหนึ่ง โรงเรียนก็มีการเชิญมาเป็นคณะกรรมการวิทยาลัย แต่เขาก็ไม่ได้มีการแสดงความคิดเห็น หรือร่วมมือทำอะไร แค่ได้รับเชิญมานั่งฟัง แต่ถ้าในแง่ของคนในท้องถิ่นของแหล่งท่องเที่ยวที่เราพาเด็กไปดูงาน ถ้าในรูปแบบนั้นจะมี เช่น เวลาออกทัวร์เราไปตามแหล่งท่องเที่ยวก็มติดัดต่อให้เขามาให้ความรู้เด็กบ้าง สอนเด็กบ้าง ก็จะไปขอความรู้จากชุมชนนั้น หรือให้โรงเรียนแถวนั้นเขามาช่วย”

(อุมาภรณ์ พรหมแก้ว, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2559)

“กรอบของเราคือเอากิจกรรมมานำวิชาการ เด็กทำกิจกรรมมากเท่าไรเขาสามารถที่จะแก้ปัญหาได้รวดเร็ว จะมีภูมิคุ้นานการดำรงชีวิต รู้จักการเข้าสังคม เราช่วยเหลือตั้งแต่วันคนพิการ ชุมชนมีงานปีใหม่ งานทำบุญเราส่งนักศึกษาไปหมด มีให้เด็กไปเป็นตัวแทนของสถานศึกษา คือเด็กทุกคนต้องทำกิจกรรม”

(เบญจมาภรณ์ คุณะรังษี, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2559)

“ต้องพูดตามตรงว่าถ้ากับชุมชนสาขาเรามีค่อนข้างน้อย ด้วยสายงานเราเป็นสายท่องเที่ยว ส่วนใหญ่จะเป็นกับสถานประกอบการเสียมากกว่า แต่ถ้าในสาขาอื่นของวิทยาลัยเราก็มีความร่วมมือกับชุมชนค่อนข้างเยอะ โดยเฉพาะสาขาคอมพิวเตอร์กราฟิก เขาจะออกชุมชนบ่อย เช่น ทำกราฟิกไปสอนเด็ก ไปอะไรของเขาบ่อย”

(สุวิมล คนไว, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2559)

#### 2.4) รูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ (Competency-based learning)

ผู้อำนวยการและครูหัวหน้าสาขาวิชาการท่องเที่ยวได้ให้สัมภาษณ์ไว้ว่าการเรียนการสอนในรูปแบบนี้มีความสำคัญ และเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการทำงานของนักเรียนในอนาคต เนื่องจากผู้เรียนจะได้ทักษะครบถ้วนตามสมรรถนะที่กำหนด และจะมั่นใจได้ว่าเนื้อหาวิชาที่เรียนไปจะสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในสายอาชีพได้อย่างแท้จริง เพราะในการกำหนดสมรรถนะจะมีการเชิญอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ผู้ประกอบการ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในสายงาน เข้ามาประชุมเพื่อกำหนดฐานสมรรถนะร่วมกัน แต่ทั้งนี้แม้ว่าการเรียนการสอนในรูปแบบนี้จะมีแต่ข้อดีแต่ในการนำไปปฏิบัติจริงพบว่ามีข้อจำกัดในเรื่องของโครงสร้างเวลาเรียนที่จำกัด และเรื่องของงบประมาณ เนื่องจากสาขาวิชาการท่องเที่ยวปกติมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงกว่าสาขาวิชาอื่นๆ อยู่แล้ว ประกอบกับหากจัดการเรียนการสอนในรูปแบบนี้ซึ่งเน้นการปฏิบัติค่าใช้จ่ายจะยิ่งสูงเพิ่มขึ้น บางครั้งโรงเรียนก็ไม่สามารถจะสนับสนุนได้เพียงพอ จึงจะเป็นภาระค่าใช้จ่ายกับผู้ปกครองซึ่งบางกลุ่มก็ไม่ได้มีความพร้อมที่จะรองรับค่าใช้จ่ายในส่วนนี้มากนัก

“ฐานสมรรถนะมันมีแต่ข้อดี ถ้าเรารู้ว่าความสามารถที่ต้องเกิดจากวิชาชีพมันคืออะไรคืออะไร เช่น ต้องเน้นหนักการนักท่องเที่ยวได้ เอาใจใส่ลูกค้า รู้พฤติกรรมมันดีมากๆ เพราะเด็กเองก็จะได้เตรียมตัวไป สมรรถนะเด็กจะต้องมีและเอาไปใช้แน่นอน”

(จริยา กมฺพมาศ, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2559)

“แต่บางครั้งขีดจำกัดของสถานศึกษา เช่น เวลาเรียนไม่พอ หรืองบประมาณ เพราะเด็กท่องเที่ยวส่วนหนึ่งพ่อแม่ก็อาจจะไม่เข้าใจว่าทำไมใช้ค่าใช้จ่ายเยอะ ต้องไปจัดทัวร์ข้างนอก ต้องไปซื้อทัวร์คนอื่นเพื่อไปเรียนรู้ ขีดจำกัดพวกนี้ก็ทำให้วิทยาลัยจัดได้ไม่เต็มที่ ทีนี้ก็ขึ้นอยู่กับเด็กหากผู้ปกครองเข้าใจ สนับสนุนและสนับสนุนลูกเพิ่มเติมด้วย”

(อุมาภรณ์ พรหมแก้ว, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2559)

### 3) ด้านการเสริมสร้างประสบการณ์เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน

สถาบันการอาชีวศึกษาส่วนใหญ่มีการเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้เรียนก่อนออกไปประกอบอาชีพภาคอุตสาหกรรมโดยการพาผู้เรียนออกไปทัศนศึกษาดูงานตามสถานที่ต่างๆ การเข้าไปศึกษาในพิพิธภัณฑ์ รวมถึงตัวอาจารย์ผู้สอนเองก็ต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา อาทิ การเข้าไปดูงานเรียนรู้งานในสถานประกอบการเพื่อเรียนรู้โปรแกรมใหม่ๆ ของการท่องเที่ยว ส่วนการเตรียมความพร้อมทางด้านภาษานอกจากการที่ผู้เรียนจะได้เรียนกับอาจารย์ชาวต่างชาติในคาบเรียนแล้วยังมีการจัด English Camp เพื่อให้ผู้เรียนได้คุ้นเคยกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ และกล้าที่จะสื่อสารได้อย่างไม่เขินอาย นอกจากนี้ดังที่ได้กล่าวไปข้างต้นว่ากิจกรรมหลักของสถาบันการอาชีวศึกษาส่วนใหญ่ในการเตรียมความพร้อมก่อนออกไปประกอบอาชีพในสาขาอาชีพภาคอุตสาหกรรม คือ การจัดทริปการเดินทางทั้งในรูปแบบระยะสั้นไปกลับ และรูปแบบการค้างคืน ทั้งนี้บางวิทยาลัยฝึกฝนผู้เรียนให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มแรกจนจบกระบวนการเดินทางในรูปแบบการเรียนการสอนจากการทำโครงการบริษัททัวร์จำลอง โดยมีสมาชิกในกลุ่ม 10-12 คน เริ่มกระบวนการทำงานตั้งแต่การคิดชื่อบริษัท การวางแผนสถานที่ท่องเที่ยว การหาร้านอาหาร การแบ่งงาน การบริหารจัดการงบประมาณ การขายทัวร์ การปฏิบัติหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์อย่างเต็มตัวขณะเดินทาง เป็นต้น ลูกค้ายักษ์ใหญ่จะเป็นนักศึกษารุ่นน้องในสาขาวิชาการท่องเที่ยวเพื่อไปศึกษาดูงานจากรุ่นพี่ นักศึกษาสาขาอื่นๆ ในวิทยาลัย ผู้ปกครอง รวมถึงครูอาจารย์ โดยครูผู้สอนจะมีหน้าที่เป็นผู้สังเกตการณ์และประเมินผลการทำงาน นอกจากนี้เพื่อป้องกันการออกจากการเรียนกลางคันหรือย้ายสายอาชีพวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชนบางแห่งใช้รูปแบบให้นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 ทุกคนเรียนวิชาพื้นฐานของงานทุกสายอาชีพเหมือนกันทั้งหมด จะยังไม่มีแยกสาขาแต่อย่างใด เช่น วิชาบัญชีเบื้องต้น คอมพิวเตอร์พื้นฐาน เพื่อให้ผู้เรียนได้รู้ถึงความชอบ ความสนใจของตนเองก่อน จากนั้นเมื่อขึ้นชั้นปีที่ 2 จึงจะมีการให้ผู้เรียนเลือกเรียนในสาขาที่สนใจด้วยตนเอง จนมาถึงชั้นปีที่ 3 ผู้เรียนจึงจะได้เรียนรายวิชาหลักๆ ของแต่ละสายอาชีพที่ตนเองเลือกเรียน เพื่อให้แน่ใจได้ว่าผู้เรียนมีความสนใจทางด้านนี้จริงๆ และสิ่งที่เรียนไปผู้เรียนจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เพื่อจบออกไปประกอบอาชีพได้ หรือเพื่อเป็นฐานสายอาชีพให้กับการศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสายงานเดิม รวมถึงมีการเชิญศิษย์เก่าเข้ามาคุยให้หน่อยๆ ฟังว่าภาพการทำงานที่คิดกับภาพการทำงานจริงเป็นอย่างไร

### 4) ด้านความร่วมมือในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพภาคอุตสาหกรรม

#### 4.1 สถานประกอบการ

สถาบันการอาชีวศึกษาส่วนใหญ่มีความร่วมมือกับสถานประกอบการในรูปแบบของการส่งนักศึกษาไปฝึกงานในภาคเรียนสุดท้ายของระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ และระดับประกาศนียบัตร

วิชาชีพชั้นสูง เป็นระยะเวลา 2 เดือนครึ่ง-3 เดือน นอกจากนี้ยังมีในรูปแบบของการส่งครูผู้สอนในสาขาการท่องเที่ยวไปฝึกงาน หรือดูงานในสถานประกอบการ เพื่อที่จะได้รับทราบถึงการเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงวิทยาการใหม่ๆ และนำมาใช้ในการเรียนการสอน นอกจากนี้ท่านผู้อำนวยการได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ทางวิทยาลัยมุ่งเน้นสร้างความร่วมมือกับสถานประกอบการเป็นสำคัญ เนื่องจากถือเป็นผู้ใช้กำลังคนจากทางวิทยาลัย ฉะนั้นแล้วการสร้างความร่วมมือในส่วนนี้จะทำให้ทางวิทยาลัยอาชีวศึกษาสามารถพัฒนาผู้เรียนให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการได้ นอกจากนี้ในอนาคตอันใกล้ทางวิทยาลัยอาชีวศึกษากำลังจะทำการเปิดสอนในหลักสูตรทวิภาคี สาขาวิชาการท่องเที่ยว ซึ่งนอกเหนือจากการฝึกความชำนาญหรือทักษะในการปฏิบัติงานแล้ว ยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใกล้ชิดกับภาคธุรกิจที่ดีๆ ได้สังเกตการณ์และเรียนรู้งานจากโลกของการทำงานโดยตรง แต่การที่ผู้รับผิดชอบของสถานประกอบการจะมาเป็นผู้สอนผู้เรียนจากอาชีวศึกษาได้นั้น จะต้องผ่านการอบรมในเรื่องของการถ่ายทอดวิชาความรู้ต่างๆ ของกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อจบหลักสูตรนี้แล้วตัวแทนจากสถานประกอบการจึงจะสามารถไปเป็นผู้สอนได้ โดยมีอาจารย์ไปนิเทศก์จากทางวิทยาลัยอาชีวศึกษาเข้าไปตรวจสอบการฝึกงานของผู้เรียนว่าได้ทักษะครบถ้วนหรือไม่

“เรามุ่งสถานประกอบการเป็นสำคัญ เพราะเขาเป็นผู้ใช้ product ของเรา จะให้ product หรือผู้เรียนมีรูปร่างอย่างไร ก็ต้องถามเขา เพราะฉะนั้นแล้วถ้าผู้ใช้บอกมาว่าต้องการ 1 2 3 4 เราก็จะจัดทำการสอนให้ตรงกับที่เขาต้องการ เรากำลังจะมีหลักสูตรทวิภาคี ในปี 60 นี้ ถ้าเราทำทวิภาคีได้ของปวส. ก็คือในภาคเรียนที่ 1 และ 4 โรงเรียนจะดูแลเค้าในเรื่องทฤษฎีต่างๆ และทักษะที่สถานประกอบการต้องการ พอเทอมที่ 2-3 เมื่อไปเป็นทวิภาคีสถานประกอบการจะต้องเป็นผู้สอนนักศึกษาของเรา มันก็จะเป็นการเอื้อซึ่งกันและกัน การเรียนอาชีวศึกษาจึงได้ทักษะจริงๆ Hands-On จริงๆ”

(เบญจมาภรณ์ คุณะรังษี, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2559)

“จะมีการฝึกงานในเทอมที่ 2 ของชั้นปีสุดท้ายของการเรียน ระยะเวลา 2 เดือนครึ่งถึง 3 เดือน ตามบริษัททัวร์ต่างๆ เพื่อให้เขาได้เรียนรู้งาน โดยหากไปฝึกงานแล้วเขาชอบ ให้ความร่วมมือดี ทำงานดี เขาก็จะติดต่อมาตลอดว่ามีงานก็จะเรียกใช้เด็กเราเป็นงานๆ ไป รุ่นพี่ที่จบเมื่อไปอยู่ตามสถานประกอบการก็จะเรียกรุ่นน้องไปช่วยทำ น้องก็จะได้ค่าตอบแทนด้วย ได้ฝึกประสบการณ์ด้วย”

(สุวิมล คนไฉ, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2559)



“กับสถานประกอบการร่วมมือในระดับค่อนข้างมากเลย เพราะปัจจุบันสถานประกอบการค่อนข้างจะตื่นตัวที่จะรับเด็กอาชีวศึกษา โดยเฉพาะในระดับ ปวส. เพราะระดับปริญญาตรีนอกจากค่าแรงสูงแล้วยังพบว่าบางคนไม่อดทน นักศึกษาอาชีวศึกษาจะฝึกงาน 2 ครั้งด้วยกัน ทั้งในระดับ ปวช. และ ปวส. เพราะฉะนั้นสมมติว่านักศึกษาเราฝึกงานที่บริษัทเดิมทั้ง ปวช. ปวส. เขาก็จะได้เรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร ทุกๆ อย่างเป็นไปด้วยดี นักศึกษาบางคนของเรายังมีโอกาสไปฝึกงานได้ไปเป็นผู้ช่วยมีคศุเทศก์ outbound เลยด้วยซ้ำ”

(เบญจมาภรณ์ คุณะรังษี, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2559)

สำหรับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างสถาบันการอาชีวศึกษากับสถานประกอบการพบว่า มี 3 ปัจจัย ได้แก่ การที่ผู้อำนวยการหรือครูมีบทบาทในการสร้างความสัมพันธ์และมีความคุ้นเคยกับสถานประกอบการ จึงก่อให้เกิดความร่วมมือในด้านต่างๆ กับสถานประกอบการค่อนข้างมาก อีกหนึ่งปัจจัยคือเรื่องของความศรัทธาซึ่งกันและกัน เนื่องจากเมื่อสถานประกอบการใช้กำลังคนจากทางสถานศึกษาแล้วพึงพอใจจึงอยากจะมีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนในส่วนนี้ด้วย และปัจจัยสุดท้ายคือนโยบายของรัฐบาล กล่าวคือ จากนโยบายการลดหย่อนภาษีทำให้สถานประกอบการสนใจที่จะเข้าร่วมในการพัฒนากำลังคนของอาชีวศึกษาเพิ่มมากขึ้น

“ถ้าสถานประกอบการให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษาก็จะได้รับการลดหย่อนภาษี เพราะบางครั้งสถานประกอบการบางครั้งเขาปรับระดับอินเตอร์เรทที่เราอยากส่งเด็กไปฝึกงาน แต่เขาก็กลัวว่าเด็กเราจะไปทำเสียหาย บางทีถ้าไม่มีนโยบายตรงนี้เลยเขาก็ไม่รับ เด็กเราก็จะไม่มีโอกาส”

(จริยา กมฺุทมาศ, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2559)

แต่อย่างไรก็ตามพบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อความร่วมมือคือในเรื่องของกฎระเบียบของราชการในการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่วิทยากรที่มาจากสถานประกอบการ เนื่องจากวิทยากรที่มีประสบการณ์เยอะๆ จะมีค่าตอบแทนค่อนข้างสูงทางสถานศึกษาจึงไม่มีความพร้อมในส่วนของการเบิกจ่ายงบประมาณที่ต้องเป็นไปตามกฎ นอกจากนี้ยังพบอุปสรรคในเรื่องของเวลาระหว่างสถานประกอบการกับสถานศึกษาที่ไม่ตรงกัน ปัจจัยสุดท้ายคือเรื่องของการที่สถานประกอบการยังไม่เห็นบทบาทของการมีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคศุเทศก์อย่างชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น ผู้เรียนไปฝึกงานทางสถาบันการอาชีวศึกษาจะไม่สามารถเลือกตำแหน่งใน

การฝึกงานให้แก่ผู้เรียนได้ ต้องเป็นไปตามความเห็นชอบของสถานประกอบการเท่านั้น ทั้งนี้ อาจทำให้การฝึกงานของผู้เรียนผิดวัตถุประสงค์และไม่ได้รับทักษะตามที่สถานศึกษาคาดหวังไว้

#### 4.2 ชุมชน

ความร่วมมือระหว่างสถาบันการอาชีวศึกษากับชุมชนจากการสัมภาษณ์พบว่ายังมีค่อนข้างน้อย ความร่วมมือส่วนใหญ่จะเป็นในรูปแบบการเชิญผู้แทนชุมชนเข้ามาเป็นคณะกรรมการวิทยาลัยอาชีวศึกษาในการประชุม ในรูปแบบการเชิญผู้เชี่ยวชาญในบางชุมชนที่มีความพร้อมเข้ามาเป็นวิทยากรในการสอนนักศึกษาแบบเป็นครั้งคราว รวมถึงในรูปแบบการส่งนักศึกษาออกไปเป็นอาสาสมัครบริการชุมชนเพื่อพัฒนาคุณลักษณะของผู้เรียนให้มีความพร้อมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีทักษะในการแก้ปัญหา

สำหรับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและชุมชนพบว่าสำหรับวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชนจะมีความเข้มแข็งในเรื่องของเครือข่ายผู้ประกอบการและศิษย์เก่าที่จะเข้ามาให้ความช่วยเหลือทั้งในฐานะการเป็นวิทยากร การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการทำกิจกรรม ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น นอกจากนี้ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อความร่วมมือคือในเรื่องของบริบทชุมชนและความไม่พร้อมของคนในชุมชนที่จะให้ความร่วมมือ

“ที่นี่มีคณะกรรมการผู้ประกอบการเครือข่าย มีการประชุมภาคเรียนละ 1 ครั้ง และได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ปกครองอย่างมาก ทั้งระดับห้องเรียน ชั้นเรียน และคณะกรรมการกลาง จะคุยกันในเรื่องของปัญหาวัยรุ่น ปัญหาที่พบเจอในการทำกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้ปกครองเครือข่ายค่อนข้างเข้มแข็งมากเมื่อเทียบกับโรงเรียนในเครืออาชีวศึกษาด้วยกัน ทั้งนี้ทางวิทยาลัยก็มีการทำฐานข้อมูลศิษย์เก่าด้วยเพื่ออาจมีการประสานงานกันในแต่ละสายอาชีพ ซึ่งทางด้านสายท่องเที่ยวเองทางเราก็มีอยู่เหมือนกัน”

(เบญจมาภรณ์ คุณะรังษี, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2559)

“อะไรก็ตามที่เราต้องไปพึ่งกับคนอื่นก็ควบคุมได้ยากแต่ชุมชนเราก็ต้องดูบริบทด้วยอย่างชุมชนหน้าโรงเรียนหากเอาเด็กไปรุ่นวายกับเขามาก เขาก็ไม่ชอบ เพราะเขาทำอาชีพค้าขาย เป็นชุมชนแออัด ชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนไม่พร้อม ทำให้ความร่วมมือเกิดยาก”

(จริยา กุมุทมาศ, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2559)

## 2.2 สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษา ครู อาจารย์ ในสาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขางานมัคคุเทศก์ และนักศึกษา สามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1) งบประมาณ เนื่องจากสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีค่าใช้จ่ายในการออกไปศึกษาดูงาน และการฝึกปฏิบัตินอกสถานศึกษาค่อนข้างเยอะ ดังนั้น จึงมีค่าเทอมสูงกว่าในสาขาวิชาอื่นๆ โดยสำหรับสถาบันการอาชีวศึกษาของรัฐจะได้รับสนับสนุนเงินรายหัวให้แก่ผู้เรียนในระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพเท่านั้น ส่วนในระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงผู้ปกครองต้องสนับสนุนค่าใช้จ่ายเอง ทั้งนี้งบประมาณในการนำพัฒนาผู้เรียนจากที่โรงเรียนได้รับเงินค่ารายหัวก็ไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการเท่าไรนัก เนื่องจากมีจำนวนผู้เรียนไม่สูงนัก ส่วนนี้จึงเป็นอุปสรรคหนึ่งในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ได้ไม่เต็มความสามารถ ประกอบกับผู้ปกครองส่วนใหญ่ในสถาบันการอาชีวศึกษาของรัฐอาจไม่มีความพร้อมที่จะสนับสนุนค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเท่าไรนัก

“ด้วยความที่ว่าเด็กสาขาเราไม่เยอะ เพราะฉะนั้นงบประมาณต่อหัวที่ให้มามันก็ไม่พอ ซึ่งมันก็ไม่พอกับการพัฒนาโรงเรียนด้วย โรงเรียนก็ต้องใช้เงินเยอะ ค่าใช้จ่ายสาขาท่องเที่ยวค่อนข้างเยอะ เด็กก็ต้องสนับสนุนในส่วนนี้เองซึ่งครอบครัวก็ไม่ได้มีรายได้เยอะบางคนมาจากต่างจังหวัด คือความคาดหวังเยอะ แต่ให้อะไรมาบ้าง รัฐหรือส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องควรมาช่วยสนับสนุนในส่วนนี้บ้างเพื่อช่วยให้เขาเป็นคนที่คุณต้องการให้เป็น อย่างบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ต้องดีตั้งแต่หัวจรดเท้า แต่บริษัทก็ไม่ได้สนับสนุนในเรื่องนี้ คุณต้องบุคลิกภาพดี เป๊ะมาตั้งแต่สมัครงานด้วยตัวของตนเอง หรือในส่วนของค่าพัฒนาภาษาโรงเรียนก็เก็บได้แค่ 500 ต่อหัว”

(อุมาภรณ์ พรหมแก้ว, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2559)

“งบประมาณที่รัฐให้ไม่เพียงพอ อาชีวศึกษาได้รับงบประมาณน้อยมาก แต่คาดหวังต้องการประสิทธิภาพมาก คาดหวังว่าเป็นสายวิชาชีพต้องทำอย่างนั้น อย่างนี้ได้ แต่ให้งบประมาณน้อยมาก จึงไม่สามารถจัดอะไรได้มากเท่าไร รวมถึงเรื่องงบประมาณรายหัวทำให้การศึกษาขั้นพื้นฐานบางแห่งกักตักไว้ อาชีวศึกษาบางแห่งใหญ่โตสามารถรองรับเด็กได้จำนวนมากแต่ไม่มีเด็กมาสมัครเรียน เพราะโรงเรียนขั้นพื้นฐานกักตักไม่ให้นำเรียนอาชีพ แคมบางแห่งเปิดอาชีพเองโดยไม่มี

ครูที่ชำนาญ เพราะจะได้รับงบประมาณรายหัว ตอนนี้เราเจอปัญหาตรงนี้มากใน  
ทุกสาขา ยกเว้นพวกวิชาช่าง”

(จรรยา กุมพมาศ, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2559)

2) การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนของวิชาการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นสื่อการสอนหรือหนังสือ  
เรียน หาได้ค่อนข้างยาก บางอย่างไม่ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ปัจจุบันอาจารย์ต้องเป็นคน  
รวบรวมด้วยตนเองทั้งหมด แต่หากมองอีกแง่มุมหนึ่งก็เป็นสิ่งที่ดีเนื่องจากอาจารย์จะได้เรียนรู้ความรู้  
ใหม่ๆ ไปในตัว

3) ขาดแคลนบุคลากรในระบบที่จะมาประกอบอาชีพอาชีพครู โดยเฉพาะครูที่มีความ  
เชี่ยวชาญหรือมีประสบการณ์ทางสายอาชีพ เนื่องจากคนที่ทำงานในสาขาท่องเที่ยวที่มีความเป็นมือ  
อาชีพมักมีรายได้จากการทำงานสูง จึงมีจำนวนน้อยมากที่จะมาสมัครเป็นครูในระบบราชการ

4) บทบาทการพัฒนาผู้เรียนของสถานประกอบการ การส่งผู้เรียนไปฝึกงานในสถานประกอบการ  
การบางครั้งทางสถาบันการศึกษาไม่สามารถกำหนดตำแหน่งหน้าที่ที่ผู้เรียนจะฝึกได้ รวมถึง  
สถานประกอบการยังขาดความเชื่อมั่นในผู้เรียนที่สถานศึกษาส่งไปทำให้ผู้เรียนไม่ได้รับทักษะในการ  
ปฏิบัติงานตามที่คาดหวังไว้

“สถานประกอบการเขาไม่ได้มองว่าเขามีหน้าที่ช่วยพัฒนานักศึกษาด้านการเรียน  
การสอน เขาคิดว่าทำแค่นั้นคือช่วยแล้วคือให้ที่ฝึกงาน ให้ค่าจ้างรายวัน แต่จริงๆ  
ถ้าเขาสนับสนุนมากกว่านั้น อย่างบางแห่งเขาให้เราเยี่ยมห้องหรืออุปกรณ์ของเขา  
เป็นห้องเรียนเลย อย่างสาขาการท่องเที่ยวการโรงแรมที่ต้องมีวิชาการบริการ  
อาหารเครื่องดื่ม เขาก็ให้เยี่ยมในส่วนนี้ ซึ่งบางอย่างวิทยาลัยไม่สามารถจัดเองได้  
เนื่องจากต้นทุนสูง จึงอยากให้มีส่วนร่วมมากกว่าปัจจุบัน มากกว่าเป็นที่ฝึกงาน  
หรือเป็นแหล่งพาร์ทไทม์”

(จรรยา กุมพมาศ, สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2559)

5) การได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์สำหรับกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ  
มัคคุเทศก์ เนื่องจากปัจจุบันนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชนเมื่อจบการศึกษาจากสาขาวิชาการ  
ท่องเที่ยวจะไม่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์เช่นเดียวกับสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการ  
อาชีวศึกษา ส่งผลให้ผู้เรียนที่ต้องการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ต้องไปศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี  
ทำให้ปัจจุบันนักศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชนเมื่อจบระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงจึง  
เลือกเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี 100% ซึ่งท่านผู้อำนวยการกล่าวว่าเป็นความเสียหายในการ

ลงทุน เนื่องจากผู้เรียนหากเลือกเรียนในสาขาท่องเที่ยวมาตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ มาต่อระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงซึ่งรวมระยะเวลาถึง 5 ปี น่าจะมีความพร้อมอยู่สูง ประกอบกับวิทยาลัยฝึกฝนอบรมทักษะต่างๆ มาอย่างดี จึงเป็นเรื่องที่น่าเสียดายที่ผู้เรียนไม่ได้รับใบอนุญาตมัคคุเทศก์เป็นการสูญเสียเปล่าทางการลงทุน เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา และเสียโอกาสในการเข้าสู่ตลาดแรงงานของประเทศซึ่งกำลังเป็นที่ต้องการ

“นักศึกษาที่เลือกสาขานี้คาดหวังไว้ว่าจบมาเขาจะได้บัตรมัคคุเทศก์ แต่จะมีเงื่อนไขของกรมการท่องเที่ยว เพราะฉะนั้น 100% ของเด็กที่จบสาขาการท่องเที่ยวของที่นี่มุ่งสู่ปริญญาตรีทั้งหมดเลย ซึ่งพอมุ่งสู่ปริญญาตรีแล้ว ถ้าเผื่อคะแนนหลุดก็จะไปเรียนพวกการจัดการอะไรพวกนี้ซึ่งก็จะเสียโอกาสไป ความจริงแล้วถ้าเขาเรียนท่องเที่ยวมาตั้งแต่ปวช. 3 ปี ต่อ ปวส. อีก 2 ปี จะเป็นเวลาถึง 5 ปีที่เรียนการท่องเที่ยวมา แต่เมื่อพอไปต่อปริญญาตรีในสาขาการจัดการแล้วทำให้เสียการลงทุน เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียโอกาสมากมาย แรงงานของประเทศก็ไม่ได้ด้วย”

(เบญจมาภรณ์ คุณะรังษี, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2559)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าสถาบันการอาชีวศึกษาที่เปิดสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขางานมัคคุเทศก์ มีความเห็นว่าสภาพการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบันมีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน แต่ก็พบปัญหาบางประการที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ดังนั้นในตอนต่อไปผู้วิจัยจึงได้ทำการเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว และเพื่อให้การพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

### ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

การนำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน โดยการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการพัฒนากำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ด้านการจัดการศึกษาอาชีวศึกษา และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โดยแนวทางที่ได้แนะนำเสนอนั้นเป็นผลมาจากการศึกษาเอกสาร การสำรวจ และการสัมภาษณ์

จากการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยพบว่าการพัฒนาากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานควรมีแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานเป็น 3 ด้านด้วยกัน ดังมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ด้านการวางแผนการพัฒนาากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ประกอบด้วย 3 เป้าหมาย 3 แนวทาง
- 2) ด้านการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนให้ได้กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ประกอบด้วย 5 เป้าหมาย 6 แนวทาง
- 3) ด้านการเสริมสร้างประสบการณ์เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน ประกอบด้วย 4 เป้าหมาย 6 แนวทาง

#### 1. ด้านการวางแผนการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

จากการศึกษาพบว่าจำนวนผู้เรียนที่เข้าเรียนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีจำนวนลดน้อยลง ปัจจัยหนึ่งเกิดจากการปรับเปลี่ยนกฎหมายในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ที่ได้มีการยกเลิกการได้รับบัตรมัคคุเทศก์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาในสาขามัคคุเทศก์ ซึ่งต่อมาในภายหลังได้มีการปรับเปลี่ยนกฎหมายเว้นให้นักศึกษาในสถาบันการอาชีวศึกษาในสังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษามีสิทธิได้รับบัตรมัคคุเทศก์ แต่สถาบันการอาชีวศึกษาเอกชนยังไม่มีสิทธิในการได้รับบัตรมัคคุเทศก์ภายหลังการจบการศึกษาตามหลักสูตร ซึ่งก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องของสิทธิการได้รับบัตรมัคคุเทศก์ ภายหลังการปรับเปลี่ยนกฎ นักศึกษาส่วนใหญ่จึงสนใจจะไปเลือกเรียนในสาขาอาชีพอื่นมากกว่า เนื่องจากหากเข้าเรียนในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์จะไม่ได้รับบัตรมัคคุเทศก์ดังเช่นปีที่ผ่านๆ มา ซึ่งหากผู้เรียนต้องการ

จะจบไปประกอบอาชีพในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ก็จำเป็นจะต้องเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา หรือเข้าอบรมเพิ่มเติมในหลักสูตรอบรมการเป็นมัคคุเทศก์ระยะสั้น โดยเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2559 กรรมการท่องเที่ยวได้อนุมัติให้สถาบันการอาชีวศึกษาเอกชนได้รับบัตรมัคคุเทศก์เช่นเดียวกับ สถานศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว แต่ก็พบว่ายังมีจำนวน ผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขามัคคุเทศก์/การท่องเที่ยว ในจำนวนไม่มากนัก และจากการประชุมสนทนา กลุ่ม พบว่าแรงจูงใจอันดับแรกในการเลือกเรียนสาขาวิชาการท่องเที่ยวของกำลังคนระดับอาชีวศึกษา คือการได้รับบัตรมัคคุเทศก์ รองลงมาคือ การมีงานทำระหว่างเรียน และการมีงานทำทันทีเมื่อสำเร็จ การศึกษา จึงได้มีการเสนอแนวทางในการเพิ่มกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ เพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงาน โดยการประชาสัมพันธ์ถึงนโยบายการเปลี่ยนแปลงการได้รับบัตรมัคคุเทศก์ เนื่องจากนักเรียน นักศึกษา อาจยังไม่ทราบถึงการปรับเปลี่ยนนโยบายในการได้รับบัตรมัคคุเทศก์ โดยนอกเหนือจากการเพิ่มกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในเชิงปริมาณแล้ว ควรมีการควบคุมมาตรฐานกำลังคนที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานในเชิงคุณภาพ โดยการจัดทดสอบความรู้ ความสามารถ ให้แก่กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ก่อนสำเร็จการศึกษา เพื่อ ทดสอบความพร้อมก่อนการออกไปปฏิบัติงานจริง

สำหรับประเด็นการพัฒนาฐานข้อมูลด้านกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนจัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของ ตลาดแรงงานในเขตพื้นที่บริการสถานศึกษา จากการสนทนากลุ่มพบว่าทั้งกรรมการท่องเที่ยว และ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาต่างมีฐานข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการกำลังคนของสาขา อาชีพมัคคุเทศก์ และจำนวนกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่สถาบันการศึกษา ผลิตในแต่ละปีการศึกษา รวมถึงการติดตามการทำงานภายหลังการจบการศึกษาของกำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ แต่จากการประชุมสนทนากลุ่มพบว่าหน่วยงานทั้ง 2 แห่ง ยัง ไม่ได้มีการประสานข้อมูลร่วมกัน ดังนั้น จึงควรเสนอให้มีการประสานงานร่วมกันในการจัดทำข้อมูล ความต้องการกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่สถานศึกษาผลิตได้ และจำนวน มัคคุเทศก์ที่ตลาดแรงงานต้องการ เพื่อศึกษาความต้องการกำลังคนระดับอาชีวศึกษา สาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ที่ตลาดแรงงานต้องการอย่างแท้จริง รวมถึงสมาคมมัคคุเทศก์ และชมรมมัคคุเทศก์ของแต่ละ จังหวัดควรมีส่วนร่วมในการเปิดให้กำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีบัตรมัคคุเทศก์ อาทิ นักศึกษา ที่จบจากอาชีวศึกษา นักศึกษาที่จบจากสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงผู้ที่ได้รับบัตรมัคคุเทศก์จากการ อบรมระยะสั้น มาลงทะเบียนเพื่อเป็นอีกหนึ่งแหล่งในการเก็บสถิติอัตรากำลังคนของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลและนำไปศึกษาความต้องการกำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ต่อไป

นอกจากนี้ในประเด็นของการแนะแนวการศึกษาต่อผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าควรจัดให้มีการนำมัคคุเทศก์มืออาชีพเข้าไปเล่าถึงประสบการณ์ในการทำงาน และเส้นทางสายอาชีพมัคคุเทศก์ให้นักเรียนที่ใกล้จบการศึกษาฟัง เพื่อให้นักเรียน นักศึกษา ได้เห็นภาพของการทำงานและคุณลักษณะที่เหมาะสมในสาขาอาชีพนี้จริงๆ เนื่องจากนักเรียนบางคนเลือกการเรียนท่องเที่ยวเพราะเห็นว่าเรียนง่าย และได้ไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ แต่แท้จริงแล้วในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีใจรักบริการ รวมถึงมีความอดทนเป็นอย่างมาก และนอกจากจะมีการแนะแนวก่อนการเลือกสาขาแล้ว ก่อนการเข้าศึกษาจริงควรจะมีการแนะแนวให้แก่นักเรียน และผู้ปกครองอีกครั้งในการสำรวจความพร้อมของผู้เรียนในเรื่องค่าใช้จ่าย และทำความเข้าใจถึงรูปแบบการเรียนการสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวเพิ่มเติมด้วย เพื่อป้องกันการเปลี่ยนสาขาไปเรียนในสาขาอาชีพอื่นในภายหลัง หรือการออกจากการเรียนกลางคัน

## 2. ด้านการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนให้ได้กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน

จากประเด็นการจัดทำหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่านอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรที่สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด และการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาโดยให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นถึงข้อควรพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์แล้วนั้น สถานศึกษาควรศึกษาและพิจารณาแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย และแผนโปรโมตการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพื่อนำมากำหนดเป็นเนื้อหาสาระเพิ่มเติมด้วย เพื่อที่จะได้ทราบว่ามีอีก 3-5 ปี การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจะส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวรูปแบบใด เช่น แนวโน้มการท่องเที่ยวแบบชุมชน การท่องเที่ยวฮาลาล การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อที่จะได้เป็นการพัฒนากำลังคนเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับตลาดท่องเที่ยวในอนาคต โดยสถานศึกษาควรมีรูปแบบการเรียนการสอนที่หลากหลาย มีการเรียนรู้ประสบการณ์จริงจากมัคคุเทศก์ แต่อย่างไรก็ตามในการให้มัคคุเทศก์เข้ามาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และปลูกฝังเจตคติที่ดีในการทำงานในสถานศึกษา หรือการให้กำลังคนระดับอาชีวศึกษาไปติดตาม สังเกตการณ์ทำงานของมัคคุเทศก์ ต้องคัดเลือกมัคคุเทศก์ที่มีจรรยาบรรณในการทำงาน ไม่มุ่งแต่หารายได้พิเศษ เพื่อที่ผู้เรียนจะได้สัมผัสการเป็นมัคคุเทศก์มืออาชีพ รวมถึงมีเจตคติ และจริยธรรมที่ดีในการทำงานต่อไปในอนาคต ทั้งยังต้องมีการพัฒนาคุณลักษณะรักการแสวงหาความรู้ให้แก่ผู้เรียน เนื่องจากเป็นที่น่าสังเกตว่าภายหลังการได้รับบัตรมัคคุเทศก์กำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มักจะไม่สนใจในการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ หรือพัฒนาทักษะของตนเอง



เท่าที่ควร รวมถึงควรมีการฝึกปฏิบัติในทักษะด้านภาษาเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากที่ประชุมเห็นว่ากำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์กำลังขาดแคลนและเป็นที่ต้องการเป็นอย่างมาก แต่ทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศสำหรับนักศึกษาบางคนยังไม่ดีพอในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในการเป็นมัคคุเทศก์จะมีศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการท่องเที่ยว จึงควรมีการจัดกิจกรรมที่กระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความสนใจในการพัฒนาทักษะทางภาษา เช่น การจัดให้มีการประกวดการพูดแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวเป็นภาษาอังกฤษแข่งขันกันในแต่ละสถานศึกษา การให้ผู้เรียนไปเป็นมัคคุเทศก์อาสาตามสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อฝึกการใช้ภาษา เป็นต้น และนอกเหนือจากภาษาอังกฤษแล้วสถาบันการอาชีวศึกษาควรจะมีการเปิดสอนในภาษาจีน มลายู เกาหลี รัสเซีย และญี่ปุ่น เพิ่มเติมอีกด้วย

ทั้งนี้ เนื่องด้วยเงื่อนไขการได้รับบัตรมัคคุเทศก์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาต้องมีการศึกษาในวิชาภาษาต่างประเทศเพื่อการท่องเที่ยว ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 หรือเทียบเท่ากับเกรด B ซึ่งในแต่ละสถาบันการอาชีวศึกษาอาจมีมาตรฐานที่ไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้น จึงมีการเสนอแนะให้ภาคการศึกษา อาทิ คณะครุศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ควรมีส่วนร่วมในการจัดทำแบบทดสอบกลางเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อความเท่าเทียมในการวัดและประเมินผลทางทักษะภาษาต่างประเทศ

### 3. ด้านการเสริมสร้างประสบการณ์เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน

การเสริมสร้างประสบการณ์เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน ที่ประชุมเห็นว่าสถาบันการอาชีวศึกษาควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานจริง โดยเฉพาะในการฝึกงานในสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โดยสถาบันการอาชีวศึกษาควรจะมีการควบคุมคุณภาพในการพัฒนากำลังคนเพื่อให้กำลังคนเหล่านี้เมื่อเข้าไปสัมผัสการปฏิบัติงานในสถานประกอบการแล้วผู้ประกอบการเกิดความพึงพอใจ ไม่สร้างความเสียหายต่อสถานประกอบการ เพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดแรงจูงใจที่จะร่วมมือในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาร่วมกับสถาบันการอาชีวศึกษาต่อไป ทั้งนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่ากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาควรมีการจัดทำข้อมูลรายชื่อสถานประกอบการที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัย และมีความพร้อมในการรับนักศึกษาไปฝึกงาน เพื่อที่สถาบันการอาชีวศึกษาจะได้คัดเลือกสถานฝึกงานจากข้อมูลรายชื่อดังกล่าว เพื่อสร้างความมั่นใจในการส่งนักศึกษาไปฝึกงาน รวมถึงผู้เรียนเองก็จะได้พัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน และเป็นการสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยให้แก่ผู้เรียน รวมถึงจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งครูผู้สอนเข้าไปฝึกงานในสถานประกอบการในช่วงปิดภาคการศึกษาเพื่อเข้าไปพัฒนาตนเองและรับความรู้ใหม่ๆ ให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ต่อไป แต่อย่างไรก็ตามข้อสังเกตประการหนึ่ง

พบว่าการศึกษาสถาบันการอาชีวศึกษาส่งครูเข้าไปฝึกงานในสถานประกอบการ กำลังคนในสถานประกอบการมักมีความเกรงใจ ไม่กล้าใช้งานครูที่เข้าไปฝึกงาน รวมถึงครูบางท่านมีอคติในการเปิดรับความรู้หรือเปิดรับประสบการณ์ใหม่ๆ ทำให้การเข้าไปเรียนรู้การฝึกงานของครูอาจทำได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร ทั้งนี้ ที่ประชุมเห็นว่านอกเหนือจากการส่งครูเข้าไปฝึกงานภายในสถานประกอบการแล้ว สถาบันการอาชีวศึกษายังควรแลกเปลี่ยนความรู้ และให้ความช่วยเหลือครูฝึกในสถานประกอบการ ธุรภกิจนำเที่ยว โดยการสอนเทคนิคการถ่ายทอดความรู้ การประเมินผลให้แก่ผู้เรียน รวมถึงถ่ายทอดเนื้อหาความรู้ทางทฤษฎี เช่น การสอนภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

นอกจากนี้การเสริมสร้างประสบการณ์โดยเน้นการเรียนรู้จากสถานการณ์จริงในชุมชน พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพันธกิจที่สำคัญคือส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ จึงมีข้อเสนอที่น่าสนใจโดยการสนับสนุนให้กำลังคนระดับอาชีวศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวได้เข้าไปช่วยชุมชนในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงประสานงานกับการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อเข้าไปสอนคนในชุมชนในการเป็นแหล่งการเรียนรู้ หรือจัดกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เช่น สอนนักท่องเที่ยวในการทำขนมไทย สอนการร้อยพวงมาลัย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่กำลังเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย


ทั้งนี้ จากการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงร่างแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพิ่มเติมเพื่อนำเสนอแนวทางให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ได้ผลการนำเสนอ ดังนี้

ตารางที่ 61 แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

1. ด้านการวางแผนการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

เป้าหมาย (1)	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา ของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (2)	ความร่วมมือในการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของ สาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (3)
1.1 เพิ่มจำนวน กำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของ สาขาอาชีพ มัคคุเทศก์เพื่อ เข้าสู่ ตลาดแรงงาน	1.1 ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ถึงนโยบายการ ได้รับบัตรมัคคุเทศก์ของกำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ให้แก่นักเรียน นักศึกษาที่จะเลือกเข้าศึกษาต่อใน สถาบันการอาชีวศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน สาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ในเรื่องของสิทธิและ เงื่อนไขในการได้รับบัตรมัคคุเทศก์ของกำลังคน ระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ทั้งในสังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และ สังกัดคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่ ในปัจจุบันนักศึกษาที่จบจากสถาบันการ อาชีวศึกษาตามโครงสร้างหลักสูตรที่กรรมการ ท่องเที่ยวกำหนดของทั้ง 2 สังกัด จะมีสิทธิได้รับ บัตรมัคคุเทศก์อย่างเท่าเทียมกัน เพื่อเป็น แรงจูงใจในการเลือกเข้าศึกษาต่อในสาขาอาชีพ ดังกล่าว และเป็นการเพิ่มจำนวนกำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อเข้าสู่ ตลาดแรงงาน เนื่องจากที่ผ่านมาพบว่าภายหลัง การยกเลิกการได้รับบัตรมัคคุเทศก์ของสถาบัน การอาชีวศึกษาเอกชน ทำให้มีจำนวนผู้เรียนใน สาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในสถาบันการอาชีวศึกษา ลดน้อยลง รวมถึงกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของ สาขาอาชีพมัคคุเทศก์ เลือกเข้าศึกษาต่อใน ระดับอุดมศึกษาเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดการทดสอบ	1.1.1 ภาครัฐ กรรมการท่องเที่ยว และสถาบันการอาชีวศึกษา มี การประชาสัมพันธ์การ ปรับเปลี่ยนนโยบายการได้รับ บัตรมัคคุเทศก์ เพื่อเป็น แรงจูงใจในการเข้าศึกษาต่อและ เพื่อเพิ่มจำนวนกำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์เข้าสู่ตลาดแรงงาน 1.1.2 กรรมการท่องเที่ยวเป็น หน่วยงานกลางในการ ดำเนินการจัดทดสอบความรู้ ความสามารถ ให้แก่กำลังคน ระดับอาชีวศึกษาของสาขา อาชีพมัคคุเทศก์ก่อนสำเร็จ การศึกษา เพื่อทดสอบความ พร้อมก่อนการออกไป ปฏิบัติงานจริง

เป้าหมาย (1)	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา ของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (2)	ความร่วมมือในการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของ สาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (3)
	<p>ความรู้ ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ก่อนสำเร็จการศึกษา เพื่อเป็นการวัดสมรรถนะและความพร้อมในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบทบาทและการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ส่งผลต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวในระดับประเทศ และจาก พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ที่บังคับใช้ในปัจจุบัน กำลังคนระดับอาชีวศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวในกำกับของรัฐจะได้รับใบอนุญาตการเป็นมัคคุเทศก์โดยอัตโนมัติ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาที่จะออกมาปฏิบัติอาชีพ</p>	
<p>1.2 พัฒนาฐานข้อมูลด้านกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนจัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในเขตพื้นที่บริการสถานศึกษา</p>	<p>1.2 ส่งเสริมการดำเนินการสำรวจความต้องการกำลังคนในเขตพื้นที่บริการสถานศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ รวมถึงสำรวจจำนวนกำลังคนที่สถานศึกษาแต่ละแห่งสามารถผลิตได้ มีการติดตามผลการเข้าสู่ตลาดแรงงานของผู้เรียน และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้ประกอบการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนจัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในเขตพื้นที่บริการสถานศึกษา</p>	<p>1.2.1 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาสถาบันการอาชีวศึกษา สถานประกอบการ สมาคมมัคคุเทศก์ในแต่ละจังหวัด และกรมการจัดหางาน มีความร่วมมือในการสำรวจความต้องการกำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ รวมถึงแต่ละหน่วยงานมีการประสานงานร่วมกันในการจัดทำข้อมูลความต้องการกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่สถานศึกษาผลิตได้ และจำนวนมัคคุเทศก์ที่ตลาดแรงงานต้องการ เพื่อศึกษาความต้องการและวางแผนการพัฒนากำลังคนระดับ</p>

เป้าหมาย (1)	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา ของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (2)	ความร่วมมือในการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของ สาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (3)
		อาชีวศึกษา สาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานอย่าง แท้จริง
1.3 ส่งเสริมให้มี การแนะแนว การศึกษาและ อาชีพสำหรับ นักเรียนก่อนการ เข้าศึกษา	1.3 พัฒนาระบบการแนะแนวการศึกษาและ อาชีพให้มีความเข้มแข็ง โดยจัดให้มีการแนะแนว การศึกษาและอาชีพสำหรับนักเรียนระดับ มัธยมศึกษาปีที่ 3 และมัธยมศึกษาตอนปลายทุก คนก่อนสำเร็จการศึกษา เนื่องจากการแนะแนวมี บทบาทสำคัญที่ส่งผลให้บุคคลตัดสินใจเลือกเข้า สู่สาขาอาชีพได้ตรงกับความต้องการและความสนใจ บุคลิกภาพ และทักษะของตนเองและให้ สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนก้าวเข้าสู่โลกของการมี อาชีพและการทำงานได้อย่างมีคุณภาพ โดย คำนึงถึงองค์ประกอบให้ผู้เรียนได้รู้จักตนเอง รู้จักโลกของอาชีพ และรู้จักโลกของการศึกษาต่อ	1.3.1 สำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษามีนโยบายจัดทำ แบบทดสอบวัดแนวความถนัด ด้านอาชีพเพื่อเป็นแนวทางใน การเลือกศึกษาต่อตามความ ถนัดของผู้เรียน โดยเฉพาะใน กลุ่มผู้เรียนสายอาชีพ เนื่องจาก การเลือกเข้าสู่อาชีพที่เหมาะสม กับความสามารถ ความสนใจ ความถนัดของแต่ละบุคคลมี ความสำคัญอย่างยิ่ง คนที่เลือก ประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับ ตนเองจะส่งผลให้มีความสุขใน การทำงาน และ ประสบ ความสำเร็จในการประกอบ อาชีพนั้นๆ
	 <p><b>ภาพที่ 8</b> องค์ประกอบในการแนะแนวอาชีพ</p> <p>ทั้งนี้ การแนะแนวก็เพื่อพัฒนาให้ผู้เรียน เห็นคุณค่าของการทำงาน มีเจตคติ และทักษะ พื้นฐานด้านงานอาชีพ แก้ปัญหาการขาดแคลน แรงงาน และลดอัตราความสูญเปล่าทางการ ศึกษา หากผู้เรียนเปลี่ยนสาขาไปเรียนใน สาขาอาชีพอื่นในภายหลัง หรือการออกจาก เรียนกลางคัน นอกจากนี้สถาบันการอาชีวศึกษา</p>	1.3.2 สถานศึกษาพัฒนา ระบบงานแนะแนวในโรงเรียน ให้มีความเข้มแข็ง จัดให้มีการ แนะแนวให้แก่ผู้ปกครองและ ผู้เรียนก่อนการเลือกสาขาในแต่ ละสาขาอาชีพ โดยครูแนะแนว ที่มีความเชี่ยวชาญ และ โดยมี การประเมินผลติดตามการแนะ แนว และอบรมพัฒนาครูแนะ แนวอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจาก

เป้าหมาย (1)	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา ของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (2)	ความร่วมมือในการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของ สาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (3)
	ควรส่งเสริม และสนับสนุนให้กำลังคนระดับอาชีวศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ที่เรียนด้านการท่องเที่ยวเลือกศึกษาต่อในสาขาการท่องเที่ยวเช่นเดิมในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม 5 ปีเต็ม ในการปฏิบัติงานในสายอาชีพการท่องเที่ยวและการเป็นมัคคุเทศก์ ทำให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงานได้ทันที	พบว่าสภาพการแนะแนวของสถาบันการอาชีวศึกษาในปัจจุบัน มีการดำเนินการค่อนข้างน้อย 1.3.3 สถานประกอบการหรือสมาคมมัคคุเทศก์ส่งมัคคุเทศก์เข้าไปแนะแนวในสถานศึกษาถึงประสบการณ์ สิ่งที่ต้องเผชิญในการทำงานจริง และการเตรียมพร้อมเข้าสู่อาชีพมัคคุเทศก์

**2. ด้านการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนให้ได้กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน**

เป้าหมาย (1)	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (2)	ความร่วมมือในการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของ สาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (3)
<b>2.1 หลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน</b>	2.1 สถาบันการอาชีวศึกษาประสานกับสถานประกอบการจัดทำหลักสูตรการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ สำหรับสถานศึกษาเพิ่มเติม นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรที่สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด โดยให้สถานประกอบการที่สถานศึกษาส่งนักศึกษาไปฝึกงาน และสถานประกอบการในระดับภูมิภาค จัดประชุมกลุ่มผู้ทำงานในสายอาชีพท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นถึงข้อควรพัฒนากำลังคนภายหลังจาก	2.1 สถาบันการอาชีวศึกษา สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพและสถานประกอบการ ร่วมกันกำหนดผลลัพธ์ความสามารถของผู้เรียน ภายหลังจบการศึกษา และจัดทำสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่สถานประกอบการ ต้องการ ทั้งนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีบทบาทในการเน้นย้ำนโยบาย และนำไปสู่การ

เป้าหมาย (1)	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (2)	ความร่วมมือในการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของ สาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (3)
	<p>การใช้กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่สถานศึกษาส่งไปฝึกงาน รวมถึงสถานศึกษาควรศึกษาและพิจารณาแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย และแผนส่งเสริมการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อนำมากำหนดเป็นเนื้อหาสาระเพิ่มเติมด้วย เพื่อพัฒนาสมรรถนะกำลังคนให้ตรงกับทิศทางการตลาดการท่องเที่ยวมากที่สุด</p>	<p>ปฏิบัติ โดยมีการกระตุ้น ส่งเสริม ติดตามเป็นระยะ</p>



เป้าหมาย		แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพภาคอุตสาหกรรม			ความร่วมมือในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพภาคอุตสาหกรรม (3)
(1)		(2)			
การเรียนการสอนทางตรง		การเรียนรู้จากการทำงาน		การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน	การเรียนแบบฐานสมรรถนะ
2.2 การจัดการเรียนการสอนควรพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้และคุณลักษณะรักการแสวงหาความรู้และค้นคว้าด้วยตนเอง	2.2 พัฒนาให้ผู้เรียนมีทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นต่อการทำงาน ความรู้ด้วยตนเอง เช่น ทักษะการสังเกต ทักษะการฟัง ทักษะการนำเสนอ การบันทึก และการค้นหาคำตอบจากแหล่งต่างๆ	2.2 จัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพภาคอุตสาหกรรม การเรียนรู้จากกรณีศึกษา การปฏิบัติปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์	2.2 จัดปัจจัยและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียน นอกจากนี้ในโรงเรียนแล้วบริเวณชุมชนควรจัดให้มีแหล่งความรู้ที่ผู้เรียนจะค้นคว้าด้วยตนเองได้ เช่น ศูนย์วิทยากร ผู้ชำนาญในอาชีพต่างๆ ในชุมชน	2.2 การเรียนการสอนในรูปแบบนี้เป็นกระบวนการฝึกที่กำหนดให้ผู้รับการศึกษาเป็นผู้ไม่หาความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเอง โดยไม่มีเงื่อนไขของเวลา จำนวนหัวข้อเรื่อง และหลักสูตร จะมุ่งเน้นที่การพัฒนาคุณสมบัติของบุคคลในระยะเวลาที่จำกัด	2.2.1 ภาค รัฐ สถานศึกษา และชุมชนร่วมกันจัดแหล่งการเรียนรู้ที่มีความพร้อมและเป็นประโยชน์ในการศึกษา สนับสนุนความรู้ให้ผู้เรียนได้มีโอกาสให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเอง เช่น ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ แหล่งการเรียนรู้ในชุมชน เป็นต้น
2.2 การจัดการเรียนการสอนควรพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้และคุณลักษณะรักการแสวงหาความรู้และค้นคว้าด้วยตนเอง	2.2 พัฒนาให้ผู้เรียนมีทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นต่อการทำงาน ความรู้ด้วยตนเอง เช่น ทักษะการสังเกต ทักษะการฟัง ทักษะการนำเสนอ การบันทึก และการค้นหาคำตอบจากแหล่งต่างๆ	2.2 จัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพภาคอุตสาหกรรม การเรียนรู้จากกรณีศึกษา การปฏิบัติปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์	2.2 จัดปัจจัยและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียน นอกจากนี้ในโรงเรียนแล้วบริเวณชุมชนควรจัดให้มีแหล่งความรู้ที่ผู้เรียนจะค้นคว้าด้วยตนเองได้ เช่น ศูนย์วิทยากร ผู้ชำนาญในอาชีพต่างๆ ในชุมชน	2.2 การเรียนการสอนในรูปแบบนี้เป็นกระบวนการฝึกที่กำหนดให้ผู้รับการศึกษาเป็นผู้ไม่หาความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเอง โดยไม่มีเงื่อนไขของเวลา จำนวนหัวข้อเรื่อง และหลักสูตร จะมุ่งเน้นที่การพัฒนาคุณสมบัติของบุคคลในระยะเวลาที่จำกัด	2.2.2 สถานการณ์ การอาชีวศึกษามีหน่วยพัฒนาการสอนโดย



เป้าหมาย		แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณภาพ		ความร่วมมือในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณภาพ (3)	
(1)		(2)			
การเรียนการสอนทางตรง		การเรียนรู้จากการทำงาน		การเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ	
คุณค่านั้น สำหรับแนวทางการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้แก่ การมอบหมายให้ผู้เรียนได้ทำงานตามความสนใจ การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ระดมความคิดและสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองในบรรยากาศของการเรียนการสอนที่เป็นมิตร การฝึกการตั้งคำถามและตอบคำถาม หรือการจัดกิจกรรมโครงการ โดยผู้สอนมีหน้าที่เตรียมจัดสถานที่ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ นำทางไปสู่การเรียนรู้โดยไม่ใช้วิธีบอกความรู้โดยตรง		แหล่งสำคัญในการแสวงหาความรู้		บูรณาการกับการทำงานในสาขาอาชีพต่างๆ โดยอาจมีวิธีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบโมดูล/หน่วยการเรียนรู้ตามหน่วยสมรรถนะที่ได้ผ่านการวิเคราะห์งานในแต่ละสาขาอาชีพ อาทิ ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาอาชีพ และจัดการเรียนการสอนให้แต่ละโมดูลมีผู้รับผิดชอบที่มีความถนัดเฉพาะตรงกับเนื้อหาของโมดูลนั้น	
ในการทำงานได้อย่างยั่งยืน	คุณค่านั้น สำหรับแนวทางการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้แก่ การมอบหมายให้ผู้เรียนได้ทำงานตามความสนใจ การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ระดมความคิดและสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองในบรรยากาศของการเรียนการสอนที่เป็นมิตร การฝึกการตั้งคำถามและตอบคำถาม หรือการจัดกิจกรรมโครงการ โดยผู้สอนมีหน้าที่เตรียมจัดสถานที่ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ นำทางไปสู่การเรียนรู้โดยไม่ใช้วิธีบอกความรู้โดยตรง	แหล่งสำคัญในการแสวงหาความรู้	บูรณาการกับการทำงานในสาขาอาชีพต่างๆ โดยอาจมีวิธีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบโมดูล/หน่วยการเรียนรู้ตามหน่วยสมรรถนะที่ได้ผ่านการวิเคราะห์งานในแต่ละสาขาอาชีพ อาทิ ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาอาชีพ และจัดการเรียนการสอนให้แต่ละโมดูลมีผู้รับผิดชอบที่มีความถนัดเฉพาะตรงกับเนื้อหาของโมดูลนั้น	ร่วมมือกับผู้สอน เพื่อปรับปรุงทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียนที่จำเป็นต่อการเรียนรู้แบบนำตนเอง เช่น ทักษะการอ่าน การจัดการกับเวลา ทักษะการคิด การตัดสินใจ การมีทักษะนี้ถือเป็นเครื่องมือแก่ผู้เรียนที่จะส่งผลกระทบต่อความสามารถและแรงจูงใจที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	

เป้าหมาย	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพแต่ละภาค			ความร่วมมือในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพแต่ละภาค (3)
(1)	(2)	การเรียนรู้จากการทำงาน	การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน	การเรียนแบบฐานสมรรถนะ
2.3 การจัดการเรียนการสอนควรพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ทักษะ และมีความสามารถในอาชีพการงาน	2.3.1 ก่อนการลงมือฝึกปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาทักษะในการฝึกทักษะในการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน จำเป็นที่จะต้องมีการสอนเนื้อหาทฤษฎีก่อนผู้สอนจะต้องให้ความรู้ที่ทักษะที่จะทำการฝึกนั้น มีขั้นตอนอย่างไร รวมถึงให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่จะทำ โดยอาจใช้วิธีการบรรยาย การสาธิต การชมวิดิทัศน์ หรือฉายภาพยนตร์ ประกอบคำบรรยาย เป็นต้น	2.3.1 บูรณาการระหว่างทฤษฎีกับภาคปฏิบัติ การพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอาจอยู่ในรูปแบบการฝึกงาน การติดตามพฤติกรรมการทำงาน การบริการงาน อาสาสมัคร เป็นต้น เพื่อให้ผู้เรียนได้ลงมือทำงาน และได้รับการฝึกงาน	2.3.1 สถานประกอบการหรือ ปรารชณ์ชุมชน เป็นแหล่งการพัฒนาฝึกฝนทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	2.3.1 มีการกำหนดผลการเรียนรู้อย่างชัดเจนว่า ผู้เรียนสามารถทำอะไรได้ เมื่อจบหลักสูตร และดำเนินการฝึกเป็นขั้นตอนตามกรอบมาตรฐานการปฏิบัติงานจริงในอาชีพ
2.3.2 การสอนเนื้อหาทฤษฎีและการปฏิบัติควรเชื่อมโยงกัน	2.3.2 ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง เพื่อสร้างความเข้าใจในเนื้อหาทฤษฎีและการปฏิบัติ	2.3.2 พัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกับเพื่อนที่มีความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน	2.3.2 แหล่งเรียนรู้ในชุมชน ห้องเรียนของสถานศึกษา ถือเป็นสภาพแวดล้อมที่นักเรียนคุ้นเคยและอยู่ใกล้ตัวนักเรียนที่สุด	2.3.2 นอกห้องเรียน เช่น เทคโนโลยีทางการศึกษา ด้านภาษาต่างประเทศ ศูนย์การเรียนรู้ภาษา ด้วยตนเอง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน ซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

เป้าหมาย	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณศัพท์			ความร่วมมือในการพัฒนากำลังคนระดับ
(1)	(2)			
การเรียนการสอนทางตรง	การเรียนรู้จากการทำงาน	การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน	การเรียนแบบบูรณาการ	อาชีพมีคุณศัพท์ (3)
<p>สื่อสาร เช่น การจัดกิจกรรม สถานการณ์จำลองในห้องเรียน การประกวดการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวเป็นภาษาต่างประเทศ เป็นต้น</p> <p>2.3.3 สถาบันการอาชีวศึกษาควร มีการสอนภาษาต่างประเทศ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ เพิ่มเติมอีกอย่างน้อย 1 ภาษา โดยเฉพาะในภาษาจีน มลายู รัสเซีย เกาหลี และญี่ปุ่น ซึ่งเป็น ภาษาที่ขาดแคลนทั้งในปัจจุบัน และมีแนวโน้มที่จะขาดแคลนในอนาคต และก่อนจบการศึกษา จะต้องมีการทดสอบวัดระดับ ภาษา ประเมินผลตามเกณฑ์</p> <p>สมรรถนะด้านการสื่อสาร</p>		<p>ฝึกทักษะในการสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ อาจมีการให้ผู้เรียนไป เป็น น ม ค ศุ เท ศ ก์ อาสาสมัครตามชุมชน หรือแหล่งท่องเที่ยว ต่างๆ เป็นต้น</p>	<p>2.3.2 สถาบันการ อาชีวศึกษา และ สถานศึกษาในบริเวณ ใกล้เคียงกันควรมีการใช้ ทรัพยากรทางการศึกษา ร่วมกัน อาทิ สื่อการสอน ครูฝึก หรือครูชาว ต่างประเทศเจ้าของ ภาษา เพื่อเป็นการลด ต้นทุนในการจัด การศึกษา</p> <p>2.3.3 ภาคการศึกษา อาทิ คณะครุศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ เป็น หน่วยงานกลางในการ ออกแบบทดสอบเพื่อวัด และประเมินผลระดับ</p>	

เป้าหมาย	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของอาชีวศึกษามัคคุเทศก์	ความร่วมมือในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (3)
(1)	(2)	
การเรียนรู้การสอนทางตรง	การเรียนรู้จากการทำงาน	การเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ
การเรียนรู้ที่มีเนื้อหาและสอดคล้องกับรายวิชาและสามารถสร้างจิตสำนึกหรือปลูกฝังให้ผู้เรียนได้ซึมซับคุณธรรมจริยธรรม เช่น รายการทางโทรทัศน์ ข่าวจากหนังสือพิมพ์ รวมถึงการเชิญบุคคลต้นแบบอาชีพมัคคุเทศก์ต้นหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในสายอาชีพท่องเที่ยว และมีมัคคุเทศก์ มาให้ข้อคิดในการประกอบอาชีพ	การเรียนรู้จากการทำงาน	การเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ
2.4 การจัดการเรียนการสอนให้มีเจตคติที่ดี ต่อ งาน และมี จริยธรรมในการ ประกอบอาชีพ	2.4 ใช้สื่อการเรียนรู้ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับรายวิชาและสามารถสร้างจิตสำนึกหรือปลูกฝังให้ผู้เรียนได้ซึมซับคุณธรรมจริยธรรม เช่น รายการทางโทรทัศน์ ข่าวจากหนังสือพิมพ์ รวมถึงการเชิญบุคคลต้นแบบอาชีพมัคคุเทศก์ต้นหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในสายอาชีพท่องเที่ยว และมีมัคคุเทศก์ มาให้ข้อคิดในการประกอบอาชีพ	2.4 การกำหนดคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการให้ผู้เรียนได้รับภายหลังการจบการศึกษา และมีมีการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง เพื่อเป็นเกณฑ์การประเมินการฝึกของผู้เรียน ดังนั้น ครูผู้สอนจึงมีหน้าที่ออกแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ต้องเหมาะสมกับศักยภาพและความสามารถของผู้เรียน และสอดคล้องกับ
2.4 ผู้เรียนได้มีโอกาสปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงในชุมชน เช่น การไปเป็นอาสาสมัครบริการชุมชน การทำงานกับคนจากหลากหลายกลุ่ม หลากสาขา จะช่วยพัฒนาทักษะทางสังคม การทำงานเป็นทีม การมีไหวพริบในการแก้ปัญหา ความเชื่อมั่นในคุณค่าของตน	2.4 ผู้เรียนได้มีโอกาสติดตามและสังเกตการณ์ การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เพื่อสัมผัสวิธีการทำงานและการปฏิบัติตัวของมัคคุเทศก์ที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริงในสถานการณ์ประกอบการ	2.4 การกำหนดคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการให้ผู้เรียนได้รับภายหลังการจบการศึกษา และมีมีการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง เพื่อเป็นเกณฑ์การประเมินการฝึกของผู้เรียน ดังนั้น ครูผู้สอนจึงมีหน้าที่ออกแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ต้องเหมาะสมกับศักยภาพและความสามารถของผู้เรียน และสอดคล้องกับ
2.4 ผู้เรียนได้มีโอกาสติดตามและสังเกตการณ์ การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เพื่อสัมผัสวิธีการทำงานและการปฏิบัติตัวของมัคคุเทศก์ที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริงในสถานการณ์ประกอบการ	2.4 ผู้เรียนได้มีโอกาสติดตามและสังเกตการณ์ การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เพื่อสัมผัสวิธีการทำงานและการปฏิบัติตัวของมัคคุเทศก์ที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริงในสถานการณ์ประกอบการ	2.4 การกำหนดคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการให้ผู้เรียนได้รับภายหลังการจบการศึกษา และมีมีการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง เพื่อเป็นเกณฑ์การประเมินการฝึกของผู้เรียน ดังนั้น ครูผู้สอนจึงมีหน้าที่ออกแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ต้องเหมาะสมกับศักยภาพและความสามารถของผู้เรียน และสอดคล้องกับ

เป้าหมาย	แนวทางการพัฒนากำหนดระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัธยมศึกษา		ความร่วมมือในการพัฒนากำหนดระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัธยมศึกษา	
(1)	การเรียนรู้การสอนทางตรง	การเรียนรู้จากการทำงาน	การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน	การเรียนรู้แบบบูรณาการ
การสอนควรพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีให้แก่ผู้เรียน	2.5.1 สร้างความตระหนักในความสำคัญของการพัฒนาบุคลิกภาพว่าเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญต่ออาชีพมัธยมศึกษา ให้คำแนะนำในการประเมินข้อดีข้อเสียของผู้เรียนเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงข้อบกพร่องด้วยวิธีที่มีประสิทธิภาพในเรื่องการปรับปรุงท่วงท่า การเสริมสร้าง	2.5 จัดให้มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อฝึกการเข้าสังคม การสื่อสาร การพูด ชักจูงให้ผู้อื่นยอมรับ ฝึกการเป็นผู้ฟังที่ดี รวมถึงฝึกการถามคำถามและแสดงปฏิกิริยาทางคำพูดเพื่อโต้ตอบในระหว่างการสอนทบทวนในขณะที่สุดสนทนาพูด เป็นต้น	และควมรักในงานที่ทำ	มาตรฐานสมรรถนะที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นกลไกสร้างความสนใจให้ผู้เรียนปฏิบัติงานได้ผลดี และสร้างอุปนิสัยที่ดีในการทำงาน
				อาชีพมัธยมศึกษา (3)
				ประสบการณ์ในการทำงาน และแนวทางการปฏิบัติตัวในการเข้าสู่อาชีพมัธยมศึกษา
2.5 การจัดการเรียนการสอนควรพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีให้แก่ผู้เรียน	2.5.1 สร้างความตระหนักในความสำคัญของการพัฒนาบุคลิกภาพว่าเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญต่ออาชีพมัธยมศึกษา ให้คำแนะนำในการประเมินข้อดีข้อเสียของผู้เรียนเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงข้อบกพร่องด้วยวิธีที่มีประสิทธิภาพในเรื่องการปรับปรุงท่วงท่า การเสริมสร้าง	2.5 จัดให้มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อฝึกการเข้าสังคม การสื่อสาร การพูด ชักจูงให้ผู้อื่นยอมรับ ฝึกการเป็นผู้ฟังที่ดี รวมถึงฝึกการถามคำถามและแสดงปฏิกิริยาทางคำพูดเพื่อโต้ตอบในระหว่างการสอนทบทวนในขณะที่สุดสนทนาพูด เป็นต้น	และควมรักในงานที่ทำ	อาชีพมัธยมศึกษา (3)
				ประสบการณ์ในการทำงาน และแนวทางการปฏิบัติตัวในการเข้าสู่อาชีพมัธยมศึกษา

เป้าหมาย	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณวุฒิ			ความร่วมมือในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณวุฒิ (3)
(1)	(2)			
การเรียนการสอนทางตรง	การเรียนรู้จากการทำงาน	การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน	การเรียนแบบฐานสมรรถนะ	
<p>ความเชื่อมั่นในตนเอง และการปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์</p> <p>2.5.2 นำนิตยสารและคอลัมน์ในนิตยสารกล่าวถึงหัวข้อบุคคลต่างๆ เช่น บุคลิกภาพกับความสำเร็จในการทำงาน สาเหตุของความล้มเหลวในชีวิต ฯลฯ มาเป็นสื่อการเรียนการสอน</p>				
<p><b>*หมายเหตุ:</b> สำหรับแนวทางการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณลักษณะทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในสาขาอาชีพมีคุณวุฒิ จากผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาทั้งอาชีวศึกษาระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณวุฒิควรจะมีการจัดการเรียนการสอนทั้ง 4 รูปแบบเข้าด้วยกัน เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนในแต่ละรูปแบบล้วนมีข้อดีและข้อจำกัดในการพัฒนากำลังคนได้แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณวุฒิในคุณลักษณะทั้ง 5 ด้าน โดยใช้การจัดการเรียนการสอนทั้ง 4 รูปแบบ</p>				

### 3. ด้านการเสริมสร้างประสบการณ์เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน

เป้าหมาย (1)	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมคศุเทศก์ (2)	ความร่วมมือในการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของ สาขาอาชีพมคศุเทศก์ (3)
<p>3.1 ผู้เรียนได้ สัม ผั ส แ ล ะ ใกล้ชิดกับการ ฝึกปฏิบัติงาน จริง</p>	<p>3.1.1 ส่งเสริมนโยบายที่จะก่อให้เกิดความ ร่วมมือระหว่างสถาบันการอาชีวศึกษาและ สถานประกอบการ อาทิ สิทธิประโยชน์ทางด้าน ภาษี การเชิดชูเกียรติ สำหรับสถาน ประกอบการที่ให้ความร่วมมือในการจัด การศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและทักษะของ ผู้เรียนให้เชื่อมโยงกับความต้องการของ ตลาดแรงงาน โดยส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีโอกาส ได้เข้าไปสัมผัสกับการทำงานในสถาน ประกอบการตั้งแต่ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูงชันปีที่ 1 โดยอาจเริ่มจากงานง่ายๆ ที่ยัง ไม่ต้องอาศัยทักษะในการทำงานมากนัก เช่น ฝึกงานเป็นผู้ช่วยมคศุเทศก์ ฝึกทำป้ายชื่อติด กระเป๋านักท่องเที่ยว ต่อมาเมื่อศึกษาในระดับที่ สูงขึ้นจึงเพิ่มหน้าที่ที่ต้องใช้ทักษะในการ ปฏิบัติงาน และใช้ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น การที่ผู้เรียนได้ลงมือฝึกปฏิบัติงานบ่อยๆ จะ ช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่ของ ตนเอง เนื่องจากการฝึกปฏิบัติจะทำให้ผู้เรียนมี ความรับผิดชอบ รู้ถึงความสำคัญของหน้าที่ของ ตน รวมถึงเป็นการสร้างความชำนาญสู่ความ เป็นมืออาชีพ โดยเฉพาะทักษะการมีไหวพริบ และการความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในสาขา อาชีพมคศุเทศก์ นอกจากนี้การให้ผู้เรียนได้ เรียนรู้จากการทำงานยังเป็นการพัฒนาทักษะ การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นๆ พัฒนาทักษะการ ทำงาน เช่น ทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ไข</p>	<p>3.1.1.1 ภาครัฐกำหนดนโยบายที่ จะก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่าง สถาบันการอาชีวศึกษาและ สถานประกอบการ เพื่อสร้าง แรงจูงใจในการร่วมมือกับ สถานศึกษาในการเปิดโอกาสการ ฝึกอาชีพของผู้เรียนให้มีความ เข้มแข็ง และส่งผลกระทบต่อเชิง ประ จั ก ษ์ ต่ อ ค ว ม ภา พ ของ อาชีวศึกษา</p> <p>3.1.1.2 สร้างความตระหนักแก่ สถานประกอบการในการยอมรับ และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เข้าไป ฝึกประสบการณ์ โดยสถาน ประกอบการต้องมีบทบาทความ ร่วมมือในการพัฒนากำลังคน อย่างชัดเจน ไม่ใช่เป็นแค่เพียง สถานที่ให้นักศึกษาไปฝึกงาน แต่นักศึกษาจะต้องได้รับทักษะที่ ครบถ้วน มีความพร้อม และ ความมั่นใจในการออกไป ประกอบอาชีพภายหลังจาก ฝึกงานจากสถานประกอบการ โดย ส ต า น ศึ ก ษา จะ ต้ อ ง ประสานงานเพื่อทำความเข้าใจ กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในสถาน ป ระ ก อ บ การ ถึ ง น โย บ า ย บ ท ภา ท หน้ า ที่ และ น วั ท ใ น</p>

เป้าหมาย (1)	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (2)	ความร่วมมือในการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของ สาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (3)
	<p>ปัญหา รู้จักบริบทวัฒนธรรมขององค์กร และ การวางตัวในการทำงาน</p>  <p>จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p> <p>3.1.2 มีการกำหนดรายชื่อสถานประกอบการที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัย และมีความพร้อมในการรับนักศึกษาไปฝึกงาน เพื่อที่สถาบันการอาชีวศึกษาจะได้คัดเลือกสถานที่ฝึกงานจากรายชื่อดังกล่าว เพื่อสร้างความมั่นใจในการส่งนักศึกษาไปฝึกงาน รวมถึงผู้เรียนเองก็จะได้พัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน</p>	<p>การปฏิบัติในฐานะ ผู้ดูแล นักศึกษาอย่างชัดเจน</p> <p>3.1.1.3 สถาบันการอาชีวศึกษา ควรพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ให้มีความพร้อมก่อน ออกไปฝึกปฏิบัติงานในสถาน ประกอบการ สถานประกอบการ เองก็ต้องให้ความร่วมมือในการ พัฒนาทักษะอย่างครบถ้วน ติดตามประเมินผล และให้ผล ย้อนกลับแก่กำลังคนระดับ อาชีวศึกษาอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากการสร้างศรัทธาที่ดีซึ่ง กันและกัน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความร่วมมือในการจัดการศึกษา</p> <p>3.1.2 กระทรวงการท่องเที่ยว และ กีฬา เป็น หน่วยงาน รับผิดชอบในการกำหนดและ ประ ก า ศ ร า ย ชื่ อ ส ต า น ประกอบการที่มีคุณภาพ และมี มาตรฐานในการส่งนักศึกษาเข้า ไปฝึกงาน</p>
<p>3.2 จั ด ก า ร เรียนรู้โดยเน้น ให้ผู้เรียนได้ เรียนรู้ใน</p>	<p>3.2 ส่งเสริมให้มีการบูรณาการเนื้อหาวิชาการ ในห้องเรียนสู่การออกปฏิบัติในชุมชน การใช้ เนื้อหาที่เป็นเอกลักษณ์ทางประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสถานที่ที่ เกี่ยวข้องกับชุมชนมาเป็นบริบทในการเรียนรู้</p>	<p>3.2.1 สถาบันการอาชีวศึกษา ควรมีการสร้างเครือข่ายความ ร่วมมือกับชุมชน โดยกำหนด จุดมุ่งหมายในความร่วมมือให้ ชัดเจน เพื่อให้ชุมชนทราบ</p>



เป้าหมาย (1)	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมคคเทศก์ (2)	ความร่วมมือในการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของ สาขาอาชีพมคคเทศก์ (3)
<b>สถานการณ์จริง ของชุมชน</b>	<p>จะสร้างความสนใจต่อเนื้อหาที่เรียน ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีความหมาย ผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้ก็จะสะท้อนกลับมาในรูปของผลผลิตที่มีคุณค่าต่อชุมชน ส่งผลให้คนในชุมชนก็พร้อมที่จะสนับสนุนทรัพยากรในการเรียนรู้ ชุมชนถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมคคเทศก์จนอาจกล่าวได้ว่าชุมชนคือห้องเรียนห้องใหญ่ควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนจะได้ผสมผสานความรู้ทั้งทฤษฎีและปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานมคคเทศก์ นอกจากนี้ การจัดกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้ไปเรียนรู้จากชุมชนหรือบริการชุมชน เช่น การให้กำลังคนระดับอาชีวศึกษาได้เข้าไปช่วยชุมชนในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงประสานงานกับการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อเข้าไปสอนคนในชุมชนในการเป็นแหล่งการเรียนรู้หรือจัดกิจกรรมให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น สอนนักท่องเที่ยวในการทำขนมไทย สอนการร้อยพวงมาลัย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่กำลังเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ยังเป็นการสร้างจิตสำนึกการเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อชุมชน และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการท่องเที่ยว ทั้งยังได้ทำงานร่วมกับกลุ่มคนหลากหลายกลุ่ม หลากหลายสาขา ทำให้ได้พัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานและในการดำเนินชีวิต เช่น การแก้ปัญหา การทำงานร่วมกับผู้อื่นอีกด้วย</p>	<p>เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษารวมถึงส่งเสริมให้ชุมชนเข้าใจถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา สถาบันการอาชีวศึกษามีหน้าที่ในการสร้างเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนรวมกันกับสถาบันการอาชีวศึกษาในการพัฒนากำลังคนตามความต้องการของชุมชน โดยที่ผู้เรียนคือผู้ลงมือปฏิบัติโดยใช้ชุมชนเป็นฐานของการเรียน</p> <p>3.2.2 ส่งเสริมให้สถานศึกษาแต่ละแห่งมีการจัดการศึกษาในสาขาอาชีพมคคเทศก์ที่สอดคล้องกับบริบทที่ตั้งทรัพยากรและแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่น เช่น สถาบันการอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่ เปิดสอนในสาขางานมคคเทศก์ทางทะเล เนื่องจากทรัพยากรและแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดส่วนใหญ่เป็นทะเล แต่อย่างไรก็ตามควรมีการสอนความรู้ท้องถิ่นควบคู่ไปกับความรู้ในระดับภูมิภาค ระดับประเทศ และระดับสากล</p>

เป้าหมาย (1)	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (2)	ความร่วมมือในการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของ สาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (3)
3.3 มี ก า ร แล ก เ ป ลี ย น ท ร ี พ ย า ก ร ท าง ก ร ศึ ก ข	3.3 ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์กับภาคส่วนต่างๆ โดยเฉพาะสถาน ประกอบการ ชุมชน สถาบันเฉพาะทาง และ สถานศึกษาบริเวณใกล้เคียง โดยอาจมีการเชิญ วิทยากรจากสถานประกอบการ หรือปราชญ์ ชุมชนที่มีความสามารถเฉพาะทางเข้ามาให้ ความรู้ในสถานศึกษาเพิ่มเติม โดยเฉพาะใน เรื่องที่เป็นศาสตร์เฉพาะทาง เช่น ปราชญ์ชุมชน เข้ามาสอนจิตรกรรมไทย ภูมิปัญญา โบราณคดี ไทย ตัวแทนจากภาคเอกชนหรือสถาน ประกอบการเข้ามาแลกเปลี่ยนการจัดกิจกรรม นันทนาการเพื่อการนำเที่ยว โรงพยาบาลใน ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาทักษะการ ช่วยเหลือผู้ป่วยและการปฐมพยาบาล เป็นต้น รวมถึงอาจมีการจัดตั้งสมาคมมัคคุเทศก์ อาชีวศึกษา เพื่อระดมทุนและสร้างเครือข่ายรุ่น พี่ รุ่นน้อง ต่างฝ่ายต่างช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.3 ภา ค ร ัฐ ส ถ า บ ั น ก า ร อาชีวศึกษา สถานประกอบการ และชุมชน ล้วนเป็นผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียจากการพัฒนากำลังคน ระดับอาชีวศึกษาเหล่านี้เข้าสู่ ตลาดแรงงานทั้งสิ้น กลุ่มคน ดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีบทบาท ในการสนับสนุนแลกเปลี่ยนและ จัดสรรทรัพยากรทางการศึกษา ให้แก่ผู้เรียนอย่างมีคุณภาพ อาทิ มีบทบาทในการแลกเปลี่ยน ทรัพยากรบุคคลที่จะเข้ามาให้ ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ในอาชีพมัคคุเทศก์ การสนับสนุน งบประมาณ และสื่อการเรียน การสอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน เรื่องงบประมาณ เนื่องจาก สาขาวิชาการท่องเที่ยวเป็นสาขา ที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงในการ จัดทริปเพื่อพาผู้เรียนออกไป ทัศนศึกษา หรือฝึกปฏิบัตินอก สถานศึกษา การเรียนใน ห้องเรียนเพียงอย่างเดียวไม่ สามารถที่จะสร้างเสริม ประสบการณ์ให้กำลังคนในสาขา อาชีพเกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้ และสถาบันการอาชีวศึกษาของ รัฐก็มีงบประมาณอย่างจำกัด ภาครัฐจึงควรมีการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการศึกษาในระดับ

เป้าหมาย (1)	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (2)	ความร่วมมือในการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของ สาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (3)
3.4 จูงใจให้ผู้มี ประสบการณ์ ทางสายอาชีพ มาเป็นผู้สอนใน สถาบันการ อาชีวศึกษา มากขึ้น และพัฒนา ผู้สอนให้มี คุณภาพได้รับ การพัฒนาอย่าง ต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	3.4.1 สร้างแรงจูงใจให้ผู้มีประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์และการ ท่องเที่ยวมาเป็นครู โดยอาจอยู่ในรูปแบบของ วิทยากรรับเชิญ ครูพิเศษ หรือครูเต็มเวลา เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และรับประสบการณ์จาก ผู้ที่ประกอบอาชีพอยู่ในตลาดแรงงานจริง และ อาจมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในบางเรื่อง มากกว่าผู้สอนในสถาบันการอาชีวศึกษา	อาชีวศึกษาเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันรายจ่ายด้าน การศึกษารวมของไทยยังคงถูกใช้ ไปในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในสัดส่วนที่มากที่สุด  3.4.1 ภาครัฐ และสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษามี สวัสดิการที่จูงใจให้ผู้ที่มี ประสบการณ์ทางสายอาชีพเข้า มาแลกเปลี่ยนความรู้ และ ประสบการณ์ในสถาบันการ อาชีวศึกษา อาทิ การปรับปรุง ค่าตอบแทนให้แก่ผู้มี ประสบการณ์ทางสายอาชีพให้มี รายได้ที่ใกล้เคียงกับรายได้ที่คาด ว่าจะได้รับ เนื่องจากบุคคล เหล่านี้หากเป็นผู้ที่มีความ เชี่ยวชาญในอาชีพมักจะมีรายได้ และค่าตอบแทนที่สูงกว่าการจะ เข้ามาสอนในสถาบันการ อาชีวศึกษา ซึ่งจะได้รับเงิน ค่าตอบแทนตามกำหนด มาตรฐานของราชการ
	3.4.2 กำหนดมาตรการให้ผู้สอนในสถาบันการ อาชีวศึกษาได้มีการพัฒนาสมรรถนะและ ประสบการณ์ด้านวิชาชีพอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ โดยเข้าไปศึกษาเรียนรู้ความก้าวหน้า ความเปลี่ยนแปลงของสายงานอุตสาหกรรม	3.4.2 ผู้สอนในสถาบันการ อาชีวศึกษา และสถาน ประกอบการ มีการแลกเปลี่ยน ความรู้และให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน ส่วน

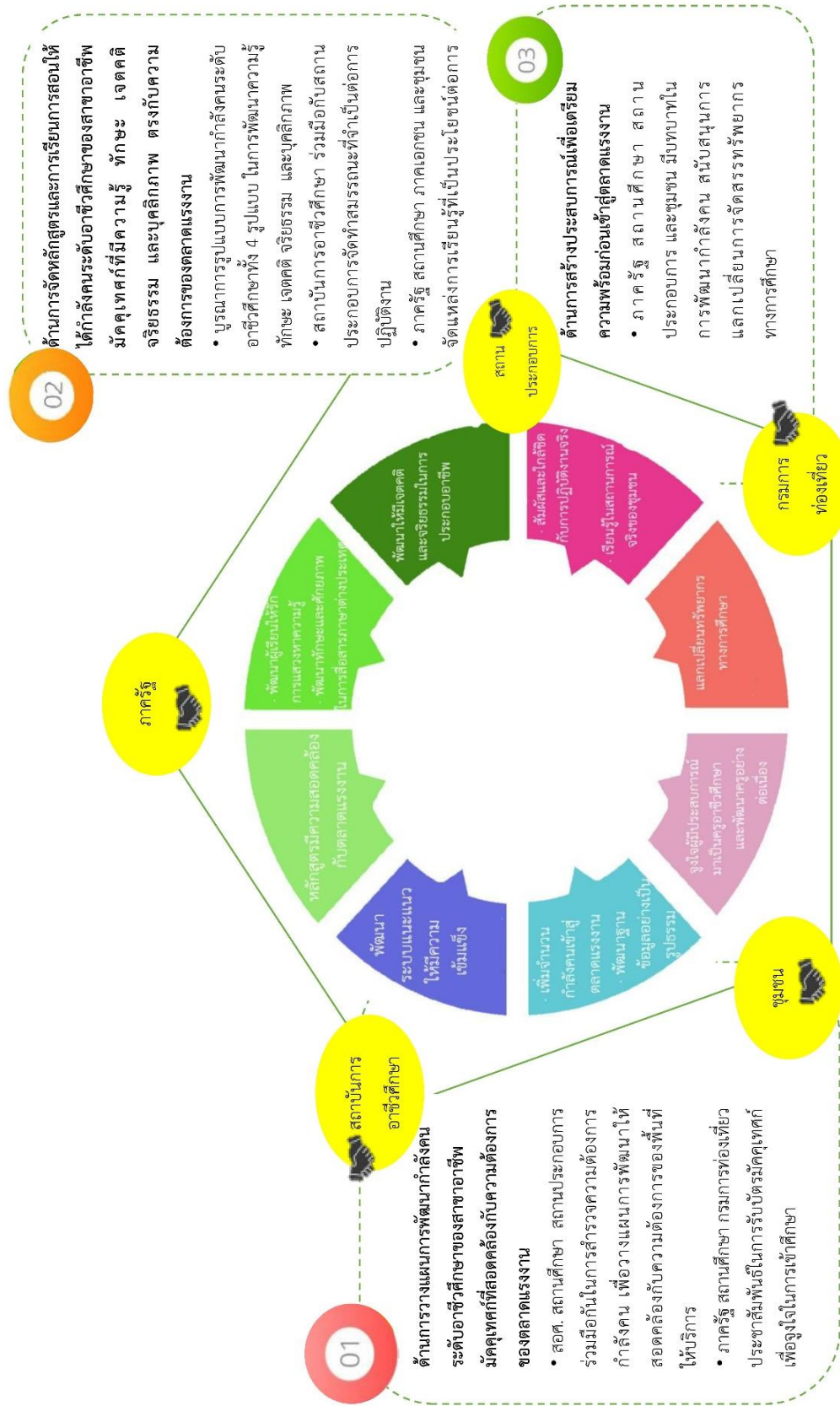
เป้าหมาย (1)	แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (2)	ความร่วมมือในการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของ สาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (3)
	การท่องเที่ยวในสถานประกอบการ เพื่อพัฒนา ปรับปรุงความรู้ใหม่ๆ และนำความรู้ดังกล่าวมา จัดการเรียนการสอน	สถานประกอบการก็สามารถส่ง สมาชิกเข้ามารับการฝึกอบรมใน เชิง ทฤษฎี กับ สถาบัน การ อาชีวศึกษาเช่น ทักษะด้านภาษา บุคลิกภาพ ความรู้เกี่ยวกับ กฎหมาย หรือเทคนิคในการ ถ่ายทอดความรู้ ได้เช่นกัน

จากการศึกษารูปแบบการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาทั้ง 4 รูปแบบ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในตอนที่ 1 และ 2 มากำหนดเป็นแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์โดยนำจุดเด่นของการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาในแต่ละรูปแบบมา นำเสนอการจัดการเรียนการสอนในการพัฒนาคุณลักษณะที่ต้องการการพัฒนาทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ดังที่ได้กล่าวไปในข้างต้นว่ารูปแบบการเรียนการสอนทุกรูปแบบล้วนมีจุดเน้นของด้านที่ต้องการพัฒนาในตัวผู้เรียนและบทบาทของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้มีการหยิบยกรูปแบบการพัฒนา กำลังคนอาชีวศึกษาและการจัดการเรียนการสอนที่สำคัญของแต่ละรูปแบบจากการพิจารณาค่า PNI<sub>Modified</sub> ที่มีความคาดหวังและยังต้องการการพัฒนา อาทิ รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน และการแนะแนวก่อนการเข้าศึกษาที่พบว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากแต่ยังมีการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาโดยใช้รูปแบบดังกล่าวในการพัฒนากำลังคนอยู่ค่อนข้างน้อยมานำเสนอเป็นแนวทางเพื่อให้สถาบันการอาชีวศึกษาตระหนักถึงความสำคัญ เห็นประโยชน์ และนำไปประยุกต์ใช้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

ทั้งนี้ การนำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานดังกล่าวจะสามารถนำไปใช้ได้เกิดผล จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของการเพิ่มปริมาณจำนวนกำลังคนเข้าสู่ตลาดแรงงานควบคู่ไปกับการควบคุมมาตรฐานคุณภาพในการพัฒนากำลังคน โดยในส่วนของ การเพิ่มกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เข้าสู่ตลาดแรงงานนั้นปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงจูงใจและมีผลต่อการเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ คือการได้รับบัตรมัคคุเทศก์เมื่อเรียนจบตาม

หลักสูตร และการมีรายได้/มีงานทำระหว่างเรียน ดังนั้นสถาบันการอาชีวศึกษาจะต้องร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการควบคุมคุณภาพดังแนวทางที่ได้เสนอแนะไปในข้างต้น เพื่อให้กำลังคนที่อาชีวศึกษาผลิตและพัฒนาออกมาเป็นมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพและมีความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง รวมถึงในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ล้วนมีหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องอยู่หลายหน่วยงาน ดังนั้น นอกจากแต่ละหน่วยงานหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะมีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนากำลังคนที่ชัดเจนแล้วนั้น ยังควรมีการประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูล และระดมความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการตอบสนองความต้องการของ ตลาดแรงงานอย่างสูงสุด





ภาพที่ 9 แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพที่มีคู่เทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน” มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน 2) เพื่อวิเคราะห์สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ และ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน โดยการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดที่จะศึกษาความต้องการกำลังคนของตลาดแรงงานในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ประเภทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติ (Inbound Tour) ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และสภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการท่องเที่ยว ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในสังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนทั่วประเทศ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ และวิจัยเชิงคุณภาพ สรุปได้ดังนี้

การศึกษาวัตถุประสงค์ในข้อแรก ใช้การศึกษาเอกสารเกี่ยวกับความต้องการมัคคุเทศก์ในเชิงปริมาณจากเอกสารจากสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมการท่องเที่ยว และแจกแบบสอบถามไปยังตลาดแรงงานมัคคุเทศก์ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว รวมถึงสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิในการพัฒนากำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ตามความต้องการของตลาดแรงงานในคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านเจตคติ ด้านจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าความต้องการจำเป็น ซึ่งเป็นกระบวนการประเมินเพื่อกำหนดความแตกต่างของสภาพที่เกิดขึ้นกับสภาพที่พึงประสงค์โดยใช้สูตร Modified Priority Needs Index (PNI<sub>Modified</sub>)

การศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่สอง ใช้การรวบรวมแบบสอบถามจากครู อาจารย์ ที่ทำการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขางานมัคคุเทศก์ รวมถึงสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษา ครู อาจารย์ และนักศึกษาที่ทำการสอนในสาขาการท่องเที่ยว เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับ

อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าความต้องการจำเป็น เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นโดยใช้สูตร Modified Priority Needs Index (PNI<sub>Modified</sub>)

การนำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ผู้วิจัยนำข้อมูลข้างต้นมายกร่างแนวทางและนำเสนอในการประชุมสนทนากลุ่มเมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2559 โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการอาชีวศึกษาและจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ มาร่วมแสดงความคิดเห็น จากนั้นผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงเพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

### สรุปผลการวิจัย

**วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน**

#### 1.1 ความต้องการกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในเชิงปริมาณ

การศึกษาความต้องการกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงานในเชิงปริมาณจะเป็นข้อมูล ทำให้ทราบถึงความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์อาทิ จำนวนกำลังคนที่สถาบันการอาชีวศึกษาควรผลิต ทักษะภาษาที่เป็นที่ต้องการขาดแคลน ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่สอดคล้องและตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน

จากการศึกษาเอกสาร พบว่าในปี 2558 หากเทียบอัตรามัคคุเทศก์ 1 คนต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวแบบแพคเกจทัวร์ 20 คน มัคคุเทศก์ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสารและการนำเที่ยวได้ในระดับดี และดีมาก ที่มีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวและไม่ขาดแคลน ได้แก่ มัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษาอังกฤษ จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส สเปน เยอรมัน อิตาลี และลาว ส่วนมัคคุเทศก์ในภาษาที่ขาดแคลนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ มัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษามลายู รัสเซีย เกาหลี อินเดีย และเวียดนาม

เมื่อศึกษาการประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2563 พบว่า ในอีก 5 ปีข้างหน้า มัคคุเทศก์ภาษาจีนจะขาดแคลน 7,758 คน จากที่ในปี 2558 ไม่ขาดแคลนและเกินอยู่ 2,762 คน ภาษามลายูจะขาดแคลน 4,011 คน ภาษารัสเซียจะขาดแคลน 1,176 คน ภาษาเกาหลีจะขาดแคลน 1,148 คน ภาษาอินโดนีเซียจะขาดแคลน 845 คน ภาษาเวียดนามจะขาดแคลน 410 คน ภาษาตากาล็อกจะขาดแคลน 213 คน และภาษาอินโดนีเซียจะขาดแคลน 174 คน ในขณะที่มัคคุเทศก์ภาษาญี่ปุ่น



ภาษาอังกฤษ ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาอิตาลี ภาษาสเปน ยังมีจำนวนเพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษานั้นๆ ในระยะ 5 ปีข้างหน้า

## 1.2 ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ตามความต้องการของตลาดแรงงาน

เมื่อศึกษาความต้องการการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาโดยรวมตลาดแรงงานมีความเห็นว่า มีความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านความรู้และด้านทักษะมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านเจตคติ ด้านจริยธรรม และด้านบุคลิกภาพ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความต้องการการพัฒนาในแต่ละด้าน ประเด็นที่มีความจำเป็นต้องเร่งพัฒนา มากที่สุดในด้านต่างๆ มีดังต่อไปนี้

ด้านความรู้ ความรู้ที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว และความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ตามลำดับ

ด้านทักษะ ทักษะที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว รองลงมาคือ ทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และทักษะที่มีความต้องการการพัฒนามากที่สุดท้าย คือ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ

ด้านเจตคติ เจตคติที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ การมีสติอารมณ์มั่นคง สามารถเผชิญกับสถานการณ์และแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างสุขุม รองลงมาคือมีใจรักบริการ และสดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน ตามลำดับ

ด้านจริยธรรม จริยธรรมที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ การเป็นแบบอย่างที่ดีในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน รองลงมาคือมีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียม รักและศรัทธาในอาชีพ ตระหนักในหน้าที่และมีความรับผิดชอบต่อเวลา ตามลำดับ

ด้านบุคลิกภาพ บุคลิกภาพที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด คือ มีรูปลักษณ์ภายนอกที่สง่างาม และแต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะและสถานที่ ตามลำดับ

ทั้งนี้ ตลาดแรงงานมีความเห็นว่ามัคคุเทศก์ที่จบการศึกษาออกมายังมีความรู้รอบตัวค่อนข้างน้อย ยังขาดความรู้ ความเป็นมาที่ถูกต้องในทางประวัติศาสตร์ ศิลปกรรม และขนบธรรมเนียมประเพณี รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวและทิศทางการท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มัคคุเทศก์จึงจำเป็นที่จะต้องเป็นคนที่จะต้องเป็นผู้จักแสวงหาความรู้อยู่เสมอ

ด้านทักษะ ตลาดแรงงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเรื่องของการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เพื่อการนำเที่ยวเป็นปัญหาสำคัญของกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ นักศึกษาที่จบมาส่วนใหญ่ยังไม่สามารถสื่อสารได้ในระดับที่ดีพอ เนื่องจากนักศึกษาไม่สามารถนำสิ่งที่เรียนมาปรับใช้กับการทำงานได้ นอกเหนือจากเรื่องของการสื่อสารแล้วการแก้ไขปัญหาคณะพาหนะ และไหวพริบในการแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นขณะการปฏิบัติงานก็เป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่ตลาดแรงงานเห็นว่าต้องการการพัฒนาอย่างเร่งด่วน เนื่องจากเด็กรุ่นใหม่ไม่มีประสบการณ์ในการทำงานทำให้ขาดความเชี่ยวชาญและความชำนาญในการปฏิบัติงาน

ด้านเจตคติ การมีเจตคติที่ดีต่องานเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุดในคุณลักษณะทั้ง 5 ด้านที่กล่าวไปในข้างต้น เนื่องจากการมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ ต่อการทำงาน และต่อนักท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากสำหรับการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ แต่ปัจจุบันกลับพบว่ามัคคุเทศก์รุ่นใหม่มีความอดทนในการทำงานค่อนข้างน้อย รวมถึงบางส่วนมีการเบี่ยงหน้าที่ทำ ไม่มีใจรักในอาชีพมากพอ และขาดทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยว การมีเจตคติที่ไม่ดีจะส่งผลกระทบต่อการทำงานมัคคุเทศก์ซึ่งอาจทำให้ภาพลักษณ์ของประเทศเสียหายได้

ด้านจริยธรรม ปัญหาใหญ่ที่พบในด้านจริยธรรมในปัจจุบันพบว่าเป็นปัญหาการหารายได้เสริมจากนักท่องเที่ยว และการขาดความซื่อสัตย์ เช่น เรื่องผลประโยชน์จากการได้ค่าคอมมิชชั่นจากร้านค้า ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นว่า การกระทำดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว เนื่องจากมัคคุเทศก์บางรายพาไปร้านขายของโดยไม่ได้ดูความสนใจ หรือความชอบของนักท่องเที่ยว ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเสียเวลาในการไปท่องเที่ยวในแหล่งการท่องเที่ยวต่างๆ นอกจากนี้ยังพบปัญหาในเรื่องของ sitting guide สาเหตุเนื่องมาจากมัคคุเทศก์ไม่มีความสามารถในการสื่อสารมากพอ จึงทำหน้าที่เพียงเป็นผู้นั่งไปในทัวร์นั้นๆ โดยไม่ได้มีบทบาทการบรรยายให้ความรู้ หรือการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์แต่อย่างใด และปล่อยให้หน้าที่ดังกล่าวเป็นของผู้นำเที่ยวชาวต่างชาติซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่บิดเบือน และเกิดความคลาดเคลื่อนทางวัฒนธรรมได้

ด้านบุคลิกภาพ บุคลิกภาพของมัคคุเทศก์เป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญส่งผลกระทบต่อหน้าตาของประเทศ และความน่าเชื่อถือต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งปัจจุบันก็ไม่ได้พบปัญหาในคุณลักษณะด้านนี้มากนัก เนื่องจากมีกฎหมายการแต่งกายของมัคคุเทศก์กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ รวมถึงบางบริษัทมีเครื่องแบบ อาทิ เสื้อโปโล เป็นของตัวเองเพื่อความเรียบร้อย แต่อาจมีมัคคุเทศก์รุ่นใหม่บางส่วนที่ไม่ค่อยให้ความสำคัญเรื่องการแต่งกายเท่าที่ควร

ทั้งนี้ ตลาดแรงงานมีความเห็นว่าสถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับการปลูกฝังเจตคติที่ดีไม่เพียงแต่ต่ออาชีพและงานที่ทำเท่านั้น แต่ต้องปลูกฝังเจตคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยว ต่อแหล่งท่องเที่ยว และต่อประเทศไทยด้วย รวมถึงปลูกฝังจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยไม่หวัง

ผลประโยชน์อื่นใดมาแอบแฝง เนื่องจากการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวการมีใจรักในการให้บริการและรักอาชีพของตนเองคือหัวใจสำคัญ นอกจากนี้ควรเน้นการเรียนภาษาต่างประเทศ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษเพิ่มเติมเพราะภาษาที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงาน รูปแบบการเรียนการสอนควรมีการฝึกภาคสนามให้มากขึ้นเพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน การฝึกปฏิบัติงานจริงมีความจำเป็นอย่างมากในสายงานท่องเที่ยว เนื่องจากจะทำให้นักศึกษาได้สัมผัสความเป็นจริงที่เกิดขึ้นจริงในการทำงานและรู้ถึงสถานการณ์จริงในปัจจุบันไม่ใช่แค่รู้จากในตำราเรียน

## วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์สภาพและปัญหาในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

จากการศึกษาพบว่าสถาบันการอาชีวศึกษาที่เปิดสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีการนำนโยบาย วิสัยทัศน์ตามยุทธศาสตร์ของประเทศ และกฎหมายที่กำหนดเป็นเนื้อหาสาระอยู่ในระดับมาก การกำหนดเนื้อหาสาระทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในปัจจุบันอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน รวมถึงการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนส่งเสริมต่อการพัฒนาคุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้พบว่าสถาบันการอาชีวศึกษาที่เปิดสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการจัดการเรียนการสอนในลักษณะการเรียนรู้จากการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือการเรียนการสอนทางตรง การเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ และมีการจัดการเรียนการสอนรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานน้อยที่สุด

การเรียนรู้จากการทำงาน การเรียนการสอนในสายอาชีวศึกษามีเป้าหมายเพื่อเน้นการปฏิบัติในเรื่องของการสร้างเสริมประสบการณ์ตรงในการทำงานโดยเน้นการฝึกปฏิบัติและลงมือทำจริง รวมถึงข้อกำหนดของหลักสูตรที่กำหนดให้ผู้เรียนต้องมีการฝึกงานก่อนจบการศึกษา ทำให้สถาบันการอาชีวศึกษาส่วนใหญ่มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้จากการทำงาน โดยในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์จะได้เข้าไปฝึกงานในสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเพื่อสร้างความชำนาญ และพัฒนาทักษะในการทำงานอย่างมืออาชีพ รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนทรัพยากรทางการศึกษาโดยมีวิทยากรจากสถานประกอบการเข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์จากการทำงาน ทำให้ผู้เรียนได้สัมผัสกับโลกการทำงานอย่างแท้จริง

การเรียนการสอนทางตรง แม้ว่าการฝึกปฏิบัตินอกห้องเรียนจะเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญในการเรียนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ แต่ก่อนออกไปปฏิบัติจริงผู้เรียนจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ทฤษฎีเพื่อเป็นพื้นฐานเบื้องต้น ประกอบกับเวลาในการเรียนค่อนข้างมีอยู่อย่างจำกัด การจัดการเรียนการสอนทางตรงซึ่งเน้นการเรียนการสอนในห้องเรียน โดยครูเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษาจึงมี

ความจำเป็น และเป็นรูปแบบที่สะดวกต่อการพัฒนากำลังคน ทำให้สถาบันการอาชีวศึกษาส่วนใหญ่มีการใช้รูปแบบการเรียนการสอนทางตรงในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

การเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ เป็นการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาที่ยึดความสามารถของผู้เรียนเป็นหลัก โดยมีการกำหนดเกณฑ์ความสามารถที่ผู้เรียนพึงปฏิบัติ จัดทำขึ้นเพื่อความแน่ใจว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับหนึ่งๆ จะมีทักษะและความสามารถในด้านต่างๆ ตามที่ต้องการ มุ่งพัฒนาในด้านทักษะ ความสามารถ เจตคติและค่านิยม อันจะมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันและอนาคตของผู้เรียนในอนาคต การเรียนการสอนในรูปแบบนี้มีความสำคัญ และเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการทำงานของผู้เรียนในอนาคต เนื่องจากผู้เรียนจะได้ทักษะครบถ้วนตามสมรรถนะที่กำหนด และจะมั่นใจได้ว่าเนื้อหาวิชาที่เรียนไปจะสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในสายอาชีพได้อย่างแท้จริง รวมถึงจะมีการเชิญอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ และผู้ที่เกี่ยวข้องในสายงาน เข้ามาประชุมเพื่อกำหนดฐานสมรรถนะร่วมกัน แต่ทั้งนี้แม้ว่าการเรียนการสอนในรูปแบบนี้จะมีแต่ข้อดี แต่ในการนำไปปฏิบัติจริงพบว่ามีข้อจำกัดในเรื่องของโครงสร้างเวลาเรียนที่จำกัด และเรื่องของงบประมาณ

การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน สถาบันการอาชีวศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังมีรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานค่อนข้างน้อย และมีความร่วมมือแบบผิวเผินเท่านั้น เช่น การเชิญผู้แทนชุมชนมาเป็นคณะกรรมการวิทยาลัยและประชุมร่วมกันเกี่ยวกับแผนงานการพัฒนา กำลังคนในอาชีวศึกษา แต่ก็พบว่าชุมชนยังมีบทบาทค่อนข้างน้อยในการแสดงความคิดเห็นและมีบทบาทในการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา เนื่องจากชุมชนขาดความพร้อม และไม่เห็นถึงความสำคัญของการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาเท่าที่ควร เช่น ทางด้านบริบทของชุมชนที่เป็นชุมชนแออัด ไม่ชอบให้ใครเข้ามาวุ่นวาย หรือสมาชิกในชุมชนทำการค้าขายจึงทำให้ไม่มีเวลาในการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของสถาบันการอาชีวศึกษามากเท่าไรนัก แต่อย่างไรก็ตามสถาบันการอาชีวศึกษาบางแห่งก็มีการจัดตั้งสมาคมศิษย์เก่าและชุมชนสัมพันธ์ เพื่อสร้างเครือข่ายทางการศึกษาและก่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาตามนโยบายของสถานศึกษา และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างวิทยาลัยอาชีวศึกษากับชุมชนรอบสถานศึกษาอีกด้วย

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาของรูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ทั้ง 4 รูปแบบ พบว่ารูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานเป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนามากที่สุด รองลงมาคือรูปแบบการเรียนรู้ออกจากการทำงาน รูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ และรูปแบบการเรียนการสอนทางตรง ตามลำดับ

สำหรับสภาพการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในคุณลักษณะด้านความรู้ในปัจจุบันนั้น สถาบันการอาชีวศึกษาจะมีรายวิชาบังคับที่เรียนเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเนื้อหาที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์กำหนดเป็นรายวิชาตามหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวอยู่แล้ว นอกจากนี้จะมีการเชิญวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเข้ามาให้ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้เรียนเพิ่มเติม รวมถึงมีการใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ มีการมอบหมายงานให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อปลูกฝังนิสัยรักการค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการมักมีการเปลี่ยนแปลง และมีการพาผู้เรียนออกไปศึกษา เรียนรู้ ยังสถานที่จริง และจากแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ เพื่อเป็นการเติมเต็มและต่อยอดความรู้ให้แก่ผู้เรียน

ในด้านทักษะ สถาบันการอาชีวศึกษาส่วนใหญ่มีความร่วมมือกับสถานประกอบการในการสร้างเสริมประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้แก่กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ เช่น การฝึกงานเป็นผู้ช่วยมัคคุเทศก์ การเข้าไปสังเกตการณ์การทำงานของมัคคุเทศก์ การเชิญวิทยากรในสถานประกอบการเข้ามาให้ความรู้ในบางรายวิชา เป็นต้น รวมถึงสถาบันการอาชีวศึกษาเองก็มีการสร้างสถานการณ์บริษัททัวร์จำลอง โดยให้ผู้เรียนต้องเป็นผู้วางแผนและบริหารจัดการงานทั้งหมดด้วยตนเอง ตั้งแต่การกำหนดต้นทุน การวางโปรแกรมนำเที่ยว การทารถ การสวมบทบาทเป็นมัคคุเทศก์ รวมถึงการขายทริปสำหรับการเดินทาง นอกจากนี้ในเรื่องของทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว พบว่าสถาบันการอาชีวศึกษาบางแห่งมีความร่วมมือกับโรงพยาบาลในชุมชนเพื่อฝึกการปฐมพยาบาลให้แก่ผู้เรียน เป็นต้น นอกจากนี้ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะได้รับการพัฒนาจากการทำงานกิจกรรมกลุ่มร่วมกันในวิทยาลัย หรือการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนออกไปทำกิจกรรมพัฒนาคุณลักษณะนอกวิทยาลัย เช่น งานบริการสังคม งานอาสาสมัคร เป็นต้น

ด้านเจตคติ และจริยธรรม มีแนวทางการพัฒนาที่คล้ายคลึงกัน โดยผู้สอนส่วนใหญ่จะปลูกฝังเจตคติ ความรักในอาชีพ และจริยธรรม ผ่านกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน รวมถึงมีการสอนสอดแทรกเรื่องเจตคติ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการทำงานสอดแทรกในเนื้อหาการเรียนการสอน

ด้านบุคลิกภาพ สถาบันการอาชีวศึกษามีการจัดอบรมเกี่ยวกับบุคลิกภาพและให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติการพัฒนาบุคลิกภาพ รวมถึงผู้สอนจะให้ความสำคัญกับการฝึกบุคลิกภาพการยืน การเดิน การพูด และการนำเสนออยู่เสมอ

สำหรับปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์นั้น สามารถจำแนกได้ดังนี้

1) งบประมาณ เนื่องจากสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีค่าใช้จ่ายในการสร้างเสริมประสบการณ์ตรงให้แก่ผู้เรียนค่อนข้างสูง ประกอบกับรัฐมีการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาให้แก่สถานศึกษาอย่างจำกัด รวมถึงผู้เรียน ผู้ปกครอง ของสถาบันการอาชีวศึกษาบางแห่ง โดยเฉพาะในสังกัดของรัฐไม่มีกำลังในการเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ทำให้การพัฒนาผู้เรียนอาจเป็นไปได้โดยไม่เต็มศักยภาพตามความมุ่งหวังของสถานศึกษาเท่าที่ควร

2) สื่อการเรียนการสอน ในสาขาวิชาการท่องเที่ยว สื่อการเรียนการสอนจำเป็นจะต้องทันสมัย พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา แต่ปัจจุบันพบว่าไม่ว่าจะเป็นหนังสือเรียน หรือสื่อที่ใช้ประกอบการสอนข้อมูลค่อนข้างล้าสมัย รวมถึงสื่อทางเทคโนโลยีการศึกษา และแหล่งการเรียนรู้เพิ่มเติม อาทิ อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ หนังสือในห้องสมุด ก็ไม่เอื้ออำนวย และขาดความพร้อมต่อการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เข้าไปศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

3) ขาดแคลนบุคลากรในระบบที่จะมาประกอบอาชีพครู ครูที่สอนในระดับอาชีวศึกษามีปริมาณ และคุณภาพไม่สอดคล้องกับภารกิจ ส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียน ทำให้ไม่สามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษา นอกจากนี้ครูที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีประสบการณ์ทางสายอาชีพท่องเที่ยวมักมีรายได้จากการทำงานสูง จึงมีจำนวนน้อยมากที่บุคลากรซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจะมาสมัครเป็นครูในระบบราชการ

4) บทบาทการพัฒนาผู้เรียนของสถานประกอบการ การส่งผู้เรียนไปฝึกงานในสถานประกอบการบางครั้งทางสถาบันการอาชีวศึกษาไม่สามารถกำหนดตำแหน่งหน้าที่ที่ผู้เรียนจะฝึกได้ รวมถึงสถานประกอบการยังขาดความเชื่อมั่นในผู้เรียนที่สถานศึกษาส่งไป ทำให้ผู้เรียนไม่ได้รับทักษะในการปฏิบัติงานตามที่คาดหวังไว้

5) ความเสมอภาคในการได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ เนื่องจากปัจจุบันสถาบันการอาชีวศึกษาเอกชนเมื่อผู้เรียนจบการศึกษาในสาขาการท่องเที่ยวแล้วจะไม่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์เช่นเดียวกับสถาบันการอาชีวศึกษาของรัฐ ทำให้กำลังคนเหล่านี้ต้องเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาเพื่อจะได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นการสูญเปล่าทางการลงทุน กล่าวคือผู้เรียนจะเสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา และเสียโอกาสในการเข้าสู่ตลาดแรงงานของประเทศซึ่งกำลังเป็นที่ต้องการ รวมถึงทำให้ตลาดแรงงานขาดแคลนกำลังคนในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีความพร้อมและมีคุณภาพในการปฏิบัติงาน

### วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

จากการศึกษาเอกสาร การสำรวจ และการสัมภาษณ์ พบว่าตลาดแรงงานมีความต้องการเพิ่มจำนวนกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เข้าสู่ตลาดแรงงาน รวมทั้งต้องการพัฒนากำลังคนเชิงคุณภาพในคุณลักษณะทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ควบคู่กันไป เพื่อให้กำลังคนอาชีวศึกษาในสาขาอาชีพดังกล่าวสามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ แต่อย่างไรก็ตามกลับพบว่าในส่วนของสถาบันการอาชีวศึกษาในฐานะแหล่งพัฒนากำลังคนยังมีปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานอยู่บางประการดังที่ได้กล่าวไปข้างต้น ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของสถาบันการอาชีวศึกษาสามารถพัฒนากำลังคนออกมาได้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการวางแผนการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงาน

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาร่วมมือกับกรมการท่องเที่ยวในการพัฒนาฐานข้อมูลด้านกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนจัดสรรการพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อที่สถาบันการอาชีวศึกษาจะสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการผลิตและพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ได้อย่างเพียงพอกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยภาครัฐ สถาบันการอาชีวศึกษากกรมการท่องเที่ยว ควรมีการประชาสัมพันธ์การปรับเปลี่ยนนโยบายการได้รับบัตรมัคคุเทศก์ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการเข้าศึกษาต่อ ในขณะเดียวกันควรมีการควบคุมคุณภาพกำลังคนโดยการจัดทดสอบความรู้ ความสามารถ ให้แก่กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ก่อนสำเร็จการศึกษา เพื่อทดสอบความพร้อมก่อนการออกไปปฏิบัติงานจริง ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าผู้เรียนที่เลือกเรียนในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความถนัด มีความสนใจ และจะออกไปประกอบอาชีพดังกล่าวจริงในอนาคต เพื่อเพิ่มกำลังคนสู่ตลาดแรงงาน จึงควรมีการแนะแนวอาชีพก่อนการเข้าศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนได้รู้ถึงโลกในการทำงานจริงของมัคคุเทศก์ รู้ถึงทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมถึงรูปแบบในการเรียนเพื่อเตรียมตัวเป็นมัคคุเทศก์ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจก่อนการเลือกเรียนและสามารถคัดคนที่มีใจรักในอาชีพเพื่อนำมาพัฒนาเป็นมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพเข้าสู่ตลาดแรงงาน

2) ด้านการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนให้ได้กำลังคนที่มีความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน

เพื่อให้การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน สถาบันการอาชีวศึกษาและสถานประกอบการ ควรร่วมมีความร่วมมือในกำหนดผลลัพธ์ความสามารถของผู้เรียนที่สถานประกอบการต้องการ นอกเหนือจากการเรียนตามหลักสูตรที่สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด นอกจากนี้ในด้านการจัดการเรียนการสอนควรมีการบูรณาการรูปแบบการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาทั้ง 4 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการเรียนการสอนทางตรง รูปแบบการเรียนรู้จากการทำงาน รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน และรูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ ในการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะรักการแสวงหาความรู้และค้นคว้าด้วยตนเอง ซึ่งจากนอกจากจะมีความรู้ที่เป็นปัจจุบันแล้ว ยังต้องมีทักษะและความสามารถที่จะแสวงหาความรู้ใหม่ๆ สำหรับอนาคตอีกด้วย เพื่อนำผลการเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้อย่างยั่งยืน พัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะและมีศักยภาพในการสื่อสารภาษาต่างประเทศเพื่อนำเที่ยว พัฒนาผู้เรียนให้มีเจตคติที่ดีต่องานและมีจริยธรรมในการประกอบอาชีพ และสุดท้ายพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีให้แก่ผู้เรียน

3) ด้านการเสริมสร้างประสบการณ์เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน

สถาบันการอาชีวศึกษาควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สัมผัสและใกล้ชิดกับการฝึกปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โดยภาครัฐอาจมีการกำหนดนโยบายที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างสถาบันการอาชีวศึกษาและสถานประกอบการ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการร่วมมือกับสถานศึกษาในการเปิดโอกาสการฝึกอาชีพของผู้เรียนให้มีความเข้มแข็ง และส่งผลกระทบต่อคุณภาพของอาชีวศึกษา รวมถึงมีการสร้างความตระหนักแก่สถานประกอบการในการยอมรับและเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เข้าไปฝึกประสบการณ์ โดยสถานประกอบการต้องมีบทบาทความร่วมมือในการพัฒนากำลังคนอย่างชัดเจน พัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะที่ครบถ้วน มีความพร้อม และความมั่นใจในการออกไปประกอบอาชีพภายหลังจากฝึกงาน

ส่งเสริมให้มีการบูรณาการเนื้อหาวิชาการในห้องเรียนสู่การออกปฏิบัติในชุมชน โดยการใช้เนื้อหาที่เป็นเอกลักษณ์ทางประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนมาเป็นบริบทในการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่มีความหมาย ผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้ก็จะสะท้อนกลับมาในรูปของผลผลิตที่มีคุณค่าต่อชุมชน อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยพบว่าความร่วมมือระหว่างสถาบันการอาชีวศึกษาและชุมชนในการพัฒนากำลังคนยังมีค่อนข้างน้อย ดังนั้น สถาบันการอาชีวศึกษาควรมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน โดยส่งเสริมให้ชุมชนเข้าใจถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา สถาบันการอาชีวศึกษามีหน้าที่ในการ



สร้างเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนรวมกันกับสถาบันการอาชีวศึกษาในการพัฒนากำลังคนตามความต้องการของชุมชน โดยที่ผู้เรียนคือผู้ลงมือปฏิบัติโดยใช้ชุมชนเป็นฐานของการเรียน

นอกจากนี้ภาครัฐ สถาบันการอาชีวศึกษา สถานประกอบการ และชุมชน ล้วนเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาเหล่านี้เข้าสู่ตลาดแรงงานทั้งสิ้น กลุ่มคนดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีบทบาทในการสนับสนุนแลกเปลี่ยนและจัดสรรทรัพยากรทางการศึกษาให้แก่ผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

### 1. ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน มีข้อค้นพบที่สำคัญสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบันมีการเปลี่ยนรูปร่างอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่หมุนเวียนเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งพฤติกรรมและรสนิยมในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแต่ละสัญชาติก็มีความแตกต่างกันไป ดังเช่นจากการศึกษาเอกสารจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนจะนิยมเที่ยวเป็นหมู่คณะ มีความคาดหวังประสบการณ์ที่จะได้รับจากการท่องเที่ยว ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการความสะดวกสบายจากการการท่องเที่ยว ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียจะเน้นการให้เกียรติ และตระหนักถึงความแตกต่างทางศาสนา และนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจะคำนึงถึงความตรงต่อเวลา และมาตรฐานการบริการ ประกอบกับผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยต้องการให้มัคคุเทศก์พัฒนาในเรื่องของจริยธรรม และเจตคติมากที่สุดเป็นลำดับต้นๆ และต้องการให้พัฒนาในด้านความรู้มาเป็นลำดับสุดท้าย ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวเกาหลีมีความสนใจที่จะท่องเที่ยวเพื่อศึกษาหาความรู้ จึงต้องการให้มัคคุเทศก์พัฒนาความรู้ใหม่ๆ เป็นต้น ดังนั้น มัคคุเทศก์ในฐานะเป็นกำลังสำคัญส่วนหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จึงจำเป็นต้องรู้ทันความต้องการของตลาดแรงงาน สามารถรับมือ และปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์กับความต้องการของตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้เกิดความประทับใจในการมาเยือนประเทศไทย สถาบันการอาชีวศึกษาในฐานะเป็นแหล่งพัฒนากำลังคนออกสู่ตลาดแรงงาน จึงจำเป็นต้องมีบทบาทต่อการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ในปัจจุบันแม้ว่ารายวิชาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจะถูกกำหนดอยู่ในหลักสูตรการเรียนการสอน แต่การเรียนรู้ผ่าน

ประสบการณ์ตรง อาทิ การเชิญมัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติต่างๆ มาแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์จากการทำงานกับนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันโดยหมุนเวียนกันไปในแต่ละอาทิตย์ของการเรียนการสอน หรือการออกไปเป็นมัคคุเทศก์อาสาสมัครในช่วงวันหยุด เพื่อเรียนรู้พฤติกรรม และ วัฒนธรรมของนักท่องเที่ยว จะทำให้ผู้เรียนได้เชื่อมโยงการเรียนรู้จากการเรียนรู้โลกภายนอก เกิดเป็นการเรียนรู้ที่ยั่งยืน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในอนาคต นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าใน ภาพรวมสิ่งที่ตลาดแรงงานต้องการให้กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์พัฒนา มากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ เรื่องของการพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน มัคคุเทศก์ โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารเพื่อนำเที่ยว การที่มัคคุเทศก์เป็นผู้รอบรู้ รู้กว้าง และรู้สึก จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้จากการท่องเที่ยว และเกิดความรู้สึกว่าการท่องเที่ยวในครั้งนั้นๆ ได้รับ ประโยชน์และมีความคุ้มค่ากับเงินและเวลาที่เสียไป มัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องมีความรู้ที่ ดี นอกเหนือจากป้ายข้อมูลต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยวซึ่งนักท่องเที่ยวทั่วไปก็สามารถอ่านเองได้ แต่หาก มัคคุเทศก์มีความรู้หรือเกร็ดอื่นๆ เพิ่มเติมก็จะทำให้นักท่องเที่ยวผู้หนึ่งได้รับความชื่นชมและความสนใจ จากนักท่องเที่ยว (ฉันทิช วรรณถนอม, 2558) โดยการที่จะพัฒนาให้มีความรู้และทักษะที่ดีได้นั้น มัคคุเทศก์ต้องสนใจใฝ่รู้ในสิ่งรอบตัว ต้องเป็นนักอ่านที่หาความรู้เพิ่มเติม และปะติดปะต่อความรู้ เรื่องราวอยู่เสมอ นอกจากนี้ตลาดแรงงานมีความเห็นว่ามัคคุเทศก์ไทยยังไม่สามารถใช้ภาษาในการ สื่อสารได้อย่างเป็นที่น่าสนใจพอใฝ่ใจมากพอ ซึ่งหากกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ไม่เร่งพัฒนาทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ไทยอาจจะเสียโอกาสในการรองรับนักท่องเที่ยว จากเพื่อนบ้าน การเรียนรู้ภาษาที่ 3 และ 4 นอกเหนือจากภาษาไทยและอังกฤษจึงเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับมัคคุเทศก์ในยุคปัจจุบัน ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่ หลากหลายขึ้น แต่อย่างไรก็ตามทักษะในการสื่อสารในที่นี้ไม่ได้หมายความว่าเพียงแค่การใช้ ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารเท่านั้น แต่รวมถึงการใช้วาทศิลป์สร้างความสนใจให้นักท่องเที่ยว เพลิดเพลินตลอดรายการท่องเที่ยวด้วย ในด้านเจตคติและความรักในงานที่ทำนั้นถือว่าเป็นหัวใจของ การทำงาน บุคคลที่มีความรักงานจะมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความสุขในการทำงาน ทำให้ งานนั้นมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Airey and Frontistis (1997) ที่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศอังกฤษและประเทศกรีซ พบว่า เจตคติของบุคคลต่ออาชีพของผู้ปฏิบัติงานในสาขาการท่องเที่ยวส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจากผลการวิจัยก็ พบว่า ในภาพรวมของตลาดแรงงานในปัจจุบันนั้นต้องการมัคคุเทศก์ที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานมาก ที่สุด และสภาพกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบันมีคุณลักษณะในด้าน ดังกล่าวอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะในด้านนี้จึงมีความต้องการการพัฒนาอยู่ในลำดับที่ 3 สอดคล้องกับ ธนาศิริ ชะระอำ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่ เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน พบว่าคุณลักษณะในเรื่องการรัก

การบริการและรักการเดินทางท่องเที่ยว เป็นคุณลักษณะ 1 ใน 5 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวตามที่เสนอของผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ทั้งนี้ อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องใช้ความรักและความอดทนในการทำงานเป็นอย่างมาก เพราะฉะนั้นการเริ่มปลูกฝังเจตคติที่ดีต่อการทำงานและการเป็นผู้ให้บริการจึงควรเริ่มปลูกฝังตั้งแต่ยังเด็ก ดังเช่นโครงการอบรมเจ้าบ้านน้อย (Little Guide) ที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาร่วมมือกับกระทรวงศึกษาธิการ ในการพัฒนาบุคลากรในชุมชนที่มีแหล่งท่องเที่ยว ให้เป็นเจ้าบ้านที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยว ให้เกิดความประทับใจ เข้าใจในขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม ที่เข้าไปเยี่ยมชมเยือน โดยมีแนวคิดในการปลูกฝังจิตสำนึกของการเป็นเจ้าบ้านที่ดีตั้งแต่เด็ก สำหรับคุณลักษณะด้านจริยธรรมนั้นตลาดแรงงานมีความเห็นว่ามีความต้องการในการพัฒนาเป็นลำดับที่ 4 และหากพิจารณาจากผลการตอบแบบสอบถามเป็นรายชื่อและผลการสัมภาษณ์ พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้ประกอบการ รวมถึงมัคคุเทศก์ในฐานะผู้ปฏิบัติงานนั้นมีความเห็นว่าคุณค่าของมัคคุเทศก์เป็นสิ่งที่มีค่าไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่มีค่า กำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ต้องปรับปรุงมากที่สุด สุดารัตน์ หมวดอินทร์ (2558) ได้กล่าวถึงปัญหาการหลอกลวงและเอาเปรียบนักท่องเที่ยวไว้ว่าเกิดจากการที่มัคคุเทศก์จะพานักท่องเที่ยวไปยังร้านค้า ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ซึ่งได้ตกลงค่านายหน้าให้กับมัคคุเทศก์ไว้ล่วงหน้า โดยผู้ประกอบการร้านค้าจะขายสินค้าหรือบริการในราคาที่สูงเกินความเป็นจริง เป็นการร่วมกันหลอกลวงและเอาเปรียบนักท่องเที่ยว หรือการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติมจากที่ตกลงกันไว้ ซึ่งส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระยะยาว เช่นเดียวกับงานวิจัยเรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพผู้ประกอบการอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กรณีศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์ ในแง่ที่ว่ามัคคุเทศก์ส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการมีจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ และเห็นว่าจรรยาบรรณสามารถช่วยในการตัดสินใจเมื่อเกิดภาวะที่จะต้องเลือกระหว่างตนเองกับนักท่องเที่ยวได้ แต่พบว่ามีกรณีจรรยาบรรณไปปฏิบัติในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้ จากงานวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าอุปสรรคที่ทำให้มัคคุเทศก์ไม่สามารถปฏิบัติตามจรรยาบรรณได้ คือ ข้อจำกัดในความก้าวหน้าของอาชีพมัคคุเทศก์ อาชีพมัคคุเทศก์ไม่มี career path รายได้ที่ไม่แน่นอน ค่าตอบแทนที่ได้จากบริษัทนำเที่ยวต่ำเกินไป และสวัสดิการคุ้มครองไม่ชัดเจน (อรุณศรี ศาสตราภินิติ, 2544) สอดคล้องกับ รสวรรณ คำวัง (2559) ที่กล่าวว่า การกำหนดนโยบายของสถานประกอบการในเรื่องของรายได้และสวัสดิการที่เพียงพอให้แก่มัคคุเทศก์จะช่วยลดปัญหาการทำผิดจรรยาบรรณในเรื่องของการหารายได้พิเศษเสริมกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างมาก ดังนั้น นอกจากเรื่องของการปลูกฝังจริยธรรมอันดีให้แก่กำลังคนอาชีวศึกษาที่จะออกมาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นหน้าที่ของสถาบันการศึกษาแล้ว สถานประกอบการเองก็ควรมีส่วนรับผิดชอบในเรื่องการดูแลรายได้แก่มัคคุเทศก์ให้เพียงพอต่อการดำเนินชีวิต เพื่อลดปัญหาการหารายได้พิเศษที่นอกเหนือจากการทำทัวร์ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่วงการท่องเที่ยวไทย และความต้องการในการพัฒนาในลำดับสุดท้ายคือเรื่องของบุคลิกภาพซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความ

ประทับใจและภาพจำของมัดคุเทศก์ มัดคุเทศก์จึงควรต้องสร้างบุคลิกภาพที่น่าจดจำ เริ่มตั้งแต่การให้ความสำคัญกับร่างกาย ความสะอาด และความเรียบร้อยของการแต่งกาย ไปจนถึงการแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะและสภาพแวดล้อม

ทั้งนี้ แม้ว่าการสำรวจข้อมูลจากตลาดแรงงานจะมีขอบเขตการวิจัยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยและเป็นประตูแรกที่สามารถเดินทางเชื่อมต่อไปยังภูมิภาคต่างๆ ของประเทศได้สะดวกและมีความพร้อมในหลายๆ ด้าน อาทิ แหล่งท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ร้านสินค้าของที่ระลึก และศูนย์การประชุมที่ใหญ่ๆ หลายแห่ง รวมทั้งระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มากมาย จึงทำให้มีการเดินทางเข้ามากรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการแวะพักก่อนที่จะมีการเดินทางไปยังภูมิภาคอื่นๆ โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีระยะเวลาพำนักในกรุงเทพมหานครเฉลี่ย 4.46 วัน นอกจากการมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครแล้ว พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่นิยมเดินทางต่อเนื่องไปยังจังหวัดภูเก็ต ชลบุรี หรือสุราษฎร์ธานี ตามลำดับ โดยสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม ได้แก่ หมู่เกาะพีพี ตลาดนัดจตุจักร หาดป่าตอง และชายหาดพัทยา เป็นต้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) ประกอบกับมัดคุเทศก์เองจะมีช่วงระยะเวลาในแผนการนำเที่ยวตั้งแต่ 1 วัน ถึงสามหรือสี่สัปดาห์ และนำนักท่องเที่ยวตั้งแต่คนเดียวจนถึงเป็นกลุ่มหรือกลุ่มใหญ่ไปชมสถานที่ต่างๆ ทั้งในเมืองและต่างจังหวัดตามที่กำหนดไว้ในแผนการนำเที่ยว ซึ่งอาจต้องนำเที่ยวในลักษณะผจญภัย อย่างเช่น ทัวร์ป่า การเดินขึ้นเขา การล่องแพ การค้างแรมร่วมกับกลุ่มชนชาวพื้นเมือง ขึ้นอยู่กับแผนการนำเที่ยวและรูปแบบของการท่องเที่ยว (กนกพร บรรจงศรี, 2544) ทั้งนี้ มัดคุเทศก์แต่ละคนจะสามารถปฏิบัติงานในพื้นที่ใดได้บ้างขึ้นอยู่กับบัตรมัดคุเทศก์ที่ถืออยู่ ดังนั้น ความคิดเห็นของตลาดแรงงานที่เก็บจากกรุงเทพมหานครจึงสามารถเป็นตัวแทนความคิดเห็นของประชากรของตลาดแรงงานมัดคุเทศก์ทั่วประเทศได้ เนื่องจากทั้งนักท่องเที่ยวต่างชาติ และมัดคุเทศก์ ส่วนใหญ่ล้วนแต่มีการเดินทางเชื่อมต่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวและพื้นที่ต่างๆ มากกว่าการท่องเที่ยวอยู่เพียงในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อีกทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเองก็ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ถึงบริบทการท่องเที่ยว ทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ มัดคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทราบถึงความต้องการการพัฒนากำลังคนของสาขาอาชีพมัดคุเทศก์ทั้งในฐานะเป็นผู้ให้บริการ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัดคุเทศก์ได้เป็นอย่างดี

## 2. การพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของสถาบันการอาชีวศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน มีข้อค้นพบที่สำคัญสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการอภิปรายผลการวิจัยในข้างต้น สถาบันการอาชีวศึกษาในฐานะเป็นแหล่งการพัฒนา กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับ ทิศทางความต้องการของตลาดแรงงาน การพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ มัคคุเทศก์ในสถาบันการอาชีวศึกษาต้องสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน โดยควรมี การสำรวจความต้องการของตลาดแรงงานในแต่ละท้องถิ่นว่าต้องการแรงงานที่มีคุณลักษณะอย่างไร ควบคู่ไปกับต้องรู้ทิศทางการพัฒนาประเทศเพื่อวางแผนการพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับ ทิศ ทางการพัฒนาประเทศ (ธีรวุฒิ บุญโยโสภณ, 2536: 73) ดังเช่นแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ได้มีแนวทางการดำเนินการให้เพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันของภาคเอกชนในสาขาท่องเที่ยว โดยเฉพาะการพัฒนามัคคุเทศก์ ในทักษะภาษาต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปิดเสรีภาคบริการด้านการท่องเที่ยว รวมถึงส่งเสริมกิจกรรม การท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับความสนใจของนักท่องเที่ยวและตรงกับความต้องการของ กลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สนใจ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) การ ท่องเที่ยวเชิงผจญภัย (Adventure Tourism) การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport Tourism) เป็นต้น นอกจากนี้สถานศึกษาและสถานประกอบการในเขตพื้นที่บริการการศึกษาควรมีการประชุมเพื่อ ช่วยกันปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาและพัฒนาผู้เรียนให้มีสมรรถนะตรงกับ ความ ต้องการของตลาดแรงงานมากที่สุด

### 2.1 ด้านการจัดการเรียนการสอน

ในด้านรูปแบบการจัดการเรียนการสอนควรมีการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนใน หลายรูปแบบ ทั้งในรูปแบบการเรียนการสอนทางตรง รูปแบบการเรียนรู้จากการทำงาน รูปแบบการ เรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน และรูปแบบการเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ เนื่องจากการสอนแค่เพียงใน ห้องเรียนอาจไม่สามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพในการทำงานที่ดี ให้แก่ผู้เรียนได้อย่างเพียงพอ ผู้เรียนจึงจำเป็นต้องเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติทั้งในสถานการณ์จริง ของสถานประกอบการและชุมชนเพื่อเสริมสร้างทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน จริงหรือที่เรียกว่ารูปแบบ “เรียนรู้คู่ปฏิบัติ” (Work-Based Learning) เพื่อให้ได้กำลังคนที่มีคุณภาพ และมีทักษะในระดับสูงอย่างแท้จริง ทั้งยังสร้างแรงบันดาลใจและเห็นคุณค่าในการทำงาน (จุฬารักษ์

มาเสถียรวงศ์, 2557: 18) ประกอบกับผลการศึกษาของ Kevin Wheeler (2005) พบว่าความรู้ที่พร้อมทำงานได้ ร้อยละ 40 เกิดจากการลงมือทำงาน ร้อยละ 30 เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ในงาน ร้อยละ 20 เกิดจากการเป็นพี่เลี้ยงแนะนำการปฏิบัติงาน และร้อยละ 10 เท่านั้นที่ได้มาจากการเรียนในห้องเรียน นอกจากนี้การให้ผู้เรียนได้เรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานนอกจากจะสร้างความสนใจต่อเนื้อหาที่เรียน และผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีความหมายแล้ว ยังเป็นรูปแบบการเรียนที่จะปลูกฝังผู้เรียนในการเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อชุมชนอีกด้วย ทั้งนี้ การส่งนักศึกษาออกไปบริการชุมชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถานศึกษาและชุมชน แม้จะเป็นการเรียนรู้จากบริบทและสถานการณ์จริงของชุมชน และใช้ชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ แต่เมื่อพิจารณาถึงแนวทางการจัดการเรียนการสอนในลักษณะดังกล่าวแล้วนั้น พบว่ารูปแบบดังกล่าวเข้าข่ายของรูปแบบการเรียนรู้โดยการบริการสังคม (Service-Learning) เนื่องจากเป็นการเรียนการสอนที่เชื่อมโยงความรู้สู่การบริการสังคมอย่างมีคุณค่าและความหมาย ผู้เรียนเรียนรู้หลักการและทฤษฎีผ่านกระบวนการจัดการเรียนรู้ในห้องเรียนและเชื่อมโยงสู่การปฏิบัติจริงนอกชั้นเรียน โดยผู้เรียนจะเป็นผู้ทำกิจกรรม มีโอกาสในการคิด แสดงความคิดเห็น แบ่งปันสิ่งที่ค้นพบ และบอกเล่าประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติ รวมถึงการร่วมกันสรุปองค์ความรู้ใหม่ผ่านการสะท้อนความคิดจากการทำกิจกรรมบริการสังคมตามความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และการเตรียมการของผู้เรียนเอง และยังเป็นกิจกรรมบริการสังคมที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของชุมชน สิ่งต่างๆ ที่ผู้เรียนประสบล้วนแต่มีคุณค่า สอนให้ทราบถึงหลักการใช้ชีวิต การประกอบอาชีพที่ดี และมีจิตอาสาต่อสังคม ผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้ก็จะสะท้อนกลับมาในรูปของผลผลิตที่มีคุณค่าต่อชุมชน ส่งผลให้คนในชุมชนก็พร้อมที่จะสนับสนุนทรัพยากรในการเรียนรู้ นอกจากนี้การที่ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกับคนอื่นๆ หลายๆ กลุ่ม หลากหลายสาขา นอกจากจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดปฏิสัมพันธ์แบบกลุ่มแล้วสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งของรูปแบบการเรียนรู้โดยการบริการสังคม คือ ทำให้ผู้เรียนเกิดการบูรณาการความรู้ ทักษะ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการลงมือปฏิบัติ มองปัญหาอย่างรอบด้าน และคิดอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น (Atelia Melaville et al., 2006)

นอกจากนี้การจัดการเรียนการสอนควรเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะรักการแสวงหาความรู้และค้นคว้าด้วยตนเอง เนื่องจากจากผลการวิจัยข้างต้นที่พบว่าตลาดแรงงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคุณลักษณะทางด้านความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เป็นสิ่งที่ต้องการพัฒนามากที่สุด กำลังคนเหล่านี้เมื่อจะไปประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในอนาคตจึงต้องรู้จักค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ และฝึกฝนทักษะเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เนื่องจากความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวย่อมมีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว สถานการณ์การท่องเที่ยวในแต่ละช่วง

รูปแบบการท่องเที่ยวยุโรปแบบใหม่ๆ เป็นต้น ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์มีประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจ คือ แม้ว่าหน่วยงานของรัฐ/สมาคมที่เกี่ยวข้องจะมีการลงทุนในการจัดอบรมคอร์สเรียนระยะสั้นเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านภาษาที่ขาดแคลน ให้แก่ภาคธุรกิจโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย แต่กลับพบว่าภาคธุรกิจไม่ได้ให้ความสนใจที่จะเข้ามาเรียนรู้เท่าที่ควร แม้ว่าการเข้ามาเรียนรู้ในคอร์สดังกล่าวจะช่วยพัฒนาให้ภาคธุรกิจสามารถรับงานนำเที่ยวจากกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มใหม่ได้เพิ่มขึ้นก็ตาม ซึ่งก็จะเป็นการสร้างรายได้ สร้างความมั่นคงทางอาชีพอย่างยั่งยืน (ณัฐชุตตา นันทนิ, 2559) จากเหตุการณ์ดังกล่าวจึงควรมีการปลูกฝังให้ผู้เรียนเป็นผู้ใฝ่รู้ ใฝ่แสวงหา เพื่อเมื่อภายหลังจากการจบการศึกษาและเข้าสู่อาชีพแล้วนั้น กำลังคนเหล่านี้จะได้มีทักษะและเห็นถึงความสำคัญของการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำผลการเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้อย่างยั่งยืน

## 2.2 ด้านการแนะแนวอาชีพ

นอกจากนี้สถานศึกษาต้องมีระบบแนะแนวอาชีพที่ดี เนื่องจากการแนะแนวมีบทบาทสำคัญที่ส่งผลให้บุคคลตัดสินใจเลือกเข้าสู่สาขาอาชีพได้ตรงกับความถนัดความสนใจ บุคลิกภาพ และทักษะของตนเองและให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้เรียนก้าวเข้าสู่โลกของการทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ผู้เรียนจะได้รู้ว่าในแต่ละอาชีพที่สนใจนั้นจำเป็นจะต้องมีทักษะหรือคุณสมบัติใดบ้าง จึงเป็นการสร้างโอกาสที่ดีในการทำงาน (Gatsby, 2014) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bysshe, Hughes and Bowes (2002) พบว่าการแนะแนวอาชีพมีผลลัพธ์ทางบวกต่อการสร้างแรงบันดาลใจ เจตคติที่ดีต่ออาชีพ และความมั่นใจในการทำงาน ดังเช่นที่ สุภาพร มากแจ้ง (2539) กล่าวว่า บุคคลที่มีความรักงานจะมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความสุขในการทำงาน ทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ ภาคธุรกิจที่มีความรักงานจะรักที่จะให้การดูแลนักท่องเที่ยว รักที่จะค้นคว้าหาความรู้เพื่อจะให้ผลงานของตนมีประสิทธิภาพและพอใจที่จะพัฒนางานของตนอยู่เสมอ ซึ่งเมื่อมีการคัดกรองคนที่ชื่นชอบและอยากที่จะเข้าสู่อาชีพภาคธุรกิจจริงๆ ก็ย่อมจะลดปัญหาการออกกลางคันหรือการเปลี่ยนอาชีพในภายหลัง รวมถึงลดปัญหาจริยธรรมที่ไม่พึงประสงค์ในการประกอบอาชีพอีกด้วย

## 2.3 ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพภาคธุรกิจ

ปัญหาหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพภาคธุรกิจ โดยเฉพาะสถานศึกษาอาชีวศึกษารัฐบาลคือเรื่องของงบประมาณ เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงทั้งในเรื่องของการพาผู้เรียนออกไปทัศนศึกษา การฝึกภาคปฏิบัติ ค่าตอบแทนวิทยากรภายนอก และค่าตอบแทนครูชาวต่างชาติในการสอนภาษาต่างประเทศ แต่งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดทำให้ไม่สามารถพัฒนากำลังคนในสาขาอาชีพภาคธุรกิจได้อย่างเต็มที่เท่าที่ควร (จรียา กมฺพทมาศ, 2559) จากข้อมูลในปี 2556 พบว่ารายจ่ายด้าน

การศึกษารวมของไทยยังคงถูกใช้ไปในระดับประถมศึกษาเป็นสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ 31) และในสายอาชีวศึกษามีสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ 6) (ชัยยุทธ ปัญญาสวัสดิ์สุทธิ์ และคณะ, 2558) นอกจากนี้งบประมาณที่สถานศึกษาได้รับการสนับสนุนจากเงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายรายหัวที่ให้แก่นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพก็ไม่เพียงพอกับความต้องการ สอดคล้องกับ อมรวิรัช นาครทรพร (2547) ได้ศึกษาสภาพปัญหาค่าใช้จ่ายของสถานศึกษาและผู้ปกครองภายหลังมีการจัดสรรเงินอุดหนุนต่อหัว พบว่าปัญหาใหญ่คือความไม่เพียงพอของงบประมาณและการบริหารจัดการงบประมาณที่ล่าช้าของขั้นตอนการเบิกจ่าย ตลอดจนปัญหาการบริหารจัดการภายในของโรงเรียนเอง ทำให้การใช้จ่ายเงินอุดหนุนต่อหัวเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ และไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการจำเป็นของผู้เรียนเป็นรายบุคคลหรือขนาดของสถานศึกษา โดยเฉพาะโรงเรียนขนาดเล็ก รวมทั้งโรงเรียนเอกชนซึ่งไม่มีงบประมาณเพียงพอสำหรับการบริหารจัดการและพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพ (เจียง วงศ์สวัสดิ์สุริยะ, 2555) นอกจากนี้สถานศึกษาในสายสามัญมีการเพิ่มเป้าหมายการรับนักเรียนที่จบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เข้าเรียนต่อระดับมัธยมปลายมากขึ้น โดยมีเงินอุดหนุนในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นเหตุผลสำคัญที่ทุกสถานศึกษาในสายสามัญต้องเร่งเพิ่มปริมาณผู้เรียนเพื่อให้ได้ค่าใช้จ่ายรายหัวเพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบให้มีผู้สมัครเรียนอาชีวศึกษาลดลง แม้ว่าสถาบันการอาชีวศึกษาบางแห่งมีกำลังที่จะสามารถรองรับเด็กได้จำนวนมากก็ตาม ดังนั้น จากงานวิจัยเล่มนี้จึงได้มีข้อเสนอแนะที่ว่าภาครัฐควรมีการจัดสรรเงินอุดหนุนรายหัวให้สอดคล้องกับขนาดของโรงเรียน รวมถึงความต้องการของผู้เรียนที่แตกต่างกัน อีกทั้งสถาบันการอาชีวศึกษาควรมีการแลกเปลี่ยนทรัพยากรทางการศึกษาทั้งกับสถานศึกษาในภูมิภาคเดียวกันหรือในบริเวณใกล้เคียง อาทิ การแลกเปลี่ยนผู้สอน สื่อการเรียนการสอน เพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นการลดต้นทุนในการจัดการศึกษา นอกจากนี้ผู้มีส่วนได้เสียควรมีบทบาทในการสนับสนุนและแลกเปลี่ยนทรัพยากรทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพให้แก่ผู้เรียนด้วยเช่นกัน

รวมถึงจากการเก็บข้อมูลและการสัมภาษณ์ พบว่าสถาบันการอาชีวศึกษาส่วนใหญ่ในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์มีจุดเด่นในเรื่องของการสร้างเสริมประสบการณ์ตรงในการทำงานโดยเน้นการฝึกปฏิบัติและลงมือทำจริง ทั้งในรูปแบบของการฝึกปฏิบัติออกภาคสนาม ฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการ และฝึกปฏิบัติผ่านการทำโครงการการทำบริษัททัวร์จำลอง แต่อย่างไรก็ตามพบว่าการฝึกงานกับสถานประกอบการบางแห่งผู้เรียนอาจยังไม่ได้รับการฝึกปฏิบัติที่ตรงกับตำแหน่งที่เรียนมามากนัก และสถานศึกษาก็ไม่มีอำนาจในการกำหนดตำแหน่งในการฝึกงาน จึงทำให้ผู้เรียนพลาดโอกาสในการฝึกทักษะที่จำเป็นต่อการเรียนรู้และปฏิบัติงานที่จะเป็นรากฐานต่อการออกไปประกอบอาชีพในภายภาคหน้า ดังนั้น สถานประกอบการจึงจำเป็นต้องเห็นความสำคัญของเป้าหมายทางการศึกษา มิใช่มุ่งแต่ฝึกให้นักศึกษาเชี่ยวชาญเฉพาะงานของสถานประกอบการที่ทำอยู่ แต่จะต้องเห็น



ความสำคัญของความรู้ ความชำนาญ พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาที่จะนำไปแสวงหาความรู้ความชำนาญที่กว้างขวางออกไปในอนาคต (วีระพันธ์ สิทธิพงศ์, 2540)

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ภาครัฐควรมีการลงทุนค่าใช้จ่ายในการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาในสัดส่วนที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ภาคเอกชน องค์กรท้องถิ่น ชุมชน ควรมีส่วนร่วมในการรับภาระค่าใช้จ่ายทางการศึกษาหรือมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรทางการศึกษา เนื่องจากการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาจะเน้นการฝึกฝนทักษะ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณในจำนวนที่สูงเพื่อสร้างความเชี่ยวชาญทางอาชีพให้แก่ผู้เรียน อาทิ การพัฒนาสื่อการเรียนการสอน การฝึกปฏิบัตินอกสถานที่ ค่าตอบแทนวิทยากร แต่ปัจจุบันรายจ่ายด้านการศึกษารวมของไทยยังคงถูกใช้ไปในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในสัดส่วนที่มากที่สุด จึงทำให้การพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาเป็นไปได้อย่างไม่เต็มศักยภาพ

1.2 ภาครัฐมีสวัสดิการที่จูงใจ อาทิ ปรับปรุงค่าตอบแทน ให้แก่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในตลาดแรงงานของแต่ละสายอาชีพเข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ในสถาบันการอาชีวศึกษา อาจอยู่ในรูปแบบของวิทยากรรับเชิญ ครูพิเศษในบางวิชา หรือครูเต็มเวลา เนื่องจากบุคคลเหล่านี้หากเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในอาชีพมักจะมีรายได้และค่าตอบแทนที่สูงกว่าการจะเข้ามาสอนในสถาบันการอาชีวศึกษาซึ่งจะได้รับเงินค่าตอบแทนตามกำหนดมาตรฐานของราชการ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และรับประสบการณ์จากผู้ประกอบอาชีพอยู่ในตลาดแรงงานจริง และอาจมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในบางเรื่องมากกว่าครูในสถาบันการอาชีวศึกษา

1.3 มีการปรับโครงสร้างค่าตอบแทนสำหรับผู้เรียนที่จบจากอาชีวศึกษา โดยยึดสมรรถนะในการทำงานมากกว่าคุณวุฒิทางการศึกษา

1.4 ภาครัฐ และกรมการท่องเที่ยว มีการตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการได้มาซึ่งใบอนุญาตการเป็นมัคคุเทศก์ของแต่ละสถาบันการศึกษาทั้งระดับอาชีวศึกษา อุดมศึกษา และหลักสูตรอบรมระยะสั้นอย่างยุติธรรมและมีคุณภาพ เนื่องจากปัจจุบันพบว่ามีสถาบันการศึกษาบางแห่งไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงของกฎระเบียบการได้รับใบอนุญาตการเป็นมัคคุเทศก์ ทำให้อาจมีปัญหาคูณภาพของมัคคุเทศก์ในภายภาคหน้า

1.5 ควรมีการทดสอบ หรือมีการเก็บชั่วโมงในการอบรมตามที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนด ก่อนการอนุมัติในการต่อใบอนุญาตการเป็นมัคคุเทศก์ เพื่อให้มัคคุเทศก์เกิดการตื่นตัวที่จะพัฒนา

ตนเองอยู่เสมอ เนื่องจากการปฏิบัติงานและบทบาทของมัคคุเทศก์ส่งผลต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวในระดับประเทศ

## 2. ข้อเสนอแนะในการนำแนวทางพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานไปใช้

2.1 สถาบันการอาชีวศึกษาที่เปิดสอนในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์นอกจากจะใช้บริบทของพื้นที่ตั้งสถานศึกษา ทรัพยากร และแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นมากำหนดเป็นเป้าหมายและเนื้อหาสาระในการจัดการศึกษาแล้วนั้น สถาบันการอาชีวศึกษาควรต้องคำนึงถึงการจัดการเรียนการสอนที่พัฒนาความรู้ และทักษะที่เป็นมาตรฐานสากลอีกด้วย เพื่อให้กำลังคนของสาขาดังกล่าวมีความรู้ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับสากล และเป็นการสร้างอัตลักษณ์/จุดเด่น ให้แตกต่างจากกำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในระดับอุดมศึกษา

2.2 สถาบันการอาชีวศึกษาอาจมีการกำหนดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนนอกเหนือจากการพัฒนาด้านวิชาการ และการฝึกปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับสายอาชีพที่เรียน เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคม ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต และการทำงานในอนาคต เช่น การออกไปบริการชุมชน การเป็นอาสาสมัคร การร่วมกิจกรรมการประกวดต่างๆ เป็นต้น การทำกิจกรรมเหล่านี้นอกจากผู้เรียนจะได้รับทักษะ คุณลักษณะที่สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทางอ้อมได้แล้ว ยังจะทำให้ผู้เรียนได้เปิดโลกทัศน์ในการใช้ชีวิตที่กว้างขึ้นอีกด้วย

2.3 ในการประชุมเพื่อกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ร่วมกันระหว่างสถาบันการอาชีวศึกษา และสถานประกอบการนั้น สถานศึกษาและสถานประกอบการจะต้องร่วมกันคิด ร่วมกันทำ และร่วมกันรับผิดชอบกันอย่างเต็มที่ มิใช่แค่เพียงการเชิญตัวแทนจากสถานประกอบการมาฟังความคิดเห็นเท่านั้น แต่สถานศึกษาจะต้องนำสิ่งที่ได้จากการระดมความคิดไปใช้ปฏิบัติจริง โดยผู้บริหารสถานศึกษาควรมีบทบาทในการเน้นย้ำนโยบาย และนำไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการกระตุ้น ส่งเสริม ติดตามเป็นระยะ

## 3. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการกำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติว่ามีความต้องการคุณลักษณะของมัคคุเทศก์แตกต่างกันหรือไม่ เพื่อให้การพัฒนากำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น

3.2 ควรมีการศึกษาเรื่องค่าใช้จ่ายรายหัวที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขางานมัคคุเทศก์ของสถาบันการอาชีวศึกษา เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดสรร

งบประมาณให้เพียงพอต่อการสนับสนุนการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนระดับ  
อาชีวศึกษาของสาขาอาชีพภาคเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 ควรมีการศึกษาทางเลือกในการลดต้นทุนในการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาในสาขาการ  
ท่องเที่ยว เพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรทางการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กนกพร บรรจงศรี. (2544). **สภาพการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของมัคคุเทศก์.** คณะสังคมศาสตร์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมการท่องเที่ยว. (2557). **คู่มือการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์.** [ออนไลน์] แหล่งที่มา: [http://www.suas.su.ac.th/Documents/PDF/TP/Guide%20and%20Tour%20Evaluation%20Project/guide\\_standard\\_doc.pdf](http://www.suas.su.ac.th/Documents/PDF/TP/Guide%20and%20Tour%20Evaluation%20Project/guide_standard_doc.pdf) [25 พฤษภาคม 2559].
- กรมการท่องเที่ยว. (2558). **สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยว กรกฎาคม 2558.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.tourism.go.th/home/details/11/222/24757> [11 กันยายน 2558].
- กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์. (2556). **ปรัชญาการอาชีวศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ผลิตตำราเรียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กองทุนสนับสนุนการวิจัย, สำนักงาน. (2558). **เร่งสร้างกำลังคนสายอาชีพรองรับการท่องเที่ยว.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: [www.trf.or.th/index.php?option=com\\_attachments&task=download&id=3136](http://www.trf.or.th/index.php?option=com_attachments&task=download&id=3136) [2 เมษายน 2559].
- การท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง. (2554). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: [http://www.mots.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=4147](http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=4147) [25 กันยายน 2558].
- การท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง. (2558). **สถานการณ์การท่องเที่ยวไทย. รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว, 1(กรกฎาคม-กันยายน 2558), 8-21.**
- การท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง, กรมการท่องเที่ยว. (2556). **คู่มือมาตรฐานมัคคุเทศก์.** กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- กิติมา ปรีดีดีลิก. (2523). **ปรัชญาการศึกษา เล่ม1.** กรุงเทพมหานคร: ประเสริฐการพิมพ์.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2547). **วิสัยทัศน์การอาชีวศึกษาใน 5 ปีข้างหน้า. วิทยาการจัดการปริทรรศน์. 7(ตุลาคม 2547), 71-77.**
- แก้วขวัญ ตั้งติพงษ์กุล. (2555). **วิกฤตแรงงานไทย. เศรษฐฯ ธรรมชาติวิทยา, 13(ธันวาคม 2555), 1-3.**

คณะทำงานปฏิรูปการศึกษา. (2557). **กรอบแนวทางการปฏิรูปการศึกษา** (2558 – 2564).

[ออนไลน์]. แหล่งที่มา:

[http://www.parliament.go.th/ewtcommittee/ewt/edu/download/article/article\\_20141127130525.pdf](http://www.parliament.go.th/ewtcommittee/ewt/edu/download/article/article_20141127130525.pdf) [5 มิถุนายน 2559].

คณิงนิจ โกศลวัฒน์. (2555). **CBST-CBT คุณรู้จักดีหรือยัง**. กรุงเทพมหานคร: เอดูเน็ต.

คมธัช รัตนคช. (2554). **กรอบและแนวทางการจัดทำหลักสูตรตามความสามารถและโมดูลการฝึก**.

กรุงเทพมหานคร: กลุ่มงานพัฒนาระบบการฝึก สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก.

จรรยา กมฺพมาศ. (2559). ผู้อำนวยการวิทยาลัยพัฒนวิชาการอินทราชัย. **สัมภาษณ์**, 1 เมษายน 2559.

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2541). **ทิศทางการวางแผนกำลังคนเพื่อรองรับการอำนวยความสะดวกใน**

**ทศวรรษหน้า**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุฬารัตน์ มาเสถียรวงศ์. (2557). **Education for all สร้างสัมมาชีพ เพื่อคนทั้งมวล**. ม.ป.ท.

เจียง วงศ์สวัสดิ์สุริยะ. (2555). **การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่อหัวแต่ละประเภทวิชาในการจัดการศึกษา**

**ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประเภทอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สำนักงาน**

**คณะกรรมการการอาชีวศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.

เจียมจิต แสงสุวรรณ. (ม.ป.ป.). **รูปแบบการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน**. [ออนไลน์].

แหล่งที่มา: <http://slidegur.com/doc/175173/community-based-learning--cbl-> [17 ธันวาคม 2558].

ฉันทิช วรรณถนอม. (2546). **หลักการมัคคุเทศก์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏสวน

สุนันทา.

ฉันทิช วรรณถนอม. (2558). **คุณสมบัติ มรรยาท การวางตัวและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์**.

[ออนไลน์]. แหล่งที่มา:

[http://www.teacher.ssru.ac.th/chantouch\\_wa/pluginfile.php/](http://www.teacher.ssru.ac.th/chantouch_wa/pluginfile.php/) [12 พฤษภาคม 2559].

เฉลียว อยู่สีมารักษ์. (2552). **68 ปี อาชีวศึกษาไทยก้าวไกลสู่อนาคต**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:

[http://www.matichon.co.th/matichon/view\\_news.php?newsid=01pra01190852&sectin d=0131&day=2009-08-19](http://www.matichon.co.th/matichon/view_news.php?newsid=01pra01190852&sectin d=0131&day=2009-08-19) [18 ธันวาคม 2558].

ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. (2532). **ปกิณกะบทความทางวิชาการด้านการท่องเที่ยว**. เชียงใหม่:

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ชวลิต สละ. (2551). **หลักเศรษฐศาสตร์แรงงานเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยยุทธ ปัญญาสวัสดิ์สุทธิ์ และคณะ. (2558). **บัญชีรายจ่ายด้านการศึกษาแห่งชาติ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพเยาวชน.
- ชาญชัย อาจิมสมาจาร. (2549). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: อักษรวัฒนา.
- ชาญวิทย์ เกษตรศิริ. (2540). **วิถีไทย: การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แพรวพิทยา.
- ณรงค์ ฤทธิเดช. (2552). **การพัฒนารูปแบบการดำเนินการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี ระดับอาชีวศึกษาจังหวัด โดยใช้กระบวนการเครือข่ายศูนย์กำลังคนอาชีวะจังหวัด**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ณัฐรัฐชูดานันท์. (2559). **หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว กรมการท่องเที่ยว. สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2559.**
- ดวงนภา มกรานุกฤษ. (2554). **อนาคตภาพการอาชีวศึกษาไทยในทศวรรษหน้า**. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิตปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ดิษยุทธิ์ บัวจุม และคณะ. (2557). **การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน เพื่อสร้างความสนใจและทักษะในอาชีพท้องถิ่นของนักเรียนโรงเรียนบ้านพะเนางวิทยา. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 20(กรกฎาคม 2557), 19-36.**
- เดอะ นิลสัน คอมปานี. (2551). **โครงการสำรวจทัศนคตินักท่องเที่ยวเพื่อการวางแผนเชิงรุกในการเจาะกลุ่มลูกค้าใหม่สำหรับ 4 ตลาดในเอเชีย**. ม.ป.ท.
- เดอะ นิลสัน คอมปานี. (ม.ป.ป.). **โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มตลาดหลัก 10 ตลาด**. ม.ป.ท.
- ทิพวรรณ พุ่มมณี. (2550). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. พิมพ์ครั้งที่4. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทิตินา แคมมณี. (2552). **ศาสตร์การสอนเพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.
- เทียนฉาย กิระนันท์. (2519). **เศรษฐศาสตร์: ทรัพยากรมนุษย์และกำลังคน**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ไทยรัฐฉบับพิมพ์. (2557). **บัตรมัคคุเทศก์ สกัด"ไกด์เถื่อน"สวมรอย**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.thairath.co.th/content/463322> [23 ธันวาคม 2558].

- ไทยรัฐฉบับพิมพ์. (2558). **สอศ.บี้มัคคุเทศก์ ผุดแผนระยะสั้น-กลาง-ยาวแก้ขาดแคลนจูงใจ 3 ใบเซอร์รับอาเซียน**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.thairath.co.th/content/503656> [5 กันยายน 2558].
- ธนาศิริ ชะระอ่ำ. (2557). **รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุชฎีบัณฑิต, สาขาวิชาอุดมศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธำรง บัวศรี. (2532). **ทฤษฎีหลักสูตร : การออกแบบและพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ธีรวุฒิ บุญยโสภณ. (2536). **การบริหารอาชีวะและเทคนิคศึกษาเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นิตา ชัชกุล. (2557). **อุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เนชั่น. (2558). **จับโกด์เลื่อนกรรโชกทรัพย์นักท่องเที่ยว**.
- บุบผา คุมมานนท์. (2528). **หลักการมัคคุเทศก์**. กรุงเทพมหานคร: หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). **การจัดและบริหารอาชีวศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปาริฉัตร จันโทริ. (2555). **การศึกษาระบบทวิภาคี ทางออกของปัญหาแรงงานไทย**. **วารสารบริหารธุรกิจ**. 135(กรกฎาคม-กันยายน 2555), 29-39.
- ปาริชาติ ประเสริฐสังข์ และประสาท เนืองเฉลิม. (2555). **การเรียนการสอนที่เน้นการบริการสังคม**. **วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่ง**, 15(1), 36-49.
- แผนพัฒนากำลังคนในระดับประเทศ พ.ศ. 2555 – 2559**. (2555). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: [http://www.senate.go.th/w3c/senate/sec.php?url7=view&sec\\_id=79&content\\_id=73](http://www.senate.go.th/w3c/senate/sec.php?url7=view&sec_id=79&content_id=73) [1 กันยายน 2558].
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545. **ราชกิจจานุเบกษา**, 116 (ตอนที่ 75 ก), 1.
- พระราชบัญญัติพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551. (2551). **ราชกิจจานุเบกษา**, 125 (ตอนที่ 43 ก), 2.
- พระราชบัญญัติรุกรินำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551. (2551). **ราชกิจจานุเบกษา**, 125 (ตอนที่ 29 ก), 1.
- พิมพ์พรรณ สุจารินพงค์. (2553). **มัคคุเทศก์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พิรพงษ์ ทิพนาค. (2557). **ปรัชญากับการอาชีวศึกษา**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://grade.rmutr.ac.th/wp-content/uploads/2014/03/C6.pdf> [6 ตุลาคม 2558].
- เพ็ชรี ฐประวิเชตร์ และ พศิน แดงจวง. (2550). **การพัฒนาศักยภาพกำลังคนในสถาบันอาชีวศึกษาและสถานประกอบการ**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพลินพิณ ทัทมงคล. (2555). **พฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารและชุมชนทางวิชาชีพของครูที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานสอนในชั้นเรียนของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน**. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพฑูริย์ พงศบุตร. (2542). **คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพฑูริย์ สุนทร. (2543). **มัคคุเทศก์ใครคิดที่ไม่สำคัญ**. ธุรกิจการท่องเที่ยว, 13(ธันวาคม 2543).
- ภาสิกร กระจำงัฐากร. (2554). **จรรยาบรรณอาชีพ เขาว์นจัดการอุปสรรค บุคลิกภาพเขาว์นจิตอัจฉริยะที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มาสเตอร์การ์ด. (2558). **“กรุงเทพ” ยังคงเป็นจุดหมายการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://marketeer.co.th/2015/11/bangkok-is-destination-1115/> [10 กรกฎาคม 2559].
- ยุพวรรณ นังคลาภวัฒน์. (2557). **การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 2(ธันวาคม 2557), 158-169.
- รสรวรรณ คำวัง. (2559). บริษัท อีซี สไมล์. **สัมภาษณ์** 18 มีนาคม 2559.
- เลขาธิการสภาการศึกษา, สำนักงาน. (2548). **รายงานการวิจัย เส้นทางการศึกษาด้านอาชีวศึกษาและเทคโนโลยี**. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.
- เลขาธิการสภาการศึกษา, สำนักงาน. (2552). **แนวทางการผลิตกำลังคนด้านอาชีวศึกษาและเทคโนโลยีตามความต้องการของประเทศ: กรณีศึกษาประเภทอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.
- เลขาธิการสภาการศึกษา, สำนักงาน. (2553). **การศึกษาความต้องการกำลังคนเพื่อวางแผนการผลิต**. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.



- เลขาธิการสภาการศึกษา, สำนักงาน. (2554). **ยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศในช่วงการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง พ.ศ.2552-2561**. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.
- วณิชย์ อ้วนศรี. (2558). **สอศ.เล็งเปิดสาขามัคคุเทศก์โดยตรง**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=41891&Key=hotnews> [2 เมษายน 2559].
- วิจิตร ศรีสะอ้าน. (2552). **การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตด้วยสหกิจศึกษา**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: [www.tace.or.th](http://www.tace.or.th) [12 กันยายน 2558]
- วิทยากร เชียงกุล. (2550). **อธิบายศัพท์สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- วีระพันธ์ สิทธิพงศ์. (2540). **ปรัชญาอาชีพและเทคโนโลยีศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.
- ศุภากาญจน์ เลิศหัตถ์รัตน์. (2545). **ทัศนคติของมัคคุเทศก์ภาคเหนือต่อการอบรมเพิ่มพูนความรู้สำหรับมัคคุเทศก์**. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและกำลังคน. (2557). **จำนวนนักเรียน นักศึกษา ปีการศึกษา 2557**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://techno.vec.go.th/Default.aspx?tabid=659> [5 มิถุนายน 2558].
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2555). **ความเชื่อมโยงระหว่างสถานศึกษากับตลาดแรงงาน: คุณภาพผู้สำเร็จการศึกษา และการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ**. (ม.ป.ท.).
- สมคิด สายแวว. (2546). **การพัฒนากระบวนการกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพกลุ่มงานยานยนต์สำหรับประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีพและเทคโนโลยีศึกษา ภาควิชาบริหารเทคโนโลยีศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สมดิษดี พิศาลกอสกุล. (2549). **คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ตามความคาดหวังของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร**. ปริญญาโทวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, การจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย. (2558). **40 ปี สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย**. ม.ป.ท.
- สุจิตรา ปทุมลังการ. (2554). **ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรฐานสมรรถนะ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://plan.rmutl.ac.th/2011/> [17 ธันวาคม 2558].

สุดารัตน์ หมวดอินทร์. (2558). เอกสารวิชาการ เรื่องปัญหามัคคุเทศก์ไทยและข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา. (ม.ป.ท.).

สุภาพร มากแจ้ง. (2554). **หลักมัคคุเทศก์**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

สุมาลี ปิตยานนท์. (2539). **เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์: การศึกษาและการฝึกอบรมในประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรพงษ์ มาลี. (ม.ป.ป.). **แนวทางการวางแผนกำลังคนเพื่อสนับสนุนการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:

[http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/files/POPPProvince/120914\\_D1.pdf](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/files/POPPProvince/120914_D1.pdf) [14 กรกฎาคม 2558].

สุวรรณมา ตุลยวสินพงษ์. (2554). **Road Map วิชาชีพท่องเที่ยวไทยเตรียมพร้อมสู่เสรีแรงงานอาเซียน**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: [http://www.prachachat.net/news\\_detail.php](http://www.prachachat.net/news_detail.php) [18 มิถุนายน 2558].

อมรวิชัย นาครทรรพ. (2547). **สภาพปัญหาค่าใช้จ่ายของสถานศึกษาและผู้ปกครองภายหลังมีการจัดสรรเงินอุดหนุนรายหัวจากรัฐบาล**. กรุงเทพมหานคร: เอกสารอัดสำเนา.

อรุณศรี ศาสตราณิติ. (2544). **จรรยาบรรณวิชาชีพผู้ประกอบการอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวศึกษาระดับมัธยมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อัจฉรา สมบัตินันทนา. (2555). **พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย**. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2551). **กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

อินทัช รีเสริช แอนด์ คอนเซิร์ทแทนท์. (2556). **โครงการศึกษาตลาดท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน Malaysia**. ม.ป.ท.

เอกนที สันติมหกุลเลิศ. (2553). **นโยบายการส่งเสริมการบริการด้านการท่องเที่ยวต่อความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจ**. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

### ภาษาอังกฤษ

Airey, D., & Frontistis, A. (1997). Attitudes to careers in tourism: An Anglo Greek Comparison. *Tourism Management*, 18(3), 149-158.

- Atelia Melaville et al. (2006). **Community - Based Learning: Engaging Students for Success and Citizenship**. Washington, DC: The Coalition for Community Schools.
- Burnie. (1967). Active Manpower and Employment Policy : Labor Supply and Demand. **Ninth International Manpower Seminar**, page 45. September 21-December 2.
- Bysshe, S., Hughes, D. & Bowes, L. (2002). **The economic benefits of guidance**. **CeGS Research Report Series**, pp.1-50. Derby: Centre for Guidance Studies.
- Calhoun, C. C., & Finch, A. V.(1984). Tools to Teach Your Students about Careers. **Business Education Forum**, 388(8), 8-16.
- Gatsby. (2014). **Good Career Guidance**. London: The Gatsby Charitable Foundation.
- Good, Carter. (1973). **Dictionary of Education**. New York McGraw – Hill book Company.
- Harbison, F. H., & Myers, C. A. (1964). Education, **manpower, and economic growth: Strategies of human resource development**. New York: McGraw-Hill.
- Hiemstra. (1993). **The educative community**. Syracuse Syracuse University Adult Education Publications.
- James J. McDonald. (2000). **Standardized Work-based Learning Programs in Higher Education**. n.p.
- Jones, G. and Hill, C. (2000). **Contemporary Management**. New York: Inwin and McGraw Hills.
- Kramer, M. and Usher, A. (2011). **Work-Integrated Learning and Career-Ready Students: Examining the Evidence**. Toronto: Higher Education Strategy Associates.
- Modupe, D. (2008). **Human Resources Development Challenges in the Face of the Current Global Economic Meltdown: The Nigeria Perspective**. [online]. Available online at: [www.hrd.org.htm](http://www.hrd.org.htm) [Retrieved 20th May, 2014].
- Nadler, L., & Nadler, Z. (1989). **Developing human resources**. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Nuangchalerm, P. and Chansirisira. (2012). Community Service and University Roles : An Action Research based on the Philosophy of Sufficiency Economy. **US-China Education Review**, 2(4), 453-459.

- Pond, Kathleen Lingle. (1993). **The Professional Guide: Dynamics of Tour Guiding**. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Scott, R. (2006). The power of service learning. **Techniques (ACTE)**, 81(1), 14.
- Sheryl Burgstahler. (2001). **Universal Design of Instruction: Definition, Principles, and Examples**. Washington: n.p.
- Tourism & Hospitality Skill Council. (2015). **Qualification Pack: Tour Guide** [Online] Available online at: <http://thsc.in/KnowledgeResources/pdf/30decpdf/Tour%20Guide.pdf> [23 December 2015].
- Unesco. (1974). **Revised Recommendation Concerning Technical and Vocational Education**. Paris: Unesco Press.
- World Tourism Organization. (2014). **UNWTO Tourism Highlights 2014 Edition**. Madrid: World Tourism Organization.
- Zlotkowski, E. (2000). Service-learning in the Disciplines : Strategic Directions for Service-learning Research. **Michigan Journal of Community Service-Learning**, 7, 61-67.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

**ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ**

- ตารางที่ 1 ก รายนามผู้ให้สัมภาษณ์
- ตารางที่ 2 ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ตารางที่ 3 ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (Focus Group)



ตารางที่ 1 ก รายนามผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับ	ชื่อ นามสกุล	ตำแหน่ง/ สังกัด
1	นางสาวรสวรรณ คำวัง	บริษัท อีซี สไมล์
2	นางสาวกานดาพร อมตวนิช	บริษัท โตโย เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด
3	นางณัฏฐ์ชุกดา นันทนิ	นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำ เที่ยว กรมการท่องเที่ยว
4	Heaug hao fei	นักท่องเที่ยวชาวจีน
5	Ai Shimizu	นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น
6	Sook Jung	นักท่องเที่ยวชาวเกาหลี
7	อาจารย์จริยา กมฺุทมาศ	ผู้อำนวยการวิทยาลัยพณิชยการอินทราชัย
8	ดร. เบญจมาภรณ์ คุณะรังษี	ผู้อำนวยการสถาบันสันติราษฎร์บริหารธุรกิจ ในพระ อุปถัมภ์ฯ (SIBA)
9	อาจารย์อุมาภรณ์ พรหมแก้ว	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยววิทยาลัยพณิชย การอินทราชัย
10	อาจารย์สุวิมล คนไว	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยว สถาบันสันติ ราษฎร์บริหารธุรกิจ ในพระอุปถัมภ์ฯ (SIBA)
11	นายวัชระ ไพรบึง	นักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการท่องเที่ยว
12	นายรัฐพล แอนโก	นักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการท่องเที่ยว

ตารางที่ 2 ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับ	ชื่อ นามสกุล	ตำแหน่ง/ สังกัด
1	รศ.ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ	อาจารย์ประจำสาขาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2	ผศ.ดร.วิรุจ กิจนนทวิวัฒน์	อาจารย์ประจำสาขาวิชาธุรกิจและอาชีวศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3	อาจารย์ ดร.สาระ มีผลกิจ	อาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสวน ดุสิต





ตารางที่ 3 ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ลำดับ	ชื่อ นามสกุล	ตำแหน่ง/ สังกัด
1	อาจารย์ ดร.สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน	อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์ ภาควิชาศิลปาชีพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2	ดร.หลินฟ้า คุร์พิพัฒน์	ที่ปรึกษาและเลขานายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ แห่งประเทศไทย
3	อาจารย์ธารทิพย์ พัชรมณีปกรณ์	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวกรุงเทพ
4	อาจารย์พัชรินทร์ อินทร	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีการจัดการเพชรเกษม
5	อาจารย์พัฒยศ เพชรวงษ์	หัวหน้าสาขาวิชาการท่องเที่ยว วิทยาลัย อาชีวศึกษาสันติราษฎร์ และ กรรมการผู้จัดการ บริษัท I do tour and travel จำกัด
6	อาจารย์ยุวรี มณีรัตน์	หัวหน้ากลุ่มมาตรฐานอาชีวศึกษาธุรกิจและ บริการ สำนักงานคณะกรรมการการ อาชีวศึกษา
7	นางสาวศิริวรรณ พรเลิศวิวัฒน์	นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการพิเศษ และ หัวหน้ากลุ่มวิชาการธุรกิจและกองทุนคุ้มครอง ธุรกิจนำเที่ยว กรมการท่องเที่ยว

### ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- เอกสาร 1 ข แบบบันทึกข้อมูล
- เอกสาร 2 ข แบบสอบถาม สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์
- เอกสาร 3 ข แบบสัมภาษณ์ สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
- เอกสาร 4 ข แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
- เอกสาร 5 ข แบบสัมภาษณ์ สำหรับหัวหน้ากลุ่มส่งเสริม ธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว กรรมการท่องเที่ยว
- เอกสาร 6 ข แบบสอบถาม สำหรับสถาบันการศึกษา
- เอกสาร 7 ข แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้อำนวยการ และครู อาจารย์ในสาขาวิชาการท่องเที่ยว
- เอกสาร 8 ข แบบสัมภาษณ์ นักศึกษา
- เอกสาร 9 ข ร่างแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

## เอกสาร 1 ข แบบบันทึกข้อมูล

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อผู้ให้ข้อมูล .....	.....
ตำแหน่ง .....	.....
โทรศัพท์ .....	.....
หน่วยงาน .....	.....

### ส่วนที่ 2 สถิติจำนวนมัคคุเทศก์และความต้องการกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

#### 2.1 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

ปี	จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
2555	
2556	
2557	
2558	

#### 2.2 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ปี	จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
2555	
2556	
2557	
2558	

2.3 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ในช่วงปี 2557-2558

นักท่องเที่ยวสัญชาติ	จำนวนนักท่องเที่ยว	
	2557	2558
จีน		
มาเลเซีย		
ญี่ปุ่น		
รัสเซีย		
เกาหลี		

2.4 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ

ปี	จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางกับกรุ๊ปทัวร์	จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง
2555		
2556		
2557		
2558		

2.5 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในลักษณะเดินทางกับกรุ๊ปทัวร์และเดินทางด้วยตนเอง (แยกตามสัญชาติ)

ปี	นักท่องเที่ยว (สัญชาติ)	จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางกับกรุ๊ปทัวร์	จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง
2557	จีน		
	มาเลเซีย		
	ญี่ปุ่น		
	รัสเซีย		
	เกาหลี		
2558	จีน		
	มาเลเซีย		

ปี	นักท่องเที่ยว (สัญชาติ)	จำนวนนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติที่เดินทางกับกรุ๊ป ทัวร์	จำนวนนักท่องเที่ยวที่ เดินทางด้วยตนเอง
	ญี่ปุ่น		
	รัสเซีย		
	เกาหลี		

## 2.6 การคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

ปี	จำนวนนักท่องเที่ยว
2559	
2560	
2561	

## 2.7 แนวโน้มความต้องการกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ประเภทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปี	จำนวนมัคคุเทศก์
2559	
2560	
2561	

## 2.8 ข้อมูลจำนวนมัคคุเทศก์ที่ขาดแคลน ณ ปี 2558-2559

ภาษา	นักท่องเที่ยวกรุ๊ปทัวร์	มัคคุเทศก์ที่มีอยู่	ความต้องการ มัคคุเทศก์

**เอกสาร 2 ข** แบบสอบถาม สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

### แบบสอบถาม

#### เรื่อง แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

ด้วย นางสาวสุคนธ์ทิพย์ รื่นเรใจ นิสิตระดับมหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน 2) เพื่อวิเคราะห์สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ และ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน โดยแบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้อย่างครบถ้วนทุกข้อคำถาม ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านในการสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามฉบับนี้ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ทุกข้อ

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสุคนธ์ทิพย์ รื่นเรใจ

#### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

- แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน
  - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนากำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน
- โปรดอ่านคำชี้แจงให้เข้าใจก่อนตอบแบบสอบถามในแต่ละตอน และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

**1. เพศ**

- 1.1) ชาย       1.2) หญิง

**2. อายุ**

- 2.1) ต่ำกว่า 30 ปี       2.2) 30 – 39 ปี

- 2.3) 40 – 49 ปี       2.4) 50 ปีขึ้นไป

**3. วุฒิการศึกษา**

- 3.1) ต่ำกว่าปริญญาตรี       3.2) ปริญญาตรี       3.3) ปริญญาโท       3.4) ปริญญาเอก

**4. รายได้ต่อเดือน**

- 7.1) ต่ำกว่า 20,000 บาท       7.2) 21,000 – 35,000 บาท       7.3) 36,000–50,000 บาท

- 7.4) 51,000 – 65,000 บาท       7.5) 66,000 – 80,000 บาท       7.6) 81,000–95,000 บาท

- 7.7) 100,000 บาทขึ้นไป

**ตอนที่ 2 ความเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน**

ท่านคิดว่าตลาดแรงงานในปัจจุบันต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีคุณลักษณะในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับคุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน และตรงกับคุณลักษณะที่ต้องการให้เกิดขึ้น

เกณฑ์ค่าระดับคะแนน

- 5 หมายถึง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ในปัจจุบันตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับมากที่สุด และ หมายถึง ต้องการให้มัคคุเทศก์มีคุณลักษณะตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ในปัจจุบันตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับมาก และ หมายถึง ต้องการให้มัคคุเทศก์มีคุณลักษณะตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับมาก
- 3 หมายถึง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ในปัจจุบันตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับปานกลาง และ หมายถึง ต้องการให้มัคคุเทศก์มีคุณลักษณะตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ในปัจจุบันตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับน้อย และ หมายถึง ต้องการให้มัคคุเทศก์มีคุณลักษณะตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ในปัจจุบันตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับน้อยที่สุด และ หมายถึง ต้องการให้มัคคุเทศก์มีคุณลักษณะตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับน้อยที่สุด







รายการ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>2.3 ทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว</b>										
2.3.1 สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้										
2.3.2 สามารถดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัย ตลอดเวลาการเดินทางท่องเที่ยว										
2.3.3 สามารถปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง										
2.3.4 สามารถอำนวยความสะดวกและดูแลนักท่องเที่ยวสูงอายุ หรือผู้พิการได้										
2.3.5 อื่นๆ.....										
<b>2.4 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</b>										
2.4.1 มีความเป็นผู้นำ										
2.4.2 เคารพและสามารถรับมือกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม										
2.4.3 มีน้ำใจพร้อมช่วยเหลือ										
2.4.4 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถเข้ากับนักท่องเที่ยวได้โดยไม่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกเป็นปรปักษ์หรือไม่ไว้วางใจ										
2.4.5 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีอาชีพ										
2.4.6 สามารถทำหน้าที่ผู้ประสานระหว่างนักท่องเที่ยวและกลุ่มชนพื้นถิ่นให้เกิดความเข้าใจในวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีที่แตกต่างกัน										
2.4.7 อื่นๆ.....										
<b>3. ด้านเจตคติ</b>										
3.1 สดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน										
3.2 สติอารมณ์มั่นคง เยือกเย็นไม่วู่วาม สามารถเผชิญกับสถานการณ์และแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างสุขุม										
3.3 ใจรักในบริการ										
3.4 อื่นๆ .....										
<b>4. ด้านจริยธรรม</b>										
4.1 ตระหนักในหน้าที่ และมีความรับผิดชอบ										
4.2 ตรงต่อเวลา										
4.3 รักและศรัทธาในอาชีพมัคคุเทศก์										
4.4 มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว										

รายการ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4.5 เป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ทั้งทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม										
4.6 ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียม										
4.7 อื่นๆ.....										
<b>5. บุคลิกภาพ</b>										
5.1 มีรูปลักษณ์ภายนอกสง่างาม										
5.2 แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะและสถานที่										
5.3 อื่นๆ.....										

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน**

**3.1 ท่านคิดว่าปัญหาที่เกี่ยวกับความต้องการกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ได้แก่อะไรบ้าง**

3.1.1 ด้านความรู้

.....

.....

3.1.2 ด้านทักษะ

.....

.....

3.1.3 ด้านเจตคติ

.....

.....

3.1.4 ด้านจริยธรรม

.....

.....

### 3.1.5 ด้านบุคลิกภาพ

.....

.....

### 3.2 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์

.....

.....

.....



### เอกสาร 3 ข แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยว

1. สถานประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยวมีลักษณะรูปแบบการจ้างงานมัคคุเทศก์ในลักษณะใด (มัคคุเทศก์ประจำหรือมัคคุเทศก์อิสระ)
2. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการคือชาติใด มีลักษณะรูปแบบการท่องเที่ยว ความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษ และมีความต้องการในใช้บริการมัคคุเทศก์เป็นอย่างไร
3. ปัจจัยที่สถานประกอบการพิจารณาในการรับเลือกมัคคุเทศก์เข้าทำงาน
4. วุฒิการศึกษามีผลต่อการรับเลือกสมัครงานหรือไม่ สถานประกอบการมีความต้องการในการจ้างงานกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์หรือไม่ ที่ผ่านมามีความพึงพอใจในการใช้กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอย่างไร
5. ในความคิดของท่านปัจจุบันสถาบันการอาชีวศึกษาก็มีการผลิตมัคคุเทศก์เข้าสู่ตลาดแรงงานได้ เช่นเดียวกับนักศึกษาที่จบจากมหาวิทยาลัยในระดับอุดมศึกษา ท่านคิดว่ากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ควรมีจุดเด่นที่แตกต่างจากมัคคุเทศก์ที่จบจากสถาบันอุดมศึกษาอย่างไร จึงจะเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน
6. สถานประกอบการของท่านมีนโยบายในการนำมัคคุเทศก์มาเทรดใหม่หรือไม่ ในกรณีที่มัคคุเทศก์ขาดประสิทธิภาพหรือยังทำงานได้ไม่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ
7. ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับความต้องการกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ และวิธีการแก้ไข

	ปัญหาและอุปสรรค/วิธีการแก้ไข
ความรู้	
ทักษะ	
เจตคติ	
จริยธรรม	
บุคลิกภาพ	
อื่นๆ	

8. ท่านมีความคิดว่าคุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ท่านมีความต้องการกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านใดมากที่สุด และคิดว่าจำเป็นที่สุดสำหรับการปฏิบัติงาน
9. ในฐานะเป็นผู้ประกอบการ ท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนากำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานของสถาบันการอาชีวศึกษาอย่างไร รวมถึงข้อเสนอที่อยากจะทำให้สถาบันการอาชีวศึกษาแก้ไข ปรับปรุง คืออะไร

#### เอกสาร 4 ข แบบสัมภาษณ์ สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1. เป็นครั้งแรกที่มาเมืองไทยหรือไม่ มีการติดต่อหามัคคุเทศก์มาจากช่องทางใด (จากบริษัททัวร์ มัคคุเทศก์อิสระจากทางเว็บไซต์ คำแนะนำผ่านอินเทอร์เน็ต ฯลฯ)
2. จุดมุ่งหมายปลายทางที่มาท่องเที่ยวในเมืองไทยได้แก่ที่ใดบ้าง
3. สิ่งที่น่าสนใจเมื่อมาเที่ยวเมืองไทยคืออะไร (อาหารไทย แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ การช้อปปิ้ง การท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิต ฯลฯ)
4. ท่านประทับใจมัคคุเทศก์ที่ให้บริการหรือไม่ มีความพึงพอใจ/ประทับใจในเรื่องใด (เล่าเหตุการณ์ตัวอย่างประกอบ)
5. ท่านคิดว่ามีเรื่องใดที่มัคคุเทศก์ไทยควรปรับปรุง (เล่าเหตุการณ์ตัวอย่างประกอบ)
6. ปัจจัยที่จะพิจารณาเลือกมัคคุเทศก์ในการให้บริการและการนำเที่ยวคืออะไร ความคาดหวังต่อการบริการเป็นอย่างไร มีความต้องการคุณลักษณะในเรื่องใดเป็นพิเศษจากมัคคุเทศก์
7. ท่านต้องการให้มัคคุเทศก์มีความรู้ ทักษะ เจตคติ จริยธรรม และบุคลิกภาพ ในเรื่องใดเป็นพิเศษหรือไม่

**เอกสาร 5 ข** แบบสัมภาษณ์ สำหรับหัวหน้ากลุ่มส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว

1. ความต้องการกำลังคนของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เชิงปริมาณ ปัจจุบันมัคคุเทศก์ขาดแคลนจริงหรือไม่ ขาดแคลนในกลุ่มใด

2. ความต้องการกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในเชิงคุณภาพ

	คุณลักษณะที่ต้องการ
ความรู้	
ทักษะ	
เจตคติ	
จริยธรรม	
บุคลิกภาพ	
อื่นๆ	

3. ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับคุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในปัจจุบัน

	ปัญหาและอุปสรรค
ความรู้	
ทักษะ	
เจตคติ	
จริยธรรม	
บุคลิกภาพ	
อื่นๆ	

4. ท่านมีความเห็นว่าคุณลักษณะใดของมัคคุเทศก์ที่จำเป็นต้องได้รับการเร่งพัฒนามากที่สุด

5. ปัญหาและอุปสรรคในการผลิตและพัฒนาากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (เช่น งบประมาณ หลักสูตร ครู)

6. จากผลการวิจัยพบว่า ตลาดแรงงานต้องการมัคคุเทศก์ที่มีความรู้มากที่สุด โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย ความรู้ด้านกฎหมายการท่องเที่ยว และความรู้เท่าทันสถานการณ์เศรษฐกิจสังคม ในส่วนนี้ปัจจุบันสถานศึกษาควรมีวิธีการพัฒนาผู้เรียนหรือจัดการเรียนการสอนอย่างไร และกรมการท่องเที่ยวมีส่วนช่วยพัฒนาอย่างไรบ้าง

7. ในด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว สถานศึกษาควรจะเร่งเปิดสอนภาษาอะไร เพื่อให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ควรมีแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารอย่างไร กรรมการท่องเที่ยวมีส่วนพัฒนาอย่างไรบ้าง
8. แนวโน้มและพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ควรจะมีคืออะไร จำเป็นต้องมีความรู้หรือทักษะเรื่องใดเป็นพิเศษ และมีวิธีการเตรียมความพร้อมอย่างไร
9. กรรมการท่องเที่ยวมีนโยบายหรือบทบาทในการพัฒนาบุคลากรสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในแง่ใด และอย่างไรบ้าง
10. ในความคิดของท่านภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนากำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ควรมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนานักศึกษาอาชีพมัคคุเทศก์รูปแบบใดบ้าง
11. ในความคิดของท่านปัจจุบันสถาบันการอาชีวศึกษาก็ได้ผลิตกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ซึ่งสามารถจบออกมาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ได้เช่นเดียวกับกลุ่มที่เรียนจากมหาวิทยาลัย ดังนั้น ท่านมีความเห็นว่ามัคคุเทศก์ที่จบจากอาชีวศึกษา ควรมีจุดเด่น หรือมีอัตลักษณ์ที่ต่างจากมัคคุเทศก์ที่จบมหาวิทยาลัยอย่างไร จึงจะเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน
12. รูปแบบการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่ท่านคาดหวัง หรือต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต
13. ข้อเสนอแนะในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน อาทิเช่น รัฐควรมีนโยบายอย่างไร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีนโยบายอย่างไร หรือสถานศึกษาควรจะมีนโยบายในการพัฒนากำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์อย่างไร



## เอกสาร 6 ข แบบสอบถามสำหรับสถาบันการอาชีวศึกษา

### แบบสอบถามสำหรับสถาบันการอาชีวศึกษา

#### เรื่อง แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

ด้วย นางสาวสุคนธ์ทิพย์ รื่นเรใจ นิสิตระดับมหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของตลาดแรงงาน 2) เพื่อวิเคราะห์สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ และ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน โดยแบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้อย่างครบถ้วนทุกข้อคำถาม ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านในการสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามฉบับนี้ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ทุกข้อขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสุคนธ์ทิพย์ รื่นเรใจ

#### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

- แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาด้านอาชีวศึกษาสาขาอาชีพมัคคุเทศก์
- แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและสถานศึกษา
  - ตอนที่ 2 สภาพการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์
  - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน เป็นคำถามปลายเปิดผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะอย่างอิสระ
- โปรดอ่านคำชี้แจงให้เข้าใจก่อนตอบแบบสอบถามในแต่ละตอน และขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและสถานศึกษา**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หรือเติมข้อมูลลงในช่องว่าง

**1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1.1 ตำแหน่ง

- 1.1.1) ผู้อำนวยการ       1.1.2) รองผู้อำนวยการ       1.1.3) ครู อาจารย์  
 1.1.4) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

1.2 วุฒิการศึกษา

- 1.2.1) ปริญญาตรี       1.2.1 ) ปริญญาโท       1.2.3) ปริญญาเอก

1.3 ประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ..... ปี

**2) ข้อมูลพื้นฐานของสถานศึกษา**

2.1 สถานศึกษาของท่านเปิดการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว สาขาวิชาการท่องเที่ยว ในสาขางานใด

- 2.1.1) มัคคุเทศก์ทั่วไป       2.1.2) มัคคุเทศก์เดินป่า       2.1.3) มัคคุเทศก์ทางทะเล  
 2.1.4) มัคคุเทศก์ศิลปวัฒนธรรม       2.1.5) การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว  
 อื่นๆ.....

2.2 ประเภทบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ที่นักศึกษาจะได้รับเมื่อจบการศึกษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 2.2.1) มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)  
 2.2.2) มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า)  
 2.2.3) มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย)  
 2.2.4) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม)  
 2.2.5) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่)  
 2.2.6) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล)  
 2.2.7) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย – เฉพาะพื้นที่)  
 2.2.8) มัคคุเทศก์เฉพาะ(ทางทะเลชายฝั่ง)  
 2.2.9) มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ)  
 2.2.10) มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น)



**ตอนที่ 2** ความเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณศัพท์

ท่านคิดว่าสถานศึกษาของท่านมีสภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณศัพท์ ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด และผู้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในแต่ละด้านตามข้อคำถามดังกล่าวได้แก่ใครบ้าง

- คำชี้แจง 1.1 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านเกี่ยวกับการจัดการศึกษาและพัฒนากำลังคนสาขาวิชาการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาของท่านทั้งในสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์
- 1.2 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  สำหรับผู้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาตามข้อคำถามนั้นๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เกณฑ์การระดับคะแนน

- 5 หมายถึง สถานศึกษามีสภาพพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณศัพท์ ตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับมากที่สุด และควรมีสภาพพัฒนากำลังคนตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง สถานศึกษามีสภาพพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณศัพท์ ตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับมาก และควรมีสภาพพัฒนากำลังคนตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับมาก
- 3 หมายถึง สถานศึกษามีสภาพพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณศัพท์ ตรงตามข้อคำถามนี้ระดับปานกลาง และควรมีสภาพพัฒนากำลังคนตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง สถานศึกษามีสภาพพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณศัพท์ ตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับน้อย และควรมีสภาพพัฒนากำลังคนตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง สถานศึกษามีสภาพพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมีคุณศัพท์ ตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับน้อยที่สุด และควรมีสภาพพัฒนากำลังคนตรงตามข้อคำถามนี้ในระดับน้อยที่สุด

ตัวอย่างใบการตอบแบบสอบถาม

	สภาพการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาในปัจจุบัน					สภาพการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาที่พึงประสงค์					ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคน				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	สถานศึกษา	สถานประกอบการ	ชุมชน	สมาคมวิชาชีพ	อื่นๆ (ระบุ)
1. นำนโยบาย วิสัยทัศน์ตามยุทธศาสตร์ของประเทศ หน่วยงานภาครัฐมากำหนดเป็นเนื้อหาสาระ	✓								✓		✓				

ข้อคำถาม	สภาพการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาในปัจจุบัน					สภาพการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาที่พึงประสงค์					ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคน				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	สถานศึกษา	สถานประกอบการ	ชุมชน	สมาคมวิชาชีพ	อื่นๆ (ระบุ)
<b>1. สภาพทั่วไปในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา สาขาช่างเทคนิค</b>															
1.1 นำนโยบาย วิสัยทัศน์ตามยุทธศาสตร์ของประเทศ หน่วยงานภาครัฐมา กำหนดเป็นเนื้อหาสาระ										1					
1.2 นำนโยบาย วิสัยทัศน์ตามยุทธศาสตร์ของภูมิภาคมากำหนดเป็นเนื้อหา สาระ															
1.3 วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และเนื้อหาสาระตอบสนองความต้องการของ ตลาดแรงงาน															
1.4 เนื้อหาและการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสถานศึกษามีความ สอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นของที่ตั้งสถานศึกษา															



ชื่อคำถาม	สภาพการพัฒนากำลัังคนระดับ อาชีวศึกษาในปัจจุบัน					สภาพการพัฒนากำลัังคนระดับ อาชีวศึกษาที่พึงประสงค์					ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลัังคน				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	สถาน ศึกษา	สถาน ประกอบ การ	ชุมชน	สมาคม วิชาชีพ	อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1					
1.12 กิจกรรมการเรียนการสอนพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานมีคุณศัพท์ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในการประกอบอาชีพ															
1.13 กิจกรรมการเรียนการสอนให้ความสำคัญกับทักษะในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง															
1.14 กิจกรรมการเรียนการสอนพัฒนาทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้ผู้เรียนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีอาชีพ															
1.15 กิจกรรมการเรียนการสอนปลูกฝังให้ผู้เรียนรักการเรียนรู้ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ															
1.16 กิจกรรมการเรียนการสอนสร้างเจตคติที่ดีในการทำงานมีคุณศรัทธกให้แกผู้เรียน															
1.17 กิจกรรมการเรียนการสอนส่งเสริมเรียนด้านคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่ดีงามในวิชาชีพ															
1.18 กิจกรรมการเรียนการสอนส่งเสริมการพัฒนาบุคลิกภาพ และการดูแลรูปลักษณ์ภายนอกให้ดูน่าเชื่อถือ															
<b>2. รูปแบบการเรียนการสอนทางตรง</b>															
2.1 มีการกำหนดเนื้อหาสาระอย่างเป็นลำดับขั้นตอน และมีโครงสร้างเวลา ที่ตายตัว															
2.2 มีการถ่ายทอดความรู้ใหม่ให้ผู้เรียนโดยผู้สอนเป็นศูนย์กลาง															





ข้อคำถาม	สภาพการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาในปัจจุบัน					สภาพการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาที่พึงประสงค์					ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคน				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	สถานศึกษา	สถานประกอบการ	ชุมชน	สมาคมวิชาชีพ	อื่นๆ(ระบุ)
3.5 เชิญบุคลากรที่อยู่ในสาขาอาชีพมีคุณวุฒีมารายาย เพื่อเตรียมความพร้อมและแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นในสาขาอาชีพมีคุณวุฒิศัก															
3.6 จัดให้นักศึกษาได้ศึกษาดูงานในสถานประกอบการ เพื่อสร้างความคุ้นเคยและสนใจให้เข้าทำงาน															
3.7 ภายหลังจากการมีผลงานกับสถานประกอบการแล้วผู้เรียนได้รับทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ และสามารถเข้าสู่การทำงานได้อย่างมั่นใจ															
3.8 มีการเรียนผ่านการที่โครงการที่โรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับมีคุณวุฒิศัก เพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนาทักษะในการทำงาน															
3.9 อื่นๆ (โปรดระบุ).....															
<b>4. รูปแบบการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community – based learning)</b>															
4.1 ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนรวมกันกับสถาบันการอาชีวศึกษาในการพัฒนากำลังคนตามความต้องการของชุมชน															
4.2 ชุมชนมีศักยภาพในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา สาขางานมีคุณวุฒิศัก															
4.3 มีการใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น งบประมาณ การเงิน บุคลากรในชุมชนเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้งานมีคุณวุฒิศัก															



ข้อคำถาม	สภาพการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาในปัจจุบัน					สภาพการพัฒนากำลังคนระดับ อาชีวศึกษาที่พึงประสงค์					ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคน				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	สถาน ศึกษา	สถาน ประกอบ การ	ชุมชน	สมาคม วิชาชีพ	อื่นๆ(ระบุ)
5.5 มีผลป้อนกลับโดยทันที (feedback) เพื่อให้ผู้เรียนได้ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ได้ตามเกณฑ์															
5.6 ผู้เรียนเชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์เดิมกับความรู้และประสบการณ์ใหม่ นำไปสู่การประยุกต์ความรู้และนำไปใช้ในชีวิตจริง															
5.7 มีการจัดแหล่งเรียนรู้หรือแนะนำแหล่งเรียนรู้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองนอกเหนือจากกิจกรรมในห้องเรียน															
5.8 อื่นๆ .....															

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน

3.1 ท่านมีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ควรจะเป็นเช่นไร

### 3.1.1 ด้านความรู้

3.1.1.1) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

.....

.....

3.1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย

.....

.....

3.1.1.3) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยว

.....

.....

### 3.1.2 ด้านทักษะ

3.1.2.1) ทักษะการสื่อสารเพื่อการนำเที่ยว

.....

.....

3.1.2.2) ทักษะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

.....

.....

3.1.2.3) ในการดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

.....

.....

4.1.2.4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

.....

.....

### 3.1.3 ด้านเจตคติ

.....

### 3.1.4 ด้านจริยธรรม

.....

.....

### 3.1.5 ด้านบุคลิกภาพ

.....

.....

3.2 จุดเด่น/เอกลักษณ์ของการผลิตและพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ  
มัคคุเทศก์ของสถาบันการอาชีวศึกษาของท่านที่แตกต่างจากสถาบันอื่นๆ คืออะไร

.....

.....

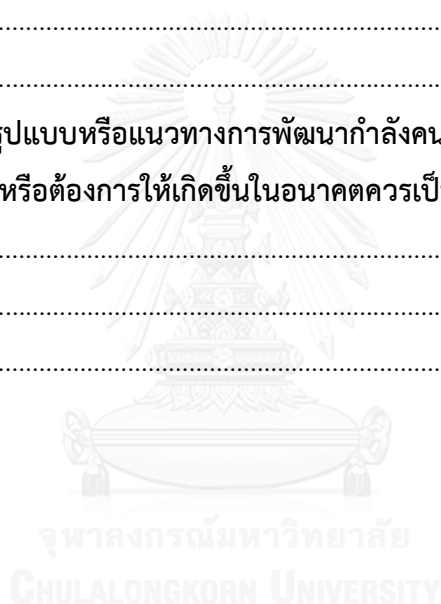
.....

3.3 ท่านมีความเห็นว่ามีรูปแบบหรือแนวทางการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพ  
มัคคุเทศก์ที่ท่านคาดหวังหรือต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....



**เอกสาร 7 ข** แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้อำนวยการสถาบันการอาชีวศึกษา และครู อาจารย์ ใน  
สาขาวิชาการท่องเที่ยว

1. แนวโน้มการเข้าสู่อาชีพมัคคุเทศก์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาในสถานศึกษาของท่าน (การประกอบอาชีพ/การศึกษาต่อภายหลังการจบการศึกษา)
2. การกำหนดเนื้อหาสาระในการเรียนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ทางสถาบันการอาชีวศึกษามีการกำหนดจากอะไร มีการสำรวจความต้องการของตลาดแรงงาน หรือมีการนำนโยบายของรัฐ บริบทของท้องถิ่น มากำหนดเป็นเนื้อหาสาระเพื่อให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือไม่
3. ปัจจุบันสถานศึกษาของท่านได้มีการกำหนดนโยบายในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานอย่างไรบ้าง ให้ผู้เรียนจบไปแล้วมีงานทำ
4. การจัดการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาคุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ มีการดำเนินงานในลักษณะใด (มีลักษณะการเรียนการสอนทางตรง เรียนรู้จากการทำงาน การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน หรือเรียนรู้แบบฐานสมรรถนะ/การเรียนแต่ละรูปแบบมีข้อดีหรือข้อจำกัดอย่างไร)
5. การแนะแนวด้านอาชีพ มีการดำเนินงานในลักษณะใด เพื่อคัดกรองผู้เรียนที่มีความสนใจและถนัดในอาชีพนี้จริงๆ และเพื่อป้องกันการออกจากการเรียนกลางคัน หรือจบการศึกษาแล้วไปประกอบอาชีพอื่น
6. กิจกรรม/โครงการเตรียมความพร้อมก่อนเป็นมัคคุเทศก์ มีรูปแบบไปในทิศทางเช่นไร
7. แหล่งเรียนรู้ด้านอื่นๆ ที่เปิดโอกาสให้กำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์เข้าไปศึกษาเพิ่มเติมนอกห้องเรียน
8. ท่านผู้อำนวยการมีแนวทางการให้สถาบันการอาชีวศึกษาเข้ามาประสานความร่วมมือกับชุมชน สำหรับการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานอย่างไรบ้าง
9. ลักษณะความร่วมมือกับสถานประกอบการ/ชุมชน
  - 9.1 ลักษณะความร่วมมือรูปแบบใดบ้าง เช่น งบประมาณ วิทยากร ศึกษาดูงาน
  - 9.2 ปัจจัยที่สนับสนุนและก่อให้เกิดความร่วมมือ
  - 9.3 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคที่ต่อความร่วมมือ/ปัจจัยที่ทำให้ไม่เกิดความร่วมมือ
10. ในความคิดของท่านภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนากำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ ควรมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์รูปแบบใดบ้าง

11. ปัญหาและอุปสรรคในการผลิตและพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ (งบประมาณ ครู พุทธิกรรมนักเรียน)

12. ในความคิดของท่านปัจจุบันสถาบันการอาชีวศึกษาก็ได้ผลิตกำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ซึ่งสามารถจบออกมาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ได้เช่นเดียวกับกลุ่มที่เรียนจากมหาวิทยาลัย ดังนั้น ท่านมีความเห็นว่า มัคคุเทศก์ที่จบจากอาชีวศึกษาควรมีจุดเด่นหรือมีอัตลักษณ์ที่ต่างจากมัคคุเทศก์ที่จบมหาวิทยาลัยอย่างไร จึงจะเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน

13. รูปแบบการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ที่ท่านคาดหวัง หรือต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต

14. ข้อเสนอแนะในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ให้ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน อาทิเช่น รัฐควรมีนโยบายอย่างไร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีนโยบายอย่างไร หรือสถานศึกษาควรจะมีนโยบายในการพัฒนากำลังคนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์อย่างไร



**เอกสาร 8 ข แบบสัมภาษณ์ นักศึกษา**

1. สาเหตุที่เลือกเรียนในสาขาอาชีพมัคคุเทศก์หรือสาขาวิชาการท่องเที่ยว
2. อนาคตในการประกอบอาชีพภายหลังจากจบการศึกษา และเหตุผล (ทำงานเป็นมัคคุเทศก์ทำงานในสายงานท่องเที่ยว/ศึกษาต่อ)
3. แนวโน้มในการประกอบอาชีพของรุ่นพี่ที่จบการศึกษาไปแล้ว
4. รูปแบบในการพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของสถาบันการอาชีวศึกษาของท่าน
5. ลักษณะในการฝึกงาน ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกงาน
6. ท่านมีความต้องการให้สถาบันการอาชีวศึกษาของท่านมีรูปแบบการสอนแบบใด ควรมีการเพิ่มเติมหรือปรับลดเนื้อหาในการเรียนการสอนในเรื่องใดบ้าง
7. อุปสรรคในการเรียนสาขาอาชีพมัคคุเทศก์ของท่านคืออะไร
8. ท่านคิดว่าจุดเด่น เอกลักษณ์ของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาของสาขาอาชีพมัคคุเทศก์คืออะไร



## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวสุคนธ์ทิพย์ รื่นเรืองใจ เกิดวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ.2533 ที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาประถมศึกษา จาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2556

