



รายงานการวิจัย

การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศ  
ของแรงงานวิชาชีพที่เป็นความต้องการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน  
: กรณีศึกษากลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยว ในแผนกสาขาการเดินทาง

โดย

ดร.เสนีย์ สุวรรณดี และคณะ

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

มิถุนายน 2559

# สัญญาเลขที่ RDG5740006

## รายงานการวิจัย

การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศ  
ของแรงงานวิชาชีพที่เป็นความต้องการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน :  
*กรณีศึกษากลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยว ในแผนกสาขาการเดินทาง*

คณะผู้วิจัย	สังกัด
1. ดร.เสนีย์ สุวรรณดี	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
2. รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาวี อนุพันธ์พิศิษฐ์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อศนีย์ ทองศิลป์	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
4. อาจารย์ภาวณา เมนทะระ	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
5. อาจารย์ปิยวรรณ บุญเพ็ญ	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย วช.-สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของวิชาชีพที่สามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรี ในกลุ่มประเทศที่อยู่ภายใต้กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และนำเสนอแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรในการพัฒนาฝีมือแรงงานไทยในกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยว ในแผนกสาขาการเดินทาง เพื่อสร้างความเป็นเลิศของวิชาชีพตามกรอบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน โดย กลุ่มตัวอย่างคือ บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานประกอบการการท่องเที่ยว ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง ได้แก่ การศึกษาค้นคว้าจากเอกสารอ้างอิง วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ ข่าวการรับสมัครงานในหน้าหนังสือพิมพ์และเว็บไซต์การรับสมัครงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ ใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม และวิธีการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จัดการประชุมกลุ่มย่อยตัวแทนทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยเพื่อตรวจสอบ ให้คำปรึกษา และแนะนำในการจัดทำหลักสูตร

ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการจำเป็นของสมรรถนะทั่วไปโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่สมรรถนะทั่วไปที่มีความต้องการจำเป็น คือ สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ และบริหาร/แก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก สำหรับสมรรถนะทั่วไปที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจ คือ พัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความต้องการจำเป็นในระดับมาก สมรรถนะที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ พัฒนาโครงการเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการท่องเที่ยวในประเทศผู้รับ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ที่ต้องการจำเป็นมากที่สุดคือ พัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ สมรรถนะที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุดคือ จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ที่ต้องการมากที่สุดคือ ปรับปรุงรักษาความปลอดภัยของระบบบัญชีการเงิน สมรรถนะที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยที่ทำงาน ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายตัว มีสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่คือ อ่าน/เขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง สมรรถนะที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ ให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ที่ต้องการมากที่สุด คือ จัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยวอ่าน/เขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขึ้นหัวหน้าพนักงาน สมรรถนะที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ ดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์ รูปแบบการจัดหลักสูตรที่เหมาะสมในการพัฒนาสมรรถนะและคุณสมบัติที่เป็นเลิศ คือ การจัดทำหลักสูตรเชิงประสบการณ์โดยใช้ระยะเวลาในการอบรมไม่เกิน 15 วัน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	a
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	8
ขอบเขตของโครงการวิจัย	9
ขอบเขตด้านเนื้อหา	9
ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูล	9
ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา	12
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	13
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	13
นิยามศัพท์เฉพาะ	14
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>16</b>
การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกับการท่องเที่ยวและบุคลากรวิชาชีพ ท่องเที่ยว	17
สถานการณ์การท่องเที่ยวของอาเซียน	17
โอกาสและความท้าทายของการท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน	20
ความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวในอาเซียน	22
ข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	24
สมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว	29
ผลการดำเนินงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อการ ก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	35

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
การพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรการท่องเที่ยว	40
หลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรการท่องเที่ยวในประเทศไทย	41
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้	58
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์เป็นฐาน	58
แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้เชิงประสบการณ์การเรียนรู้	60
แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบการเรียนรู้แบบย้อนกลับ	61
แนวคิดในการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์	63
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ	65
ความหมายของสมรรถนะ	65
ประเภทของสมรรถนะ	65
องค์ประกอบของสมรรถนะ	66
การประเมินสมรรถนะบุคคล	68
แนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรโดยฐานสมรรถนะ	68
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว	73
ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว	73
ลักษณะของธุรกิจท่องเที่ยว	75
ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว	75
ตำแหน่งงานในธุรกิจนำเที่ยว	77
แนวคิดในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรทางการท่องเที่ยว	81
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	86
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>92</b>
การศึกษาระยะที่ 1	93
วิธีการดำเนินการศึกษา	93
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	95
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	96

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย (ต่อ)</b>	<b>92</b>
การเก็บรวบรวมข้อมูล	98
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	100
การศึกษาระยะที่ 2	101
การสำรวจความต้องการของผู้ประกอบการ	102
การศึกษาข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร	102
การสร้างหลักสูตร	103
การตรวจสอบหลักสูตร	103
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>106</b>
ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อหากรอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และสมรรถนะที่เป็นเลิศ	106
ผลการนำเสนอแนวทางการสร้างหลักสูตรเพื่อการพัฒนาสมรรถนะและ คุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับบุคลากรท่องเที่ยว	145
ผลการประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร	167
<b>บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล</b>	<b>175</b>
สรุปผลการศึกษา	175
อภิปรายผลการวิจัย	178
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	182
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป	182
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>183</b>
ภาคผนวก	187
ภาคผนวก ก.แบบสอบถามในการวิจัย	188
ภาคผนวก ข. โครงการประชุมระดมสมองและประเด็นการสัมภาษณ์ และระดมสมอง	208
ภาคผนวก ค. แบบประเมินและรายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินหลักสูตร	217

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แผนภาพแสดง โครงสร้างการดำเนินงานของ ASEAN NTOs (ปรับปรุง)	23
ภาพที่ 2.2 การออกแบบสมรรถนะและหลักสูตรของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว อาเซียน	40
ภาพที่ 2.3 ภาพองค์ประกอบของการจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์เป็นฐาน	58
ภาพที่ 2.4 รูปแบบแนวคิด ADDIE Model	64
ภาพที่ 2.5 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)	66
ภาพที่ 2.6 ภาพความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างระหว่างบุคคล สมรรถนะ และ ผลงาน	66
ภาพที่ 2.7 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง	67
ภาพที่ 2.8 ภาพสมรรถนะของผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในแต่ละตำแหน่งงาน	72
ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนในการศึกษาวิจัยตลอดโครงการ	92
ภาพที่ 3.2 การศึกษาระยะที่ 1 การศึกษาคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์และ กรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของแรงงานวิชาชีพ สาขาการเดินทาง แผนก บริหารธุรกิจนำเที่ยว	94
ภาพที่ 3.3 การศึกษาระยะที่ 2 ในการศึกษาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเชิง ประสบการณ์	105

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 1.1 ผู้ให้ข้อมูลและเกณฑ์การคัดเลือกตัวอย่าง ในการศึกษาาระยะที่ 1	10
ตารางที่ 1.2 ผู้ให้ข้อมูลและเกณฑ์การคัดเลือกตัวอย่าง ในการศึกษาาระยะที่ 2	11
ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในอาเซียน ระหว่างปี 2554-2558 (2011-2015)	18
ตารางที่ 2.2 แหล่งทรัพยากรและประสบการณ์ท่องเที่ยวที่โดดเด่นของประเทศสมาชิกอาเซียน	21
ตารางที่ 2.3 สรุปหลักสูตรอบรมบุคลากรท่องเที่ยวที่มีในประเทศไทยระหว่างช่วงปี 2554 - 2558	23
ตารางที่ 2.4 สรุปหลักสูตรอบรมบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จำแนกตามคุณสมบัติ และวุฒิบัตรที่จะได้รับ	53
ตารางที่ 2.5 สรุปรายวิชาในหลักสูตรอบรมบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จำแนกตามสมรรถนะ	55
ตารางที่ 2.6 สรุปหน้าที่รับผิดชอบ คุณสมบัติ ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว จำแนกตามตำแหน่งงาน	78
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย	96
ตารางที่ 4.1 แสดงคุณสมบัติที่ต้องการของบริษัทในกลุ่มธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามตำแหน่งผู้จัดการ	107
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล	110
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงาน	111
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม	112
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของพันธมิตรทางธุรกิจ	113
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งในบริษัท	113
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการจำเป็นของสมรรถนะทั่วไป	114



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(s.d.) และระดับความต้องการจำเป็น สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency)	115
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s.d.) และระดับความต้องการจำเป็น สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency)	117
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(s.d.) และระดับความต้องการจำเป็น สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency)	119
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(s.d.) และระดับความต้องการจำเป็น สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency)	120
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(s.d.) และระดับความต้องการจำเป็น สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency)	122
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของ คุณลักษณะที่พึงประสงค์จำแนกตามตำแหน่งงาน	124
ตารางที่ 4.14 แสดงค่า Eigen values ขององค์ประกอบของสมรรถนะทั่วไป	126
ตารางที่ 4.15 แสดงน้ำหนักองค์ประกอบสมรรถนะทั่วไป	126
ตารางที่ 4.16 แสดงค่า Eigen values ขององค์ประกอบของสมรรถนะตามบทบาท หน้าที่	127
ตารางที่ 4.17 แสดงน้ำหนักองค์ประกอบตามบทบาทหน้าที่	129
ตารางที่ 4.18 แสดงค่า Eigen values ขององค์ประกอบของสมรรถนะตามบทบาท หน้าที่	130
ตารางที่ 4.19 แสดงน้ำหนักองค์ประกอบสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของผู้จัดการ ฝ่ายขาย/ตลาด	131
ตารางที่ 4.20 แสดงค่า Eigen values ขององค์ประกอบของสมรรถนะตามบทบาท หน้าที่	132
ตารางที่ 4.21 แสดงน้ำหนักองค์ประกอบสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ผู้จัดการฝ่าย บัญชี	133

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.22 แสดงค่า Eigen values ขององค์ประกอบของตามบทบาทหน้าที่	134
ตารางที่ 4.23 แสดงน้ำหนักองค์ประกอบตามบทบาทหน้าที่	135
ตารางที่ 4.24 แสดงค่า Eigen values ขององค์ประกอบของตามบทบาทหน้าที่	136
ตารางที่ 4.25 แสดงน้ำหนักองค์ประกอบตามบทบาทหน้าที่	138
ตารางที่ 4.26 ความต้องการจำเป็นเนื้อหาการจัดฝึกอบรม ระยะเวลา และตำแหน่งที่ ต้องได้รับการอบรม	143
ตารางที่ 4.27 ตารางวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน คุณลักษณะที่พึง ประสงค์ สมรรถนะที่เป็นเลิศ และความต้องการจำเป็นของรายวิชา	148
ตารางที่ 4.28 สรุปรายละเอียดวิชาของหลักสูตรฝึกอบรม	151
ตารางที่ 4.28 สรุปรายละเอียดรายวิชาจำแนกตามตำแหน่งงาน	153
ตารางที่ 4.29 สรุปจำนวนระยะเวลาฝึกอบรม จำแนกตามชุดวิชา (Module)	165
ตารางที่ 4.30 สรุปเกณฑ์การคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมฝึกอบรมตามวุฒิการศึกษา	166
ตารางที่ 4.31 ผลประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร	167

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญ

ในการรวมกลุ่มประชาคมอาเซียน ของประเทศอาเซียนเดิม 6 ประเทศ คือ ประเทศไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย และบรูไน กับกลุ่มประเทศสมาชิกใหม่ ได้แก่ กัมพูชา ลาว พม่า และเวียดนาม บัญญัติ ศิริปรีชา. (2552) เกิดขึ้นเพื่อให้กลุ่มประเทศในภูมิภาคได้สร้างโอกาส อำนาจต่อรอง และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจรวมถึงการผนึกกำลังร่วมกันในการแก้ไขปัญหาและต่อต้านภัยคุกคามต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระดับภูมิภาค เนื่องจากประชากรในภูมิภาคเมื่อรวมกันมีมากกว่า 600 ล้านคน หรือ 1 ใน 10 ของประชาคมโลก มี GDP รวมเกือบ 30,000 ล้านบาท จึงนับเป็นตลาดและแหล่งเศรษฐกิจที่มีศักยภาพมหาศาล (ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย.2553; หอการค้าจังหวัดนครราชสีมา.2554; กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ.2551) การรวมตัวกันจะทำให้สามารถเพิ่มอำนาจต่อรองกับกลุ่มประเทศในภูมิภาคอื่น ทั้งกับกลุ่มสหภาพยุโรป (EU) เขตการค้าเสรีในภูมิภาคอเมริกาเหนือ (NAFTA) (กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ.2553) หรือแม้แต่กลุ่มมหาอำนาจใหม่ทางเศรษฐกิจอย่างจีนหรืออินเดียได้ (เสนีย์ สุวรรณดี.2542; ไทยกู้ควอตคอม.2554) โดยหนึ่งในข้อตกลงของการรวมกลุ่มอาเซียนนั้นได้กำหนดให้มีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 โดยมีรูปแบบการดำเนินการคล้ายกับประชาคมเศรษฐกิจยุโรป หรือ European Economic Community (EEC) คือให้อาเซียนกลายเป็นเขตการผลิตเดียวและตลาดเดียว หรือ Single Market and Production Base และให้มีการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตได้อย่างเสรีเสมือนอยู่ประเทศเดียวกัน กล่าวโดยสรุปในทางปฏิบัติ คือ ประเทศสมาชิกในอาเซียนสามารถทำการค้าทั้งสินค้าและบริการระหว่างประเทศได้อย่างเสรีโดยไม่มีภาษีมาติดกัน การเคลื่อนย้ายแรงงานก็ต้องสามารถเคลื่อนย้ายไปอย่างเสรี นั่นคือ ผู้ที่มีใบประกาศนียบัตรรับรองฝีมือแรงงานของประเทศสมาชิกหนึ่ง สามารถเข้าไปทำงานในประเทศใดก็ได้ในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนด้วยกัน เช่นเดียวกับหลักการของสหภาพยุโรปที่ประชากรของสหภาพยุโรปทั้ง 27 ประเทศ ที่สามารถเข้าไปอยู่อาศัยและทำงานในประเทศสมาชิกสหภาพยุโรปประเทศใดก็ได้โดยไม่จำเป็นต้องมี Work permit และจะต้องได้รับการปฏิบัติในการจ้างงาน สวัสดิการสังคม และประโยชน์ด้านภาษีที่เท่าเทียมกันกับประชากรชาตินั้นๆ นอกจากนี้ยังสามารถนำสมาชิกในครอบครัวเข้าไปพำนักอาศัยด้วยได้ โดยไม่คำนึงถึงสัญชาติของสมาชิกในครอบครัวและต้องได้รับการยอมรับคุณสมบัติทางวิชาชีพซึ่งกันและกัน สามารถเข้าออกอย่าง

เสรีในประเทศสมาชิก โดยในเบื้องต้นจะมีการเปิดเสรีสินค้าและการบริการ 12 สาขา (Priority Sectors) ได้แก่ การท่องเที่ยว การบิน ยานยนต์ ผลิตภัณฑ์ไม้ ผลิตภัณฑ์ยาง สิ่งทอ อิเล็กทรอนิกส์ สินค้าเกษตร ประมง เทคโนโลยีสารสนเทศ และสุขภาพ โดยมอบหมายให้แต่ละประเทศเป็นผู้ประสานงานหลัก (Country Coordinators) แยกต่างหาก อาทิเช่น พม่ารับผิดชอบสาขาผลิตภัณฑ์เกษตรและสาขาประมง มาเลเซียรับผิดชอบสาขาผลิตภัณฑ์ยาง และสิ่งทอ อินโดนีเซียรับผิดชอบสาขายานยนต์และผลิตภัณฑ์ไม้ ฟิลิปปินส์ รับผิดชอบ สาขาอิเล็กทรอนิกส์ สิงคโปร์รับผิดชอบสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและสาขาสุขภาพ และประเทศไทยรับผิดชอบสาขาการท่องเที่ยว และการบิน และมีแผนการดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนการเปิดเสรีทางการค้าและการบริการ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2548) ดังนี้

1. การเร่งลดภาษีสินค้าใน 9 สาขา (ผลิตภัณฑ์เกษตร/ประมง/ผลิตภัณฑ์ไม้/ผลิตภัณฑ์ยาง/สิ่งทอ/ยานยนต์/อิเล็กทรอนิกส์/เทคโนโลยีสารสนเทศ/สาขาสุขภาพ) ให้เร็วขึ้น
2. การขจัดมาตรการที่มีใช้ภาษี โดยการปฏิบัติตามพันธกรณีภายใต้องค์การการค้าโลก (WTO) เพื่อนำไปสู่การลด/เลิกมาตรการที่เป็นอุปสรรคทางการค้า
3. การปรับปรุงกฎว่าด้วยแหล่งกำเนิดสินค้าให้มีความโปร่งใส มีมาตรฐานที่เป็นสากลและอำนวยความสะดวกให้แก่เอกชนมาก
4. ตั้งเป้าหมายการเจรจาเปิดเสรีการค้าบริการอย่างชัดเจน เพื่อให้การค้าบริการของอาเซียนเป็นไปอย่างเสรีมากขึ้นและพัฒนาระบบการยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangements : MRAs) เพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบวิชาชีพในสาขาบริการ รวมทั้งส่งเสริมการร่วมลงทุนของอาเซียนไปยังประเทศที่สาม
5. การลงทุนเร่งเปิดเสรีสาขาการลงทุนภายใต้กรอบความตกลงด้านการลงทุนของอาเซียน Framework Agreement on the ASEAN Investment Area: AIA) โดยการลด/ยกเลิกข้อจำกัดด้านการลงทุนต่าง ๆ ส่งเสริมการร่วมลงทุนในสาขาอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ และสร้างเครือข่ายด้านการลงทุนของอาเซียนที่มีประสิทธิภาพ
6. การอำนวยความสะดวกด้านพิธีการด้านศุลกากร ให้เริ่มใช้ระบบพิกัดอัตราศุลกากรฮาร์โมนิอาเซียน (AHTN) ในการค้าระหว่างอาเซียนกับประเทศนอกกลุ่ม (extra-ASEAN trade) และพัฒนาระบบพิธีการศุลกากร Single Window เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านการค้าให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งพัฒนาเอกสารด้านการค้า และศุลกากรให้มีความเรียบง่ายและสอดคล้องกัน

7. การพัฒนามาตรฐานและความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ พัฒนาการยอมรับมาตรฐานซึ่งกันและกัน (MAR) ในด้านคุณภาพสินค้า การตรวจสอบ การออกใบรับรอง และปรับปรุงกฎเกณฑ์/กฎระเบียบ/ข้อกำหนด สำหรับผลิตภัณฑ์สาขาต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกันมากยิ่งขึ้น

8. การเคลื่อนย้ายของนักธุรกิจ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ประกอบวิชาชีพ แรงงานมีฝีมือ และผู้มีความสามารถพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่ักธุรกิจ อาทิ การปรับประสานพิธีการตรวจลงตรา การจัดทำ ASEAN Business Card และการเร่งพัฒนา มาตรฐานเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้ามาประกอบวิชาชีพของผู้เชี่ยวชาญ ผู้ประกอบวิชาชีพ แรงงานมีฝีมือ และผู้มีความสามารถพิเศษภายในอาเซียน

นอกจากมาตรการข้างต้น ยังมีเรื่องของการพัฒนาระบบข้อมูล/สถิติการค้าและการลงทุนภายในอาเซียน การส่งเสริมความร่วมมือด้านอุตสาหกรรม (Industrial Complementation) การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร การส่งเสริมสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา และการอำนวยความสะดวกในการเดินทางภายในอาเซียน ซึ่งการดำเนินการส่วนใหญ่อยู่ในกรอบความตกลงในเรื่องเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA), กรอบความตกลงด้านการค้าบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services : AFAS) และความตกลงการลงทุนอาเซียน (ASEAN Investment Area : AIA) อย่างไรก็ตามกรณีการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือในกลุ่มอาเซียน (Free Flow of Skilled Labor) ที่กำหนดให้แต่ละประเทศอำนวยความสะดวกในขั้นตอนการเข้าเมือง การยอมรับคุณสมบัติของนักวิชาชีพร่วมกันเพื่อถ่ายเทแรงงานฝีมือได้เสรีมากขึ้นนั้น ในระดับภูมิภาคได้พิจารณาและจัดทำข้อตกลงร่วมกันของวิชาชีพอาเซียนแล้วใน 7 วิชาชีพ ประกอบด้วย วิศวกร นักสำรวจ สถาปนิก ทันตแพทย์ แพทย์ พยาบาล และนักบัญชี (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2548) และสาขาบริการและการท่องเที่ยว อีก 4 สาขา ได้แก่ ท่องเที่ยว สุขภาพ การบิน และเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งสิ้น 32 วิชาชีพแล้ว และปัจจุบันได้มีการลงนามร่วมกันใน 7 สาขาอาชีพแล้ว ซึ่งในกลุ่มบริการและการท่องเที่ยว นั้น ได้มีการลงนามข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ไปแล้วตั้งแต่เดือนมกราคม 2552

ธุรกิจภาคบริการมีความเสี่ยงในการเผชิญหน้าต่อการเปิดเสรีมากขึ้นเพราะเกิดขึ้นเร็วที่สุดและมีอัตราการแข่งขันค่อนข้างสูง เนื่องจากหลายประเทศให้ความสำคัญกับภาคบริการมากขึ้น การลงทุนจากต่างประเทศของธุรกิจบริการในอาเซียนกำลังขยายตัวแซงหน้าการลงทุนในภาคการผลิต สังกัดจากสัดส่วนของเศรษฐกิจและการลงทุนในต่างประเทศในภาคบริการที่ค่อนข้างสูง โดยพิจารณาจากสัดส่วนภาคบริการต่อ GDP พบว่า สิงคโปร์ มีสัดส่วนภาคบริการต่อ GDP > 72% ฟิลิปปินส์ มีสัดส่วนภาคบริการต่อ GDP 56% มาเลเซีย มีสัดส่วนภาคบริการต่อ GDP 50% อินโดนีเซีย มีสัดส่วนภาคบริการต่อ GDP 45% และสำหรับประเทศไทยก็คาดว่าจะมีสัดส่วนภาคบริการต่อ GDP เพิ่มขึ้นเป็น 44% ภายในปี 2558 ดังนั้น

ภาคบริการจะต้องดำเนินกลยุทธ์เพื่อปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ โดยอาจจะต้องเตรียมรับมือจากทั้งโอกาสและการแข่งขันที่จะเพิ่มขึ้น หรือแม้แต่การรุกขยายธุรกิจไปในประเทศ AEC ซึ่ง นายยงยุทธ แฉล้มวงษ์ ผู้อำนวยการวิจัยด้านการพัฒนาแรงงาน สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย :TDRI (2556) เปิดเผยว่า ภายหลังจากที่ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 อาจมีผลกระทบโดยตรงต่อแรงงานในภาคบริการ 32 อาชีพ โดยกลุ่มที่จะได้รับผลกระทบ ได้แก่ กลุ่มที่เกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยว โรงแรม ภัตตาคาร รีสอร์ท เนื่องจากมีข้อตกลงว่าสามารถจ้างงานคนที่มีมาตรฐานไม่สูงมากและอาจทำให้เกิดเหตุการณ์การไหลของแรงงานเข้ามาแข่งอาชีพ และแม้ว่าปัจจุบันภาคบริการเป็นภาคส่วนสำคัญที่ช่วยดูดซับแรงงานปริญญาตรีที่มีกำลังการผลิตเกินความต้องการอยู่แล้ว แต่กลับยังพบว่าอัตราการว่างงานเริ่มสะสมสูงขึ้นทุกปี ทำให้แรงงานที่ไม่สามารถหางานได้ตรงวิชาชีพและมีคุณสมบัติหลากหลายวุฒิการศึกษาที่เริ่มเข้ามาทำงานในภาคบริการมากขึ้น ดังนั้นประเทศจึงจำเป็นต้องมียุทธศาสตร์ในการสร้างมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องแรงงานให้ชัดเจน นอกจากนี้จากการคาดการณ์อีก 5 ปีข้างหน้า พบว่าประเทศไทยจะประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานในเชิงปริมาณ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมียุทธศาสตร์ทั้งการเพิ่มปริมาณและคุณภาพของแรงงาน เพื่อแก้ปัญหาขาดแคลนแรงงาน ทั้งการนำเทคโนโลยีบางส่วนมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง การนำคนวัยทำงานออกมาทำงานเร็วขึ้นหรือแม้แต่การพัฒนาศักยภาพแรงงานเดิมที่มีอยู่ให้มีศักยภาพสูงและสามารถแข่งขันกับต่างชาติได้ ทั้งนี้เป็นที่น่าสังเกตว่าประเทศไทยเป็นหนึ่งในตลาดเป้าหมายในการขยายธุรกิจบริการของประเทศอาเซียน ด้วยปัจจัยพื้นฐานภายในประเทศที่ผู้บริโภคมีกำลังซื้อสูงเป็นอันดับ 4 เมื่อเทียบกับประเทศอาเซียนอื่นๆ (รองจากสิงคโปร์ บรูไน และมาเลเซีย) ด้วยระดับรายได้เฉลี่ยราว 4,800 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อคนต่อปี ประกอบกับเศรษฐกิจในประเทศยังมีการเติบโตต่อเนื่อง ทำให้มีความต้องการด้านบริการรองรับความต้องการของผู้บริโภคและการขยายตัวของกิจกรรมเศรษฐกิจอีกมาก จึงทำให้เป็นแรงดึงดูดนักลงทุนต่างชาติเข้ามาเจาะตลาดธุรกิจบริการของไทยค่อนข้างมาก (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2555) นอกจากนี้แล้วในกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว นั้น เป็นธุรกิจที่ประเทศไทยค่อนข้างเด่น มีข้อได้เปรียบและมีโอกาสขยายตลาดมากขึ้นในอาเซียน โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าจากอินโดนีเซีย ด้วยการเดินทางในภูมิภาคที่สะดวกขึ้น ประกอบกับความมีชื่อเสียงเฉพาะด้านของไทย เช่น จุดเด่นทางด้านสัลยกรรมพลาสติก และทันตกรรมร่วมกับชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว ที่ช่วยให้การขยายตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยยังมีอัตราการขยายตัวมากขึ้น ดังนั้นธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวของไทยควรจะเร่งยกระดับของธุรกิจให้เข้าถึงตลาดอาเซียน และเร่งสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้เป็นจุดแข็งสำหรับการแข่งขัน

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวถือเป็นสาขาหนึ่งของการค้าบริการ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นรายได้ของหลายประเทศและนำมาซึ่งการจ้างงานที่สำคัญจำนวนมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งแบบทางตรง ได้แก่ การจ้างมัคคุเทศก์ หรือการจ้างงานในโรงแรมต่างๆของอาเซียน และทางอ้อมในธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจรถโดยสาร ซึ่งจากสถิติจาก ASEAN Secretariat พบว่าปริมาณนักท่องเที่ยวมีเพิ่มสูงมากขึ้นในทุกภูมิภาค โดยภูมิภาคอาเซียนนั้น มีจำนวนนักท่องเที่ยวในปี 2556 สูงถึง 92 ล้านคน (พรรณชญา ศิริวรรณบุษย์, 2556 : ออนไลน์) ดังนั้นธุรกิจการค้าบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญอย่างมากในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งความคืบหน้าของการดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศสมาชิกอาเซียนนั้น ขณะนี้มีการลงนามในข้อตกลงหลายด้านเพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวร่วมกัน เช่น ข้อตกลงท่องเที่ยวแห่งอาเซียน หรือ ASEAN Tourism Agreement (ATA) กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ หรือ ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS) และข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว หรือ ASEAN MRA on Tourism Professionals

ข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว หรือ ASEAN MRA on Tourism Professionals นั้น เป็นรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาความร่วมมือด้านการค้าบริการของอาเซียน มีเป้าหมายหลักในการพัฒนาคุณสมบัติของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในอาเซียนให้มีคุณภาพเป็นมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับทั้งจากองค์กรภายในประเทศได้รับการรับรองจากประเทศสมาชิกอาเซียนที่ร่วมลงนามในข้อตกลงนี้ด้วย กรอบแนวความร่วมมือนี้ได้มุ่งเน้นให้เกิดการเคลื่อนย้ายผู้ให้บริการวิชาชีพทางการท่องเที่ยวภายในภูมิภาค แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับกฎเกณฑ์และข้อบังคับของประเทศสมาชิก และเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกัน และบุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ จึงมีกำหนดมาตรฐานสมรรถนะพื้นฐานการท่องเที่ยว (Minimum Competency Standard for Tourism) ขึ้น นอกจากนี้ยังมีการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน(ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวและสนับสนุนการพัฒนาความร่วมมือทางด้าน MRA ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นสำคัญ และได้กำหนดประเทศสมาชิกลงไปใช้ ซึ่ง ACCSTP จะระบุถึงสมรรถนะพื้นฐานขั้นต่ำของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวที่ต้องการทำงานในสายงานสาขาต่างๆ ด้านการท่องเที่ยวในอาเซียน หากบุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีสมรรถนะและความสามารถในการให้บริการตามข้อตกลงพื้นฐานของอาเซียนแล้วนั้น ก็จะสามารเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกต่างๆได้ แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆของประเทศนั้นๆ ด้วย ดังนั้นประกาศนียบัตรดังกล่าวจึงถือเป็นเครื่องรับรองสำคัญสำหรับผู้ที่ต้องการสมัครงานด้านการท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกอาเซียน และข้อตกลงดังกล่าวจะช่วยกระตุ้นการลงทุนด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคและการเคลื่อนย้ายเสรีของแรงงานบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของอาเซียนให้สะดวกและขยายตัวอย่างรวดเร็วต่อไป

สำหรับการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ของประเทศไทยในปัจจุบันซึ่งอยู่ในฐานะผู้ประสานงาน (Country Coordinator) สาขาการท่องเที่ยว โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ลงนามตามพันธะข้อตกลงระหว่างประเทศและแผนการรวมกลุ่มเศรษฐกิจสาขาการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้ประกอบการวิชาชีพการท่องเที่ยวในอาเซียนและแลกเปลี่ยนข้อมูลและแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดเรียบร้อยแล้ว โดยครอบคลุมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวใน 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน ดังนี้

#### (1) สาขาที่พัก

1.1 แผนกต้อนรับ มี 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ พนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานยกกระเป๋า

1.2 แผนกแม่บ้าน มี 6 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้จัดการฝ่ายซักกรีด ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก พนักงานซักกรีด พนักงานดูแลห้องพัก พนักงานทำความสะอาด

1.3 แผนกประกอบอาหาร มี 7 ตำแหน่งงาน ได้แก่ หัวหน้าพ่อครัว พ่อครัวแต่ละงาน ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร พ่อครัวงานขนมหวาน ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน งานขนมปัง งานเนื้อ

1.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม มี 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าพนักงานบริการ พนักงานผสมเครื่องดื่ม พนักงานบริการ

#### (2) สาขาการเดินทาง (Travel Service)

2.1 แผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agency) มี 4 ตำแหน่งงาน ได้แก่

2.1.1 ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)

2.1.2 ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)

2.1.3 หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior General Manager)

2.1.4 ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

2.2 แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) มี 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่

2.2.1 ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)

2.2.2 ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager)

2.2.3 ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)

2.2.4 ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)

2.2.5 ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)



นอกจากนี้สมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ ยังได้ร่วมกันพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกันอย่างจริงจัง ซึ่งนอกเหนือจากการลงนามในข้อตกลงต่างๆ ร่วมกันแล้วนั้น ยังได้มีการวางหลักสูตรเพื่อพัฒนาบุคลากรในสายการท่องเที่ยวให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยสร้างเป็น หลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน หรือ Common ASEAN Tourism Curriculum (CATC) นี้จะช่วยให้นักบุคลากรในสายการท่องเที่ยวมีศักยภาพที่ทัดเทียมกันและมีความสามารถสูงที่จะแข่งขันกับภูมิภาคอื่นต่อไป

สำหรับผลการดำเนินการในเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวนี้ ประเทศไทยได้รับมอบหมายให้มาจัดทำหลักสูตรอบรมเพื่อรองรับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวใน 32 ตำแหน่งงาน ครอบคลุมตำแหน่งงาน ด้านที่พักมี 4 กลุ่ม คือ Front Office, Housekeeping, Food Production, Food & Beverage Service ด้านการเดินทางมี 2 กลุ่มคือ Travel Agencies และ Tour Operation โดยสมรรถนะจะมีทั้ง core, generic, functional ในแต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งขณะนี้คู่มือจัดทำเสร็จเรียบร้อยแล้ว เป็นภาษาไทยโดยมีการประยุกต์มาจากหลักสูตรของออสเตรเลีย ประกอบกับการออกแบบสมรรถนะและหลักสูตรที่ใช้ความต้องการของภาคธุรกิจเป็นฐาน มีความยืดหยุ่น ทั้งนี้การรับรองสมรรถนะจะแบ่งเป็น 5 ระดับ Certificate 2, 3, 4 และ Diploma 1, 2 หน่วยกิตที่เรียน / อบรมสามารถเทียบโอนระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกัน ได้ระดับที่สูงขึ้น เป็นการเพิ่มสมรรถนะเฉพาะทางไม่ใช้เพิ่มระยะเวลาเรียน/อบรม ระดับ Certificate 2 มีทักษะพื้นฐานที่ทำเป็นประจำ (ใช้เวลา 3 เดือน) ระดับ Certificate 3 มีทักษะที่กว้างขึ้นและความรับผิดชอบของผู้นำทีม (ใช้เวลา 6 เดือน) ระดับ Certificate 4 มีสมรรถนะทางเทคนิคมากขึ้นและมีทักษะให้คำแนะนำ (ใช้เวลา 1 ปี) ระดับ Diploma 1 มีสมรรถนะเฉพาะทางและทักษะในการจัดการ (ใช้เวลา 1 ปีครึ่ง) และระดับ Diploma 2 มีสมรรถนะเฉพาะทางที่กว้างขึ้นและทักษะสูงในการจัดการ (ใช้เวลา 2 ปี) ทั้งนี้เมื่อประเทศสมาชิกอาเซียนได้ร่วมกันพิจารณาหลักสูตรและยอมรับให้เป็นหลักสูตรที่สมบูรณ์แล้ว จึงจะนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติใช้สำหรับประเทศสมาชิกอาเซียนต่อไป (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2556) นอกจากนี้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานก็ได้จัดทำและพัฒนาหลักสูตรเฉพาะสำหรับตำแหน่งทั้ง 32 ตำแหน่งงานเพื่อทำการออกใบประกาศนียบัตรรับรองหลักสูตรสำหรับผู้ที่ได้รับการอบรม หรือแม้กระทั่งรัฐบาลได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของผลกระทบดังกล่าว จึงได้จัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ขึ้น เพื่อเป็นหน่วยงานหลักที่ร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในการจัดทำมาตรฐานอาชีพในสาขาต่างๆ มีภารกิจในการรับรองและประเมินองค์กรที่ทดสอบการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการประกอบอาชีพของบุคคล รวมถึงเทียบโอนคุณวุฒิวิชาชีพกับคุณวุฒิทางการศึกษาแล้ว

แต่จากการศึกษาเนื้อหาของหลักสูตร รวมทั้งรูปแบบของการดำเนินการในหลักสูตร ยังพบว่าเป็นเพียงการฝึกและพัฒนาทักษะแรงงานให้มีมาตรฐานในระดับที่สากลยอมรับเป็นพื้นฐาน รูปแบบลักษณะการดำเนินงานเสมือนป้องกันมิให้วิชาชีพของคนไทยถูกแย่งงาน และเป็นลักษณะของการกำหนดนโยบายร่วมกันจากระดับบน ได้แก่ อาเซียน และให้แต่ละประเทศจัดทำแผนเพื่อดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวในทางปฏิบัติ ซึ่งอาจจะยังมิได้เกิดจากการสำรวจข้อมูลในสถานการณ์ปัจจุบันจากตัวผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงว่ามีความคิดเห็น สอดคล้องและเห็นด้วยกับข้อกำหนดดังกล่าว หรือไม่ อย่างไร และจะมีสมรรถนะอื่นใดที่นอกเหนือและสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่ามาตรฐานที่ถูกกำหนดไว้แล้วนั้นหรือไม่ ได้แก่อะไรบ้าง ดังนั้นหากมีการศึกษาถึงองค์ความรู้หรือสร้างต้นแบบหลักสูตรที่ได้เปรียบกว่าหลักสูตรที่มีในปัจจุบัน มีหลักสูตรที่สามารถผลิตและสร้างแรงงานที่มีมาตรฐานสูงและมีคุณลักษณะที่เป็นเลิศในการปฏิบัติงานสูงยิ่งกว่าแรงงานในประเทศอื่นๆ ก็อาจจะเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่จะช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขันด้านแรงงานให้กับประเทศไทยได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงประสงค์ที่จะทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของแรงงานวิชาชีพที่เป็นความต้องการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รวมถึงแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสำหรับกลุ่มวิชาชีพท่องเที่ยว สาขาการเดินทาง ในแผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาคมอาเซียน ซึ่งประกอบด้วย 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) และผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager) เนื่องจากเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตอย่างรวดเร็วในภูมิภาคและประเทศไทย ได้รับมอบให้เป็นผู้ประสานงานหลักของกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวโดยตรง และคาดหวังว่าผลการศึกษานำไปสู่แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรและสามารถต่อยอดไปเป็นศูนย์พัฒนาความเป็นเลิศในการพัฒนาฝีมือแรงงานที่เหนือกว่าประเทศในกลุ่ม AEC อันจะนำไปสู่การยกระดับการแข่งขันของภูมิภาคอาเซียนให้สามารถแข่งขันกับกลุ่มเศรษฐกิจนอกภูมิภาคต่อไปได้

### วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของวิชาชีพที่สามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีในกลุ่มประเทศที่อยู่ภายใต้กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยศึกษาในกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยว สาขาการเดินทาง แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของแรงงานวิชาชีพการท่องเที่ยว ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในกลุ่มสาขาการเดินทาง แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว

## ขอบเขตของโครงการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมุ่งที่จะหาคุณลักษณะของแรงงานที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของวิชาชีพที่สามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรี และมุ่งหาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศของวิชาชีพ ที่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต้องการ จึงได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเป็น 2 ระยะ คือ

1) การศึกษาคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของวิชาชีพ (Comparative Studies Characteristic of Professional Labor) โดยจะศึกษาบนพื้นฐานของกรอบสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) ที่ได้กำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานดังกล่าวเพื่อยกระดับการบริการในภาคท่องเที่ยวและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินการตามข้อตกลง MRA ประเทศสมาชิกอาเซียน และจะศึกษามาตรฐานอาชีพ มาตรฐานฝีมือแรงงานของประเทศใน AEC 10 ประเทศ รวมทั้งคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวหรือผู้ใช้แรงงานในวิชาชีพที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว เพื่อเป็นตัวกำหนดกรอบสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรระยะที่ 2

2) การศึกษาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรในการพัฒนาฝีมือแรงงานไทยเพื่อสร้างความเป็นเลิศของวิชาชีพตามกรอบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูล

เนื่องจากศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยเป็น 2 ระยะ จึงมีประชากรและผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

**การศึกษาระยะที่ 1 :** การศึกษาคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศ

คณะผู้วิจัยจะทำการวิจัยเชิงสำรวจ โดยทำการศึกษาในกลุ่มแรงงานวิชาชีพการท่องเที่ยว สาขาการเดินทาง แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับ 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่

ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)

ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager)

ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)

ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)

ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)

ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ คณะผู้วิจัยจึงได้วางแผนการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพประกอบกัน ซึ่งในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจะเป็นการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียในระบบของแรงงานวิชาชีพทั้งหมด โดยศึกษาบนพื้นฐานของกรอบสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) ที่ได้กำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานดังกล่าวเพื่อยกระดับการบริการในภาคท่องเที่ยว และการใช้การสัมภาษณ์เจาะลึกจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง โดยเป็นการวิจัยเชิงเปรียบเทียบ ข้อมูลแรงงานทั้ง 10 ประเทศ (Comparative Studies Characteristic of Professional Labor) เพื่อเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของวิชาชีพที่องค์กรธุรกิจ ในภาคอุตสาหกรรมมีความต้องการ คุณลักษณะและคุณสมบัติและการตัดสินใจในการจะรับแรงงานเข้าปฏิบัติงาน รวมทั้งแนวทางในการเลือกประเมินของวิชาชีพ โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็น 3 กลุ่ม คือ

ตารางที่ 1.1 ผู้ให้ข้อมูลและเกณฑ์การคัดเลือกตัวอย่าง ในการศึกษาระยะที่ 1

กลุ่มตัวอย่าง	เกณฑ์ในการเลือกตัวอย่าง	จำนวน
กลุ่มผู้บริหารแรงงานในระดับนโยบายของประเทศและกลุ่มวิชาชีพ	การเลือกโดยเฉพาะเจาะจง โดยเลือกจากตัวแทนของในแต่ละประเทศ เช่น ผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานภาครัฐที่มีความเกี่ยวข้องกับวิชาชีพการท่องเที่ยว ได้แก่ กระทรวงแรงงาน กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา หรือกระทรวงที่ปฏิบัติหน้าที่เดียวกัน (ในต่างประเทศ) ผู้แทนจากองค์กรกำกับดูแลวิชาชีพ ได้แก่ สมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ หรือสมาคมที่ปฏิบัติหน้าที่เดียวกัน (ในต่างประเทศ)	จำนวน 10 ประเทศ ประเทศละ 1-2 คน
กลุ่มสถานประกอบการที่เป็นนายจ้างของแรงงาน	จะเป็นการสุ่มแบบสะดวกโดยพิจารณาจากรายชื่อสถานประกอบการของแต่ละประเทศที่จัดและขึ้นทะเบียนอย่างถูกต้อง เพื่อให้บริการด้านการท่องเที่ยวและยินดีให้ข้อมูล	จำนวน 10 ประเทศ ประเทศละ 2-5 สถานประกอบการ

## ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

กลุ่มตัวอย่าง	เกณฑ์ในการเลือกตัวอย่าง	จำนวน
กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติงาน/ แรงงาน	ผู้ที่ประกอบอาชีพเพื่อให้บริการทางด้าน การท่องเที่ยว ตามตำแหน่งทั้ง 5 ตำแหน่งดังกล่าว โดยใช้วิธีเลือกและสุ่ม แบบแบ่งชั้นจากรายชื่อผู้ประกอบการ/ สถานประกอบการ จากจำนวนบริษัทที่ จดทะเบียนในการให้บริการทางการ ท่องเที่ยวของแต่ละประเทศในกลุ่ม ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและยินดีให้ ข้อมูล	จำนวน 10 ประเทศ ประเทศละ 15-25 คน จากสถานประกอบการ ประเทศละ 2-5 สถาน ประกอบการ

**การศึกษาระยะที่ 2 :** การศึกษาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรในการพัฒนาฝีมือแรงงานไทย เพื่อสร้างความเป็นเลิศของวิชาชีพตามกรอบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

คณะผู้วิจัยจะทำการวิจัยและพัฒนา เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร โดยทำการศึกษาในกลุ่ม  
แรงงานวิชาชีพการท่องเที่ยว สาขาการเดินทาง แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ซึ่งจะเก็บ  
ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จาก ผู้ให้ข้อมูลเป็น 3 กลุ่ม คือ

## ตารางที่ 1.2 ผู้ให้ข้อมูลและเกณฑ์การคัดเลือกตัวอย่าง ในการศึกษาระยะที่ 2

กลุ่มตัวอย่าง	เกณฑ์ในการเลือกตัวอย่าง	จำนวน
กลุ่มผู้บริหารแรงงาน ในระดับนโยบายของ ประเทศและกลุ่ม วิชาชีพ	การเลือกโดยเฉพาะเจาะจง โดยเลือกจาก ตัวแทนของ กระทรวงแรงงาน กระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา หรือกระทรวงที่ปฏิบัติหน้าที่ เดียวกัน ผู้แทนจากองค์กรกำกับดูแลวิชาชีพ ได้แก่ สมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว สมาคม มัคคุเทศก์อาชีพ หรือสมาคมที่ปฏิบัติหน้าที่ เดียวกัน ในประเทศไทย	จำนวน 6 – 10 คน

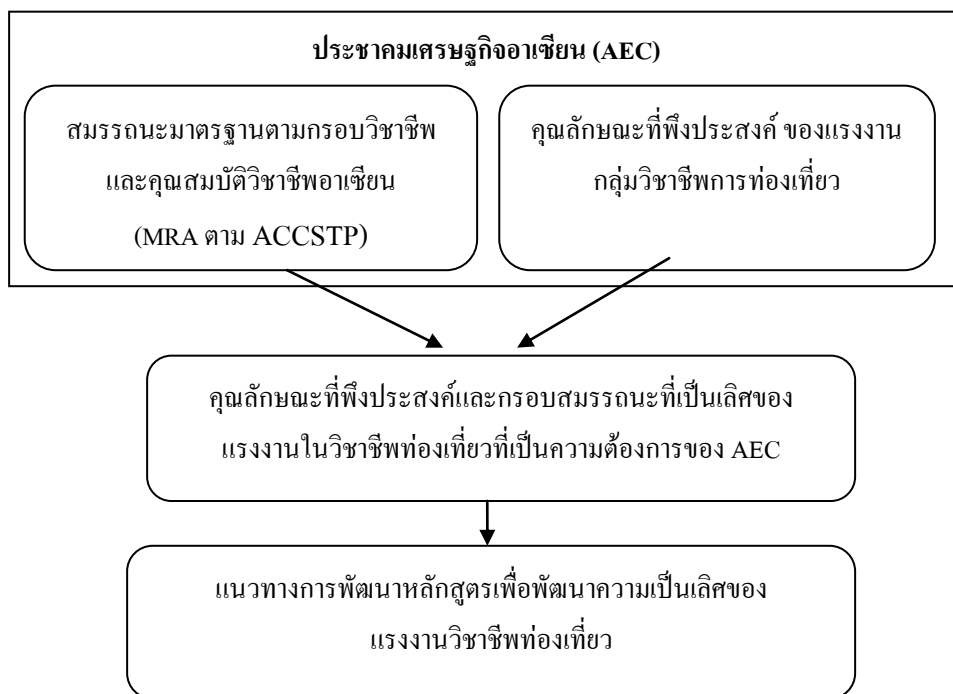
## ตารางที่ 1.2 (ต่อ)

กลุ่มตัวอย่าง	เกณฑ์ในการเลือกตัวอย่าง	จำนวน
กลุ่มสถานประกอบการที่เป็นนายจ้างของแรงงาน	จะเป็นการสุ่มแบบสะดวกโดยพิจารณาจากรายชื่อสถานประกอบการการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่จดทะเบียนอย่างถูกต้องและเป็นบริษัทที่ยินดีเข้าร่วมโครงการและให้ข้อมูล	สถานประกอบการการท่องเที่ยว จาก 3 ภูมิภาค (เหนือ ภาคกลาง และใต้) จำนวน 60 สถานประกอบการ
กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติงาน/แรงงาน	ผู้ที่ประกอบอาชีพเพื่อให้บริการทางด้านการท่องเที่ยว ตามตำแหน่งทั้ง 5 ตำแหน่งดังกล่าว โดยใช้วิธีเลือกและสุ่มแบบแบ่งชั้นจากรายชื่อผู้ประกอบการ/สถานประกอบการ จากจำนวนบริษัทที่จดทะเบียนในการให้บริการทางด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย และเป็นบริษัทที่ยินดีเข้าร่วมโครงการและให้ข้อมูล	จำนวน 300 คน ซึ่งเป็นตัวแทนจากสถานประกอบการ 60 สถานประกอบการๆ ละ 5 ตำแหน่ง

## ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

คณะผู้วิจัยดำเนินการวางแผน รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ผลการศึกษาตามกรอบระยะเวลาที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนการวิจัย ในปีงบประมาณ 2557 ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2557 – ธันวาคม 2558

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของแต่ละตำแหน่งงาน ในวิชาชีพการท่องเที่ยว สาขาการเดินทาง แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว จากความต้องการของผู้ประกอบการและผู้ปฏิบัติงานในกระทรวงหรือหน่วยงานเกี่ยวข้องในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
2. ได้แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรที่สามารถพัฒนาความเป็นเลิศของแรงงานให้อยู่ในระดับสากลและสามารถนำไปแข่งขันกับแรงงานนอกกลุ่มภูมิภาค
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และสถาบันการศึกษา สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรที่มีหรือที่ได้ดำเนินการอยู่แล้ว ให้สามารถพัฒนาแรงงานที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และมีสมรรถนะที่สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด อันจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้
4. ได้แนวทางการบริหารจัดการและรูปแบบการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศในการพัฒนาแรงงานวิชาชีพที่เป็นความต้องการของประชาคมอาเซียน ในกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยว ในแผนกสาขาการเดินทาง จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มวิชาชีพ และสามารถออกใบรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อสร้างความก้าวหน้าทางสายอาชีพและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แร่งงานวิชาชีพที่เป็นความต้องการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หมายถึง ผู้ที่ทำงานหรือปฏิบัติหน้าที่ใน ในกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยว สาขาการเดินทาง แผนกการบริหารธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ตำแหน่งงาน ดังนี้

1.1 ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลผลิตภัณฑ์ในด้านต่างๆของธุรกิจนำเที่ยวของบริษัททัวร์ (Tour operation) โดยขอบเขตงานของผู้บริหารในตำแหน่งนี้จะครอบคลุมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านตัวสินค้า ต้องรู้จักสินค้าของบริษัทเป็นอย่างดี ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถดึงดูดเด่นของสินค้ามาเสนอได้ ด้านราคาต้องเหมาะสมกับสภาพตลาด คู่แข่ง และตำแหน่งทางการตลาดที่วางไว้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต้องเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ทุกกลุ่มตามแผนงานของบริษัทได้อย่างเหมาะสม และด้านการส่งเสริมการขาย ต้องทำให้สินค้าของบริษัทเป็นที่รู้จัก จดจำ และนึกถึง ผ่านทางวิธีการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

1.2 ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการวางแผน ดำเนินการตามนโยบายและกลยุทธ์ของบริษัท ประเมินการงบประมาณในการพัฒนาสินค้า/ผลิตภัณฑ์ ค่าใช้จ่ายและผลตอบแทนการดำเนินงานต่างๆ ได้แก่ วางแผนและจัดเตรียมอุปกรณ์การทำโฆษณา และโปรโมชั่นเพื่อเพิ่มยอดขาย วางแผนจัดทำโปรโมชั่น / โฆษณา ของกานัลต่างๆเพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้าและเพื่อเพิ่มยอดขาย ประเมินประสิทธิภาพโปรแกรมทางการตลาดและแนะนำแนวทางการทำการตลาดใหม่ๆ รวมถึงประเมินผลตอบแทนและการปฏิบัติงานการขายและกิจกรรมส่งเสริมการขายของพนักงาน

1.3 ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Contracts Manager Credit Manager) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลทั้งด้านการบัญชีการเงินและการบัญชีเพื่อการจัดการ เช่น ออกแบบระบบบัญชี จัดทำงบประมาณ วางแผนภาษีอากร จัดทำรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินบัญชีเสนอผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น

1.4 ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการเกี่ยวกับการออกตั๋วนำเที่ยวให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการจากสายการบินต่าง ๆ

1.5 ผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการในฝ่ายการท่องเที่ยว เกี่ยวกับ การติดต่อสอบถามได้ตอบจดหมาย ทำบันทึกรายละเอียด รายงานเรื่องคณะท่องเที่ยวที่กำลังจะมา กำลังพักอยู่ และกำลังจะกลับ ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ประสานงานทัวร์ และการบริการเจ้าหน้าที่สายการบินต่างๆ ถ้ามีเจ้าหน้าที่สายการบินพักประจำ



2. **แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรพัฒนาฝีมือแรงงานไทยเพื่อสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน** หมายถึง แผน หรือแนวทาง หรือข้อกำหนดในการจัดการศึกษา เพื่อที่จะพัฒนาให้ผู้เข้ารับการศึกษานในหลักสูตร ได้เพิ่มพูนทักษะ มีความรู้เพิ่มเติม ได้เรียนรู้ประสบการณ์ที่จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจัดทำโดยคณะบุคคลของสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องในวิชาชีพ เพื่อพัฒนาให้ผู้เข้ารับการศึกษามีคุณลักษณะตามที่คุณประกอบการพึงประสงค์และมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เป็นที่ต้องการ และสามารถสร้างข้อได้เปรียบในการเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบอาชีพได้ทันทีเมื่อสำเร็จหลักสูตร ซึ่งสามารถวัดผลได้ในเชิงพฤติกรรม

3. **คุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์** หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคล หรือคุณสมบัติ อันหมายถึง ความรู้ ทักษะ เจตคติ หรือนิสัย ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการหรือนายจ้างของแรงงานต้องการให้แรงงานมีในระดับสูง และคุณลักษณะดังกล่าวเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าจะช่วยให้การปฏิบัติงานของตนเองบรรลุผลสัมฤทธิ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพดีเยี่ยม

4. **สมรรถนะที่เป็นเลิศ** หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกและส่งผลต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ประสบผลสำเร็จตามเกณฑ์มาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐาน มีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้ ( Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ หรือคุณลักษณะทางกายภาพและอื่นๆ โดยพฤติกรรมเหล่านี้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับภาระงานที่ปฏิบัติในตำแหน่งนั้น ซึ่งในงานวิจัยนี้คือสมรรถนะตามกรอบสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) ที่ผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพท่องเที่ยวและผู้ประกอบการการท่องเที่ยวได้ให้คะแนนว่าเป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญสูงมากที่สุด ในสมรรถนะที่ต้องปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้นๆ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของแรงงานวิชาชีพที่เป็นความต้องการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : กรณีศึกษากลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยวใน แผนกสาขาการ เดินทาง ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ทบทวนเอกสาร วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอเนื้อหาและรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกับการท่องเที่ยวและบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว
  - 1.1 สถานการณ์การท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Situation)
  - 1.2 โอกาสและความท้าทายของการท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน
  - 1.3 ความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวในอาเซียน
  - 1.4 ข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน
  - 1.5 สมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว
  - 1.6 ผลการดำเนินงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
2. การพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรการท่องเที่ยว
  - 2.1 หลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรการท่องเที่ยวในประเทศไทย
  - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ฝึกอบรม
    - 2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์เป็นฐาน
    - 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้เชิงประสบการณ์การเรียนรู้
    - 2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบการเรียนรู้แบบย้อนกลับ (Backward Design)
    - 2.2.4 แนวคิดในการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
  - 3.1 ความหมายของสมรรถนะ
  - 3.2 ประเภทของสมรรถนะ
  - 3.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ
  - 3.4 การประเมินสมรรถนะบุคคล
  - 3.5 แนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรโดยฐานสมรรถนะ

4. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว
  - 4.1 ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว
  - 4.2 ลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว
  - 4.3 ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว
  - 4.4 ตำแหน่งงานในธุรกิจนำเที่ยว
  - 4.5 แนวคิดในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรทางการท่องเที่ยว
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกับการท่องเที่ยวและบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว

### 1.1 สถานการณ์การท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Situation)

ในปีพ.ศ. 2554 มีนักท่องเที่ยวถึง 81.2 ล้านคน เดินทางท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน โดย 3 ใน 4 เป็นนักท่องเที่ยวเอเชีย สำหรับประเทศไทย นักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศอาเซียนเป็นตลาดหลักที่สำคัญ จากสถิติของกองวิจัยการตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปีพ.ศ. 2554 (กองวิจัยตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554) แสดงให้เห็นว่า จำนวนนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาในประเทศไทยมากที่สุดถึง 29% มากกว่าจำนวนนักท่องเที่ยวจากยุโรป ที่มีจำนวน 26% นอกจากนี้ ยังพบว่า นักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศคู่ค้าอาเซียน ASEAN+3 คือ จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี มีตัวเลขสูงถึง 25% ซึ่งรวมกันแล้วเกือบ 65% เป็นนักท่องเที่ยวในภูมิภาค สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาประเทศไทยมากที่สุดคือ ชาวมาเลเซีย ซึ่งมีจำนวนเกือบ 2.5 ล้านคน รองลงมาคือ จีน ญี่ปุ่น รัสเซีย เกาหลี โดยแต่ละประเทศมีนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าประเทศไทยกว่า 1 ล้านคน นอกจากนี้ พบว่านักท่องเที่ยวจากประเทศลาวมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยในปี พ.ศ. 2554 มีปริมาณ เกือบ 9 แสนคน กองวิจัยตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คาดการณ์ว่า รายได้ทางการท่องเที่ยวจากตลาดเอเชีย (อาเซียน เอเชียตะวันออก เอเชียใต้และแปซิฟิกใต้) จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น 13% ในปี พ.ศ. 2555

การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ถึงแม้ยังไม่มีผลบังคับใช้อย่างสมบูรณ์ หากแต่ส่งผลให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวภายในภูมิภาคและระหว่างภูมิภาคอย่างเห็นได้ชัด ประเทศอาเซียนหลายประเทศมีอัตราการเติบโตด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มประเทศ CLMV เช่น พม่า ลาว กัมพูชา และเวียดนาม พบว่ามีอัตราเพิ่มขึ้นในช่วงปี 2552-2554 ถึง 26.48%, 16.18%, 12.93% และ 12.64% ตามลำดับ

ตาราง 2.1 การเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในอาเซียน ระหว่างปี 2554–2558 (2011–2015)

ประเทศ อาเซียน	ปี 2551	สัดส่วน%	ปี 2554	สัดส่วน%	ความ	อัตราการ เจริญเติบโต
					เปลี่ยนแปลง 2554/2553	
1 มาเลเซีย	22,052,488	34.31	24,714,324	30.63	0.56	3.87
2 ไทย	14,584,220	22.69	19,230,557	23.84	19.8	9.66
3 สิงคโปร์	10,115,638	15.74	13,153,150	16.3	13	9.15
4 อินโดนีเซีย	6,234,497	9.70	7,649,731	9.48	9.2	7.06
5 เวียดนาม	4,207,895	6.55	6,014,031	7.45	19.1	12.64
6 ฟิลิปปินส์	3,139,422	4.89	3,917,454	4.86	11.3	7.66
7 กัมพูชา	2,001,434	3.11	2,881,862	3.11	14.9	12.92
8 ลาว	1,736,787	2.70	2,723,564	3.38	8.4	16.18
9 พม่า	193,319	0.00	391,176	0.48	25.9	26.48
<b>รวม</b>	<b>64</b>	<b>100.00</b>	<b>80,675,849</b>	<b>100</b>	<b>15.2</b>	<b>7.88</b>

ซึ่งจากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าอัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยวในภาพรวม จะสูงถึง 7.88 และประเทศที่มีการเจริญเติบโตทางการท่องเที่ยวสูงที่สุด คือ พม่า รองลงมาคือ ลาว กัมพูชา และ เวียดนาม โดยมีข้อสังเกตว่าเป็นประเทศเปิดใหม่และเพิ่งเริ่มพัฒนาเมื่อไม่นานมานี้ (CLMV) ในขณะที่ประเทศไทยกลับมาอยู่ลำดับที่ 4 ของภูมิภาคอาเซียน จึงแสดงให้เห็นว่าทิศทางการท่องเที่ยวกำลังจะเปลี่ยนแปลงไป ประเทศไทยจำเป็นต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องของการจัดการและบริหารการท่องเที่ยวขยายพื้นที่ไปยังประเทศอื่นๆ ที่ร่วมภูมิภาคมากขึ้น การเตรียมความพร้อมของบุคลากรยังเป็นสิ่งสำคัญและต้องเร่งดำเนินการอย่างยิ่ง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย สํารวจระหว่างวันที่ 30 – 7 ตุลาคม 2555 จำตัวอย่าง 400 คนทั่วประเทศ คิดว่า การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 ผลการสำรวจพบว่าจะมีผลกระทบด้านบวก ร้อยละ 47 โดยจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทำให้รายได้เพิ่มขึ้น ส่วนผลกระทบทางด้านลบ ร้อยละ 23.9 คือ จะมีการแข่งขันสูงขึ้น มีคู่แข่งมากขึ้น ธุรกิจจะมีรายได้และกำไรลดลง ส่วนความคิดเห็นกลางๆ มีร้อยละ 14.57 คือ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจมากนัก และมีบางส่วนที่ยังไม่แน่ใจว่ามีผลกระทบอะไร ร้อยละ 14.57 ส่วนทางการวิเคราะห์

โอกาสหรืออุปสรรคสำหรับการท่องเที่ยวพบว่า มีโอกาสมากกว่า (ร้อยละ 52.7) โดยมีจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น มีรายได้มากขึ้น การเดินทางท่องเที่ยวมีเสรีเมากขึ้นเพราะไม่ต้องมีวีซ่า และคิดว่ามีโอกาสและอุปสรรคพอๆ กัน (ร้อยละ 30.1) โดยธุรกิจส่วนใหญ่น่าจะปรับตัวรองรับการแข่งขันได้ และคิดว่าโอกาสน้อยกว่าอุปสรรค (ร้อยละ 17.3) โดยคิดว่ามีคู่แข่งมากขึ้น บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและองค์กรและธุรกิจไทยยังไม่มีความพร้อมในการแข่งขัน

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะว่า รัฐบาลควรเร่งดำเนินการเพื่อรองรับเตรียมความพร้อมในการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านการท่องเที่ยว ในด้านการสร้างมาตรฐานการบริการและการท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาคือ การเชื่อมโยงระหว่างภูมิภาคอาเซียนด้านการท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ระบบสาธารณสุขโลก การปรับปรุงภูมิทัศน์ในแหล่งท่องเที่ยว และการปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว

ส่วนสิ่งที่จะต้องดำเนินการเป็นอันดับแรกคือ กระตุ้นตลาดการท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศ ยกกระดับคุณภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวให้ทัดเทียมมาตรฐานสากล พื้นฟูและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน พัฒนาระบบสาธารณสุขโลก การคมนาคมขนส่งและปัจจัยพื้นฐานเพื่อการท่องเที่ยว พัฒนาเครือข่ายการสื่อสาร โทรคมนาคมและระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว และการพัฒนาเพื่อสร้างความมั่นคงด้านทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวและผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ให้มีศักยภาพมีจิตในการให้บริการและมีคุณธรรมจริยธรรม

กราเดช พัทธวิเชียร (2555. ออนไลน์) ได้นำเสนอข้อมูลการเพิ่มศักยภาพของจังหวัดเพื่อรองรับประชาคมอาเซียนด้านการท่องเที่ยว โดยให้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงในการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนว่าผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จะมีผล ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวเปิดกว้างรับความแตกต่างมากขึ้นต้องการเรียนรู้มากขึ้น เกิดรูปแบบการท่องเที่ยวแบบหลากหลายรูปแบบขึ้น เช่น การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ การท่องเที่ยวแบบอาสาสมัคร การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ Slow Tourism เป็นต้น
2. มีความคล่องตัวในการเดินทางมากขึ้น เวลาในการตัดสินใจและเตรียมตัวสั้นลง
3. จำนวนนักท่องเที่ยวมากขึ้นทั้งจำนวน นักท่องเที่ยวเพศหญิงมากขึ้น ช่วงอายุกว้างขึ้นตั้งแต่เด็ก-คนสูงวัย การเดินทางเป็นครอบครัวและมีเด็กร่วมเดินทางมากขึ้น
4. จำนวนครั้งต่อคนมากขึ้น แต่ระยะเวลาในการเดินทางแต่ละครั้งมีแนวโน้มสั้นลง

5. มีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น แต่มีความระมัดระวังรอบคอบต่อค่าใช้จ่ายมากขึ้น
6. ต้องการข้อมูลข่าวสารมากขึ้น เปรียบเทียบและมีความละเอียดในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวและบริการมากขึ้น
7. ระวังความเสี่ยงเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยสูงขึ้น
8. คู่แข่งและมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ทั้งก่อนการเดินทางและระหว่างการเดินทาง หรือพักผ่อนหย่อนใจ
9. ใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อม ปัญหาคารสร้างมลพิษ การปล่อยก๊าซเรือนกระจก สิทธิมนุษยชนมากขึ้น ซึ่งหมายถึงการเลือกจุดหมายปลายทางและบริการมากขึ้น
10. มองหามาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับของสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความมั่นใจ ด้านคุณภาพ ด้านบริการ และด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

## 1.2 โอกาสและความท้าทายของการท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน

ประเทศไทยเป็นผู้ร่วมก่อตั้งประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2510 ร่วมกับประเทศสิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย และมาเลเซีย และจากปณิธานว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียนฉบับที่ 2 (Bali Concord II) จาก ASEAN Summit ในปี พ.ศ. 2547 ณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ที่กำหนดให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและด้านการบิน ทำให้ประเทศไทยมีบทบาทที่ชัดเจนในการพัฒนาการท่องเที่ยวในภูมิภาค

อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์ของ ASEAN NTOs และองค์กรที่เกี่ยวข้อง ถึงความน่าดึงดูดใจของสถานที่และประสบการณ์การท่องเที่ยวที่มีในประเทศสมาชิกเพื่อนามาใช้เพิ่มศักยภาพทางการท่องเที่ยวให้กับกลุ่มประเทศอาเซียน สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 2.2 แหล่งทรัพยากรและประสบการณ์ท่องเที่ยวที่โดดเด่นของประเทศสมาชิกอาเซียน

	วัฒนธรรม*	ธรรมชาติ	ท่องเที่ยว	ท่องเที่ยวทะเล**	ผู้คน	เมือง	อาหาร	การแพทย์	งานเทศกาล	ผจญภัย	เกมส์	เชิงสร้างสรรค์***	การศึกษา	นันทนาการ	ศูนย์กลาง	ช้อปปิ้ง	ธุรกิจ	ทัศนกรรม	กีฬา	จริกแสวงบุญ
บรูไน	X	X	X	X					X					X						X
กัมพูชา	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X								
อินโดนีเซีย	X	X	X	X		X				X										
ลาว	X	X	X		X				X											
มาเลเซีย	X	X	X	X		X		X			X			X						
พม่า	X	X	X	X						X										X
ฟิลิปปินส์	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						X	
สิงคโปร์	X		X			X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			
ไทย	X	X					X	X	X			X		X		X		X	X	
เวียดนาม	X	X	X	X	X		X													

\* วัฒนธรรมชนมรดกโลกของ UNESCO มรดกทางวัฒนธรรมท้องถิ่นชนกลุ่มน้อยการท่องเที่ยว โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน โฮมสเตย์

\*\* การท่องเที่ยวทางทะเลเช่นดำน้ำได้กลิ่นเที่ยวชายหาด \*\*\* ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เช่นการแสดงศิลปะดนตรีบรรดเวย์การออกแบบ

ที่มา : แผนกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน 2011-2015

การรวมกลุ่มตัวเป็นประชาคมอาเซียนของประเทศที่มีความแตกต่างและหลากหลาย ทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจ เป็นเรื่องท้าทายอย่างยิ่ง การเตรียมพร้อมรับมือกับการรวมเป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกจึงเกิดขึ้น ทั้งในมิติของการแข่งขันและมิติของการพัฒนาความร่วมมือในด้านต่างๆ กล่าวคือ การเร่งพัฒนาศักยภาพภายในเพื่อให้เข้มแข็งพอกับการเปลี่ยนแปลง ขณะเดียวกัน ต่างก็หันหน้าเข้าหากัน เพื่อการรวมเป็นหนึ่งใน ซึ่งมีเป้าหมายหลักร่วมกัน 3 ประการ คือ ด้านการเมืองและความมั่นคง (ASEAN Political-Security Community-APSC) ด้านเศรษฐกิจ โดยการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community-AEC) และ ด้านสังคมวัฒนธรรม (ASEAN Socio-Cultural Community - ASCC)

ในบรรดาเป้าหมายหลัก 3 ประการ การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC เป็นเรื่องที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการรวมตัวด้านเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหลายอย่าง เช่น การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว (Single market and production base) ซึ่งจะทำให้อาเซียนกลายเป็นตลาดขนาดใหญ่ที่มีผู้บริโภคเกือบ 600 ล้านคน รวมทั้งข้อยกเว้นด้านภาษีการนำเข้าและส่งออก อันจะช่วยลดต้นทุนการผลิต และช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขันกับภูมิภาคอื่นได้ นอกจากนี้ ผลจากการเป็นตลาดและฐานการผลิตร่วม ยังทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการเสรี การเคลื่อนย้ายการลงทุนและเงินลงทุนเสรี และการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรี ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้นำมาทั้งโอกาส การแข่งขัน และความท้าทาย

ภาคธุรกิจ เป็นภาคที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจาก AEC โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องอย่างยิ่งกับการเดินทางและการท่องเที่ยว การเปิดพรมแดนระหว่าง 10 ประเทศสมาชิก เพื่อการเป็นจุดหมายปลายทางเดียว (One Destination) จึงเป็นความท้าทายต่อธุรกิจท่องเที่ยว ยิ่งไปกว่านั้น ประเทศไทยในฐานะเป็นจุดหมายปลายทางท่องเที่ยวหลักของภูมิภาค มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวอาเซียน เห็นได้จากการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 9 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2547 ณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย เกิดปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียนฉบับที่ 2 (Bali Concord II) และได้กำหนดให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและด้านการบิน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่จะผลักดันให้ไทยเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวและการบินในภูมิภาคนี้ นอกจากนี้ Bali Concord II ซึ่งจะเห็นได้ว่าการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ส่งผลให้รัฐบาลไทยต้องเร่งวางแผนเพื่อปรับตัวและพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับมือ มิใช่เพียงด้านเศรษฐกิจแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่การท่องเที่ยวยังมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในภูมิภาค

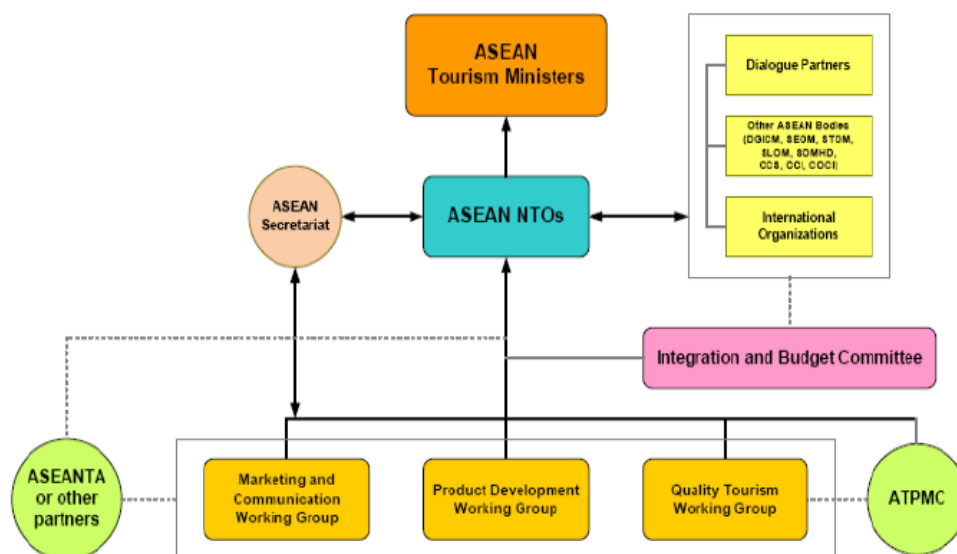
### 1.3 ความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวในอาเซียน

จากการรวมตัวของประเทศอาเซียนเพื่อรวมเป็นหนึ่งจุดหมายปลายทางเดียว (Single Destination) ได้สร้างโอกาสในการเดินทางและการท่องเที่ยว ชาวอาเซียนจะกลายเป็นตลาดเป้าหมายหลักของประชาคมอาเซียน (ASEAN for ASEAN) ในขณะเดียวกัน ASEAN ก็กลายเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคอื่นด้วย นอกจากนี้ การรวมเป็นจุดหมายปลายทางเดียว ยังก่อให้เกิดการรวมกลุ่ม เพื่อจัดตั้งองค์กรเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวในระดับภูมิภาค เช่น องค์กรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN National Tourism Organization- ASEAN NTOs) ซึ่งเป็นองค์กรกลางด้านการท่องเที่ยวของภูมิภาคที่มีรัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียนเป็นผู้ดูแล มีหน้าที่ประสานความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวภายในภูมิภาคและระหว่างองค์กรท่องเที่ยวระหว่างภูมิภาค และพิจารณาอนุมัติงบประมาณหรือโครงการตามแผนกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน และ สมาคมการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Association-ASEANTA) ซึ่งเป็นองค์กรไม่หวังผลกำไร ที่ก่อตั้งเมื่อ 27 มีนาคม ค.ศ. 1971 ประกอบด้วยสมาชิกจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของประเทศสมาชิกอาเซียน มีหน้าที่ในการประสานความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวระหว่างสมาชิก ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาการท่องเที่ยวในภูมิภาค

ASEAN NTOs เป็นองค์กรกลางด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน ทำหน้าที่เหมือนกระทรวงการท่องเที่ยวอาเซียน โครงสร้างการบริหารประกอบไปด้วย คณะทำงานด้านการตลาดและการสื่อสาร คณะทำงานด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ คณะทำงานด้านคุณภาพการท่องเที่ยว และคณะกรรมการด้านการบูรณาการและงบประมาณ คณะทำงานเหล่านี้ มีหน้าที่เสนอแนวทางต่อองค์กรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน



(ASEAN NTOs) สามารถตั้งคณะทำงานย่อยเพื่อดำเนินการในเรื่องที่กำหนด โดยจะถูกยกเลิกเมื่องานเสร็จสิ้น คณะทำงาน และคณะทำงานย่อย จะประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์ โดยสามารถเลือกจากภาครัฐเอกชนและหน่วยงานอื่นๆ ภายใต้สำนักงานเลขาธิการอาเซียน ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องมาจากองค์กรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN NTOs) ก็ได้ นอกจากนี้ยังมีคณะทำงานอื่นๆ ที่ปฏิบัติร่วมกัน เช่น คณะกรรมการกำกับติดตามเรื่องบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee-ATPMC) มีหน้าที่เผยแพร่ MRA สนับสนุนปรับปรุงรักษาและติดตามมาตรฐานสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวของอาเซียน และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการบังคับใช้ MRA ร่วมกัน เป็นต้น



ภาพที่ 2.1 แผนภาพแสดงโครงสร้างการดำเนินงานของ ASEAN NTOs (ปรับปรุง)

ที่มา : แผนกลยุทธ์การท่องเที่ยวอาเซียน 2011-2015 (ASEAN Tourism Strategic Plan - ATSP)

ซึ่งจากการตั้งเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น ประกอบการตั้งองค์กรที่อย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมเรียบร้อย ทำให้ประเทศสมาชิกอาเซียนได้เห็นชอบให้มีการเร่งรัดการรวมตัวทางเศรษฐกิจเพื่อก้าวสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) ในปี พ.ศ. 2558 และภายใต้ข้อตกลงหนึ่งนั้น นั่น คือ การเตรียมรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพระหว่างประเทศสมาชิก โดยเริ่มต้นที่ 7 วิชาชีพหลัก ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล วิศวกร สถาปนิก นักบัญชี และนักสำรวจ นอกจากนี้ยังรวมถึงวิชาชีพที่ให้บริการได้แก่ กลุ่มวิชาชีพท่องเที่ยวด้วย โดยในการดำเนินการนั้นขณะนี้รัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียน 10

ประเทศ ได้ลงนามในข้อตกลงว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals - MRA) ร่วมกันเรียบร้อยแล้ว ซึ่งข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว หรือ ASEAN MRA on Tourism Professionals นั้น เป็นเพียงรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาความร่วมมือด้านการค้าบริการของอาเซียน มีเป้าหมายหลักในการพัฒนาคุณสมบัติของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในอาเซียนให้มีคุณภาพเป็นมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับทั้งจากองค์กรภายในประเทศได้รับการรับรองจากประเทศสมาชิกอาเซียนที่ร่วมลงนามในข้อตกลงนี้ด้วย กรอบแนวความร่วมมือนี้ได้มุ่งเน้นให้เกิดการเคลื่อนย้ายผู้ให้บริการวิชาชีพทางการท่องเที่ยวภายในภูมิภาค แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับกฎเกณฑ์และข้อบังคับของประเทศสมาชิก และเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกัน และบุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดของข้อตกลง ดังนี้

#### **1.4 ข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)**

ข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เป็นอีกข้อตกลงหนึ่งที่นอกเหนือจากข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ (MRA) ทั้ง 7 ฉบับที่ประเทศสมาชิกอาเซียนได้ลงนามไปแล้ว และสมาชิกอาเซียน 9 ประเทศ ได้ลงนามในข้อตกลงร่วมกันดังกล่าว ที่กรุงฮานอย เวียดนาม เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2552

วัตถุประสงค์และสาระสำคัญของข้อตกลง MRA บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนมีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับ MRA วิชาชีพอื่นๆ คือ อำนวยความสะดวกให้เกิดการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพในสาขาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน (Foreign Tourism Professional) และการช่วยให้การศึกษา/ฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียนสอดคล้องกัน รวมถึงมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับกันในกลุ่มประเทศสมาชิกได้ทั้งนี้ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานสำหรับสาระสำคัญของข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน กำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ โดยใช้คุณสมบัติการศึกษา การฝึกอบรมและ/หรือประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

กลไกหลักภายใต้ข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน การเตรียมการรองรับด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยวอาเซียน (Foreign Tourism Professional) จำเป็นต้องมีการกำหนดคุณสมบัติในแต่ละตำแหน่งงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน และต้องมีหน่วยงานในระดับชาติที่

รับผิดชอบดำเนินงานตามข้อตกลง MRA เพื่อดูแล กำกับ ประเมิน รับรองและลงทะเบียน ตลอดจนมีหน่วยกำกับระดับภูมิภาค ดังนั้นในข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนจึงกำหนด โครงสร้างภายในของประเทศสมาชิกที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวได้จัดตั้งและปฏิบัติงานได้โครงสร้างดังกล่าว ได้แก่

**1) คณะกรรมการบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Professional Board: NTPB)**

เป็นคณะกรรมการระดับชาติที่ประเทศสมาชิกแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียนจัดตั้งขึ้น โดยประกอบด้วยผู้แทนจากรัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการ และผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจท่องเที่ยว โดยคณะกรรมการชุดนี้ มีหน้าที่ดังนี้

- สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับข้อตกลง MRA ให้แก่ ผู้เกี่ยวข้องในประเทศ

- พัฒนา กำกับ ติดตามผลการยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ ในสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) และ Common ASEAN Tourism Curriculum (CATC)

- อำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์กระบวนการพิจารณา จัดทำ คู่มือ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

- รายงานผลการดำเนินงานของคณะกรรมการระดับชาติแก่องค์การท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN National Tourism Organizations: ASEAN NTOs) ซึ่งเป็นองค์กรที่ประกอบด้วยตัวแทนจากรัฐบาลประเทศต่างๆ ในอาเซียน ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบภาคท่องเที่ยวของประเทศสมาชิกอาเซียน

- สร้างและพัฒนาเครื่องมือที่จำเป็นต่อการดำเนินการตามข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

- อำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practices) ในการพัฒนาภาคท่องเที่ยว โดยมีความมุ่งหวังในการปรับให้สอดคล้องกันและเป็นไปในแนวทางเดียวกับมาตรฐานและหลักสูตรของวิชาชีพท่องเที่ยวในระดับภูมิภาค และ/หรือระหว่างประเทศ

- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจาก ASEAN NTOs ในอนาคต

**2) คณะอนุกรรมการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยว (The Tourism Professional Certification Board: TPCB)**

เป็นคณะอนุกรรมการที่ประเทศสมาชิกแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียนจะต้องจัดตั้งขึ้น เพื่อทำหน้าที่ ดังนี้

- ทำหน้าที่ประเมินคุณสมบัติและ/หรือสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ใน ACCSTP
- ออกใบรับรองให้แก่ผู้ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวที่มีคุณสมบัติและ/หรือสมรรถนะผ่านเกณฑ์มาตรฐานตาม ACCSTP
- พัฒนาและดูแลระบบฐานข้อมูล (Web-based) การขึ้นทะเบียนผู้ได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียนและฐานข้อมูลตำแหน่งว่างในสาขาบริการท่องเที่ยว (ASEAN Tourism Professional Registration System: ATPRS)
- ทำหน้าที่แจ้งต่อคณะกรรมการบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ(NTPB) เกี่ยวกับข้อมูลทะเบียนการยกเลิกใบรับรองแก่บุคลากรที่เคยมีคุณสมบัติผ่านการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยว แต่ละเม็ดเงินระเบียบปฏิบัติเชิงเทคนิคในวิชาชีพหรือจรรยาบรรณมาตรฐานของวิชาชีพ

**3) คณะกรรมการกำกับดูแลบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee: ATPMC)**

เป็นคณะกรรมการระดับอาเซียนที่ประกอบด้วยผู้แทนจาก ASEAN NTOs และ NTPBs โดยคณะกรรมการชุดนี้ มีหน้าที่ดังนี้

- สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ MRA ให้แก่ผู้ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน
- ส่งเสริม พัฒนา กำกับ ติดตามผลการยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ในสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) และ Common ASEAN Tourism Curriculum (CATC)
- ทำหน้าที่แจ้งต่อคณะกรรมการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยว (The Tourism Professional Certification Board: TPCB) ของประเทศสมาชิกอาเซียนเมื่อได้รับข้อมูลการยกเลิกใบรับรองแก่บุคลากรที่เคยมีคุณสมบัติผ่านการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวแต่ละเม็ดเงินระเบียบปฏิบัติเชิงเทคนิคในวิชาชีพหรือจรรยาบรรณมาตรฐานของวิชาชีพ

- อำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์กระบวนการพิจารณาจัดทำคู่มือ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน
- รายงานผลการดำเนินงานของ ATPMC ต่อ ASEAN NTOs
- สร้างและพัฒนาเครื่องมือที่จำเป็นต่อการดำเนินการตามข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจาก ASEAN NTOs ในอนาคต

ทั้งนี้ ข้อตกลง MRA นี้ จะมีผลใช้บังคับเมื่อประเทศสมาชิกอาเซียนได้ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการ TPCB และ NTPs และแจ้งแก่เลขาธิการอาเซียนภายใน 180 วันนับจากวันที่ประเทศสมาชิกอาเซียนทุกประเทศลงนามในข้อตกลงนี้ ในกรณีที่ประเทศสมาชิกใดยังไม่สามารถจัดตั้งคณะกรรมการ TPCB และ NTPs ภายใน 180 วันหลังจากวันลงนามในข้อตกลง ให้ข้อตกลงนี้มีผลบังคับใช้เมื่อประเทศดังกล่าวแจ้งผลการจัดตั้งคณะกรรมการ TPCB และ NTPs ภายในประเทศนั้นอย่างเป็นทางการแก่เลขาธิการอาเซียน

#### **4) ศูนย์เครือข่ายการประเมินมาตรฐานบุคลากรการท่องเที่ยว (Tourism Professional Certification network –TPCN)**

ศูนย์เครือข่ายการประเมินมาตรฐานบุคลากรการท่องเที่ยว มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก คือ

1. เป็นศูนย์ประสานงานระหว่างเครือข่ายสถาบันการศึกษาที่มีการเรียนการสอนด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในภูมิภาค เพื่อสร้างความเข้มแข็งในเรื่องข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : MRA)
2. เป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยน เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมองค์ความรู้เรื่อง ASEAN MRA แก่สถานศึกษา บุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
3. ผลักดันให้สถาบันการศึกษาต่างๆ ขับเคลื่อนบุคลากรด้านการศึกษาและบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามมาตรฐานอาเซียน
4. เป็นศูนย์กลางในการสัมมนาหรือประชุมเครือข่ายในแต่ละภูมิภาค

ซึ่งปัจจุบันประกอบด้วยสถาบันการศึกษา ดังนี้

สถาบันการศึกษาที่มีความพร้อมและสมัครใจในแต่ละภูมิภาค รวม 6 ภูมิภาค ประกอบด้วย

ภาคกลาง (กรุงเทพฯ)	วิทยาลัยดุสิต
ภาคเหนือ	มหาวิทยาลัยพะเยา
ภาคใต้	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ภาคตะวันออก	มหาวิทยาลัยบูรพา
ภาคตะวันตก	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

ภายหลังจากการลงนามข้อตกลงดังกล่าวข้างต้นแล้ว ปัจจุบันการดำเนินการของประเทศสมาชิกปัจจุบันนี้ยังได้ดำเนินการเพิ่มเติมอีกหลายส่วน เช่น การกำหนดมาตรฐานสมรรถนะพื้นฐานการท่องเที่ยว (Minimum Competency Standard for Tourism) และยังมีการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) ขึ้น โดยสำนักงานเลขาธิการอาเซียน (ASEAN Secretariat) ได้มีความร่วมมือในการพัฒนาอาเซียนออสเตรเลีย Australia Development Cooperation Program (AADCP) โดยระยะที่ 1 ได้ดำเนินการพัฒนามาตรฐานสมรรถนะพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP)

ในการจัดทำ ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) ซึ่งเป็นสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวนั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวและสนับสนุนการพัฒนาความร่วมมือทางด้าน MRA ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นสำคัญ และได้กำหนดประเทศสมาชิกรับไปใช้ ซึ่ง ACCSTP จะระบุถึงสมรรถนะพื้นฐานขั้นต่ำของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวที่ต้องการทำงานในสายงานสาขาต่างๆ ด้านการท่องเที่ยวในอาเซียน หากบุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีสมรรถนะและความสามารถในการให้บริการตามข้อตกลงพื้นฐานของอาเซียนแล้วนั้น ก็จะสามารถเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกต่างๆ ได้ แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆของประเทศนั้นๆ ด้วย ดังนั้นประกาศนียบัตรดังกล่าวจึงถือเป็นเครื่องรับรองสำคัญสำหรับผู้ที่ต้องการสมัครงานด้านการท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกอาเซียน และข้อตกลงดังกล่าวจะช่วยกระตุ้นการลงทุนด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคและการเคลื่อนย้ายเสรีของแรงงานบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของอาเซียนให้สะดวกและขยายตัวอย่างรวดเร็วต่อไป ทั้งนี้ได้ดำเนินการครอบคลุมกลุ่มสาขา Front Office,

Housekeeping, Food Production, Food and Beverage, Travel Agencies และ Tour Operation ซึ่งประกอบไปด้วยเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร 32 ตำแหน่งงาน เพื่อใช้ในการยกระดับคุณภาพและรับรองคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งอาเซียน และได้มีการกำหนดขอบเขตการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันในประเทศสมาชิกอาเซียน ตามยุทธศาสตร์อาเซียน พ.ศ. 2554 – 2558 โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาสื่อหรือคู่มือเพื่อใช้เป็นเครื่องมือประกอบการพัฒนาทักษะของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว และให้มีการเริ่มทดสอบสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว ในปี พ.ศ. 2556 เพื่อรับรองคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว และรายงานผู้ผ่านการทดสอบสมรรถนะ ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) ทาง Website ของ ASEAN เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลภายในประเทศสมาชิก ASEAN

### 1.5 สมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว

#### (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals :ACCSTP)

สมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) เป็นมาตรฐานขั้นต่ำ (minimum requirements) สำหรับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพในสาขาที่พักและการเดินทาง การกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานดังกล่าวก็เพื่อยกระดับการบริการในภาคท่องเที่ยวและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินการตามข้อตกลง MRA ในประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นไปได้ตามเป้าหมาย ทั้งนี้ สมรรถนะขั้นพื้นฐานที่ ACCSTP กำหนด ประกอบด้วยสมรรถนะร่วมสำหรับทุกกลุ่มสาขา (Common Core Competencies) และสมรรถนะด้านวิชาชีพ (Generic and Functional Competencies) ซึ่งมีรายละเอียดสำหรับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนประกอบด้วย 2 สาขา หลักคือ สาขาที่พัก และสาขาการเดินทาง ครอบคลุมตำแหน่งงาน 32 ตำแหน่ง ดังนี้

#### สาขาที่พัก

1.1 แผนกต้อนรับ มี 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ พนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานยกกระเป๋า

1.2 แผนกแม่บ้าน มี 6 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้จัดการฝ่ายซักรีด ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก พนักงานซักรีด พนักงานดูแลห้องพัก พนักงานทำความสะอาด

1.3 แผนกประกอบอาหาร มี 7 ตำแหน่งงาน ได้แก่ หัวหน้าพ่อครัว พ่อครัวแต่ละงาน ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร พ่อครัวงานขนมหวาน ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน งานขนมปัง งานเนื้อ

1.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม มี 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าพนักงานบริการ พนักงานผสมเครื่องดื่ม พนักงานบริการ

(1) สาขาการเดินทาง (Travel Service)

2.1 แผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agency) มี 4 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ทัวไป (General Manager) ผู้ช่วยผู้จัดการทัวไป (Assistant General Manager) หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior General Manager) ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

2.2 แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) มี 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)

ซึ่งในแต่ละตำแหน่งงานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว นั้น จะกำหนดมาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards) โดยแบ่งเป็น 3 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Competency Standards) สมรรถนะทัวไป (Generic Competencies) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ซึ่งในรายละเอียดของมาตรฐานในแต่ละ 32 ตำแหน่งงานนั้น ได้กำหนดให้มีสมรรถนะหลักและสมรรถนะทัวไปเหมือนกัน แต่แตกต่างกันในสมรรถนะตามหน้าที่ โดยรายละเอียดของสมรรถนะแต่ละส่วน เป็นดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Competency Standards) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่
  - 1) ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
  - 2) ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม
  - 3) ดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย
  - 4) ปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน
  - 5) พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ๆ
2. สมรรถนะทัวไป (Generic Competencies) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่
  - 1) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - 2) ปฏิบัติงานธุรการทัวไป
  - 3) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
  - 4) ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทัวไป
  - 5) นำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า



- 6) ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน
- 7) จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
- 8) สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้

3. สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) แตกต่างกันในแต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอเฉพาะสมรรถนะตามหน้าที่ของตำแหน่งงานในแผนกสาขาการท่องเที่ยว แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) 5 ตำแหน่งงาน มีรายละเอียด ดังนี้

#### ตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)

1. เข้าใจและแปลความหมายข้อมูลสินค้า
2. สํารองและประสานงานกับผู้ให้บริการ
3. ค้นคว้าวิจัยและนำผลวิจัยสินค้าการท่องเที่ยวไปใช้
4. ประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด
5. ประสานงานทำใบปลิว วัสดุทางการตลาด
6. คิดค้น ปรับปรุง และประเมินผลกลยุทธ์สินค้า
7. พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแนวทางการท่องเที่ยวภูมิภาค
8. พัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว
9. จัดเตรียมและยื่นใบเสนอราคา
10. ริเริ่มจัดการโครงการนวัตกรรมท่องเที่ยว
11. บริหารจัดการความเสี่ยงของธุรกิจ
12. วางแผนปรับปรุงกิจกรรมขายแบบเหมา
13. พัฒนาและประสานงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
14. เป็นแหล่งบริการด้านสินค้าและการท่องเที่ยวแบบเหมา
15. เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว
16. พัฒนาโครงการเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการท่องเที่ยวในประเทศผู้รับ
17. พัฒนา/ดูแลติดตาม งานปฏิบัติการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน
18. พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแผนผู้ให้การสนับสนุนโครงการต่างๆ
19. ดำเนินการ/ดูแลตรวจสอบระบบและระเบียบการจัดการบริหารงานต่างๆ
20. จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยที่ทำงาน
21. เป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมพัฒนาด้านการนำเที่ยว
22. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน

23. บริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน
24. พัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ
25. สร้างเสริมพัฒนาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
26. จัดเตรียมและดูแลตรวจตรางบประมาณ
27. ดำเนินการทางการเงินในวงงบประมาณ
28. ปรับปรุงและรักษาความรู้ด้านกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด
29. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูงขั้นหัวหน้างาน

ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Contracts Manager Sales and Marketing Manager

1. พัฒนาคำเนินการ และประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค
2. ประสานงานทำใบปลิว วัสดุทางการตลาด
3. คิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า
4. บริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่างๆ
5. สร้างเสริมปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
6. ปรับปรุงและรักษาความรู้ด้านกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด
7. พัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ
8. พัฒนาปรับปรุงและดำเนินการตามแผนธุรกิจ
9. จัดการ และควบคุมงบประมาณการประกอบการ
10. บริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ
11. บริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน
12. จัดการและประสานงานการประชุม
13. จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ
14. จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยที่ทำงาน
15. มีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารงานบุคคล
16. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
17. สามารถอ่านเขียนภาษาอังกฤษระดับสูง

### ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Contracts Manager Credit Manager)

1. บริหารจัดการทำสัญญา/ข้อผูกพัน
2. สร้างเสริม รักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
3. ปรับปรุงรักษาความปลอดภัยของระบบบัญชีการเงิน
4. คงความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนด
5. บริหารจัดการให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ลูกค้า
6. จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยที่ทำงาน
7. จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ
8. มีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารงานบุคคล
9. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
10. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง

### ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)

1. บริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน
2. สามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน
3. ดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ
4. สร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ
5. จัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ
6. จัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ
7. จัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ
8. จัดทำและออกบัตรโดยสารอื่นๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน
9. คั่นคั่น ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์
10. บริหารจัดการระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์
11. ผลิตและจัดทำเอกสารการท่องเที่ยวโดยใช้คอมพิวเตอร์
12. เข้าใจและแปลความหมายข้อมูลสินค้า
13. รับการสำรองที่นั่งและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรอง
14. เป็นแหล่งให้การบริการและสินค้าการท่องเที่ยวแบบเหมา
15. เป็นแหล่งให้บริการคำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว
16. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน

17. บริการจัดการการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน
18. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน
19. ให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ
20. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงาน

#### ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager)

1. ประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด
2. พัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ
3. ติดตามผลความหมายไปแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน
4. ดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ
5. ประเมินวางแผนการท่องเที่ยวชุมชน
6. ประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ
7. พัฒนาและประสานการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
8. จัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว
9. ส่งเสริมสินค้าและบริการการท่องเที่ยว
10. เป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว
11. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน
12. สร้างเสริมและรักษาการบริการเป็นทีม
13. มีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล
14. ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน
15. ดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน
16. จัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน
17. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน
18. จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการค้างแรม
19. ดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์
20. ใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส

ซึ่งจากรายละเอียดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) ข้างต้นนี้ ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ (minimum requirements) สำหรับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพในสาขาที่พักและการเดินทาง ซึ่งคณะผู้วิจัยจะใช้เป็นกรอบมาตรฐานเริ่มต้น เพื่อค้นหาสมรรถนะที่เป็นเลิศต่อไป

## 1.6 ผลการดำเนินงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจ

### อาเซียน

ตามที่ประเทศไทยได้ร่วมลงนามและดำเนินการในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบและประสานงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและบุคลากรทางการท่องเที่ยว ได้ดำเนินการในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาตั้งแต่ปี 2554 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จัดตั้ง “คณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ” (National Tourism Professional Board: NTPB) เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2554 โดยประกอบด้วย ผู้แทนจากภาครัฐและภาคเอกชน คณะกรรมการชุดนี้จะทำหน้าที่ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ MRA ให้ผู้เกี่ยวข้องในประเทศและเป็นผู้พัฒนากำกับ และติดตามผลการยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพตามทีอาเซียนกำหนด

2. จัดตั้ง “คณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยว” (Tourism Professional Certification Board : TPCB) เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2554 ประกอบด้วยผู้แทนจากภาครัฐ เอกชน และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำหน้าที่วางหลักเกณฑ์การประเมิน ขึ้นทะเบียน ออกใบรับรองคุณวุฒิบัตรและรับรองบุคลากรที่ผ่านการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถทำงานในประเทศอาเซียนได้และจะมีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการประเมินคุณสมบัติและหรือสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอีก 6 คณะ ใน 6 แผนก ได้แก่ แผนก Front Office ,แผนก House Keeping, แผนก Food Production ,แผนก Food & Beverage Service ,แผนก Travel Agencies และแผนก Tour operation ประกอบด้วยผู้แทนภาครัฐ เอกชน และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำหน้าที่กำหนดระเบียบหลักเกณฑ์วิธีการในการประเมิน คุณสมบัติและสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว ออกวุฒิบัตรและรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยว (TPCB) ทราบ

3. จัดตั้งเครือข่ายการพัฒนาศูนย์บุคลากรการท่องเที่ยว (เครือข่าย Tourism Professionals Certification Network: TPCN) ร่วมกับสถาบันการศึกษา 6 แห่ง วิทยาลัยดุสิตธานี มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตภูเก็ต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยบูรพา และ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

4. จัดทำโครงการแนวทางการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่งงาน ในสาขาการท่องเที่ยว (Tourism Professionals) ภายใต้ข้อตกลงอาเซียนผ่านการบูรณาการการจัดการหลักสูตรสถาบันการศึกษาระดับปฏิบัติการเชิงเครือข่ายโดยได้ร่วมมือกับสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง ในการประชุม สัมมนา 6 ภาคเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในส่วนภูมิภาคเพื่อรองรับการเปิดเสรีอาเซียน

5. จัดทำแผนการฝึกอบรม (Studies Plan) และสื่อประสมประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรจำนวน 32 ตำแหน่ง

6. จัดประชุม Work Shop กับ William Angliss Institute เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2555 ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่ประเทศสมาชิกอาเซียนได้จ้างให้จัดทำ Toolbox แผนกแม่บ้าน โดยได้มีการร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ 1) Trainer Guide 2) Trainee Manual และ 3) Assessor Manual ซึ่งได้มีการเชื่อมสถาบันการศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม และประชุมหารือแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร ใน 32 ตำแหน่งงาน รวมทั้งได้มีการประชุมประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ เพื่อให้ประเทศสมาชิก 10 ประเทศ เสนอผู้แทนที่มีคุณสมบัติจำนวน 6 คน ในแต่ละประเทศเข้ารับการอบรม 2 หลักสูตรแผนกแม่บ้าน (House Keeping) ได้แก่ หลักสูตรผู้สอน (Master of Trainer) และ หลักสูตรผู้ประเมิน (Master of Assessor) ซึ่งจะมีผู้แทนเข้าอบรมหลักสูตรดังกล่าว

7. จัดการประชุมพิจารณาการคัดเลือกผู้แทนจากประเทศไทยเข้าฝึกอบรม ณ ประเทศอินโดนีเซีย หลักสูตรผู้สอน (Master of Trainer) ใช้เวลาอบรมประมาณ 15 วัน และหลักสูตรผู้ประเมิน (Master of Assessor) 10 วัน ในระหว่าง 6-8 สิงหาคม 2555

8. ได้บูรณาการความร่วมมือกับกระทรวงที่เกี่ยวข้องในการจะทำบันทึกความเข้าใจร่วมกันหรือ Memorandum of Understanding: MOU กับกระทรวงแรงงานและสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เพื่อจัดทำและพัฒนาหลักสูตร การพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ตามข้อตกลงร่วมอาเซียน หรือ MRA โดยกระทรวงแรงงานจะเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำและพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นสำหรับฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะและยกระดับมาตรฐานฝีมือแรงงานไทยที่ประกอบวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวให้ได้ สมรรถนะตามมาตรฐานอาเซียน มีระยะเวลาในการฝึกอบรมไม่เกิน 3 เดือน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการผลิตและพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

9. คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบลงนามและดำเนินการตามข้อตกลงการยอมรับในคุณสมบัติของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ตามที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเสนอ และให้นำข้อตกลงดังกล่าวเสนอรัฐสภาพิจารณา

ความเห็นชอบตามมาตรา 190 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2555 และมติรัฐสภาให้ความเห็นชอบลงนามและดำเนินการตามข้อตกลงการยอมรับในคุณสมบัติของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement of Tourism Professionals)

10. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดการประชุมคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยว (Tourism Professional Certification Board : TPCB) ตามข้อตกลงของอาเซียนครั้งที่ 1/2557 เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2557 เวลา 09.00-16.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 8 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา (อาคาร 25 ชั้น) การกีฬาแห่งประเทศไทย โดยมีนายจร วีระใจ รองปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ให้เกียรติเป็นประธานการประชุมฯ และในฐานะหนึ่งในคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยว (TPCB)

11. การประชุมคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยว (Tourism Professional Certification Board: TPCB) ตามข้อตกลงของอาเซียน ครั้งที่ 1/2557

เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2557 เวลา 09.00 น.- 16.00 น. ณ ห้องประชุม ชั้น 8 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา (อาคาร 25 ชั้น) การกีฬาแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการประชุมคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Professional Board : NTPB) และเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานความก้าวหน้าและผลการดำเนินงานของคณะกรรมการระดับชาติแก่องค์การการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN National Tourism Organizations: ASEAN NTOs) รวมทั้งเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals-MRA) และรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานเกี่ยวกับ ASEAN MRA ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องในประเทศ

12. การประชุมคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยว (Tourism Professional Certification Board :TPCB) ตามข้อตกลงของอาเซียน ครั้งที่ 2/2557 เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2557 ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 2 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีดร. สุวัตร สิทธิหล่อ ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นประธานการประชุม

13. การประชุมเรื่อง “การเปรียบเทียบคุณวุฒิการศึกษา การท่องเที่ยวอาเซียน MRA 32 ตำแหน่งงาน (ASEAN Tourism Qualifications Equivalency Matrix: ATQEM) เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2557 เวลา 14.00-16.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 2 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นการประชุมระดมความคิดเห็นในเรื่องการเปรียบเทียบคุณวุฒิการศึกษาการท่องเที่ยวอาเซียน MRA 32 ตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นผลจากการประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน สมัยวาระพิเศษ (Special ASEAN

Tourism Professional Monitoring Committee Meeting: ATPMC) เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2557 ณ เมือง เลกัสปี สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ ทั้งนี้ที่ประชุมดังกล่าวกำหนดให้ประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศจะต้อง นำเสนอการเปรียบเทียบคุณวุฒิการศึกษาด้านการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศ

14. การประชุมหารือกับ 6 สถาบันเครือข่ายเรื่อง “แนวทางการประเมินมาตรฐานบุคลากรทางการท่องเที่ยว” เมื่อวันจันทร์ที่ 7 กรกฎาคม 2557 เวลา 09.30-16.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 2 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวสามารถแข่งขันและรองรับการเปิดประชาคมอาเซียน ปีพ.ศ.2558 โดยมีการประชุมร่วมกันของเครือข่ายการประเมินมาตรฐานบุคลากรทางการท่องเที่ยว (Tourism Professional Certification Network: TPCN) 6 สถาบัน

15. โครงการอบรมและทดสอบเพื่อประเมินมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ “ฝึกอบรมหลักสูตรผู้ฝึกสอนต้นแบบและผู้ประเมินต้นแบบแผนกแม่บ้าน (Master of Trainers and Master of Assessors for Housekeeping Division)” วันที่ 16-21 มิถุนายน 2557 ณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต กรุงเทพฯ

16. โครงการ “เครือข่ายความร่วมมือหลักสูตรอาเซียนด้านการท่องเที่ยว ประเทศไทย โดยสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาสถาบันพัฒนาบุคลากร การท่องเที่ยว (สพท.) ยืนยันการเป็นเจ้าภาพการจัดฝึกอบรมหลักสูตรผู้สอนต้นแบบ (MT) และหลักสูตรผู้ประเมินผลต้นแบบ (MA) แผนกการผลิตอาหาร (Food Production) ตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน-3 ตุลาคม 2557 สถานที่ดำเนินการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต รับสมัคร และคัดเลือกบุคคลเพื่อเป็นผู้แทนประเทศไทยเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรผู้สอนต้นแบบ (MT) และหลักสูตรผู้ประเมินต้นแบบ (MA) ในระดับอาเซียน จำนวน 18 คน สำหรับแผนกการประกอบอาหาร (Food Production) ประเทศไทยเป็นเจ้าภาพ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ประเทศฟิลิปปินส์เป็นเจ้าภาพ และ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ประเทศอินโดนีเซียเป็นเจ้าภาพ การประชุมผู้ผ่านการพิจารณาคัดเลือก เพื่อเป็นผู้แทนประเทศไทยเข้ารับการฝึกอบรมฯ

17. ประเทศไทยโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้รับเกียรติจากสำนักงานเลขาธิการอาเซียนด้านการท่องเที่ยวให้เป็นเจ้าภาพการจัดการอบรมเพื่อถ่ายทอดความรู้ในระดับอาเซียน หลักสูตรผู้ฝึกสอนต้นแบบอาเซียน (Master Trainers: MT) ระหว่างวันที่ 15 กันยายน-3 ตุลาคม 2557 หลักสูตรผู้ประเมินผลต้นแบบอาเซียน (Master Assessors: MA) ระหว่างวันที่ 22 กันยายน-3 ตุลาคม 2557 ให้แก่ผู้แทนของประเทศสมาชิกอาเซียนจำนวนหลักสูตรละ 30 คน ในแผนกการประกอบอาหาร (Food Production: FP) ณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต กรุงเทพมหานคร



ซึ่งโดยสรุปแล้ว การดำเนินการที่เกี่ยวข้องของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ปฏิบัติหน้าที่หลักๆ ที่ต้องมีระดับประเทศเรียบร้อยแล้ว ส่วนความก้าวหน้าของการดำเนินการใน 32 ตำแหน่งงานนั้น ส่วนใหญ่พบว่า จะมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับแผนกอาหารและการโรงแรม ซึ่งความก้าวหน้าทางด้านแผนกนำเที่ยว และการบริหารนำเที่ยวยังอยู่ในระดับน้อย แต่ทั้งนี้ก็ยังมีความก้าวหน้าในบางส่วน รายละเอียดดังเนื้อหาในหัวข้อถัดไป

### **ผลการดำเนินงานของกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยว เฉพาะแผนกสาขาการเดินทาง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา**

นอกจากการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรการท่องเที่ยวในตำแหน่งต่างๆ ของแผนกอาหารและการโรงแรมแล้ว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ยังได้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งต่างๆ ในแผนกสาขาการเดินทาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จัดทำแผนการฝึกอบรม (Studies Plan) และสื่อประสมประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรกลุ่มสาขาโรงแรมและสาขาท่องเที่ยว 32 ตำแหน่งงาน เพื่อให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยว ปีพ.ศ. 2554-2555
2. จัดทำระบบประเมินตามหลักสูตรมาตรฐาน ASEAN-MRA ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้ทราบถึงระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของไทย
3. จัดทำระบบ E-Learning และระบบฐานข้อมูล online หลักสูตรสมรรถนะ ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals-MRA เพื่อเชื่อมโยงกับ Website ASEAN
4. ประเมินมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว
5. ตั้งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee: ATPMC) ทำหน้าที่ติดตามตรวจสอบมาตรฐานสมรรถนะร่วม สำหรับบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน
6. ประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วน
7. บูรณาการความร่วมมือกับกระทรวงที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงพาณิชย์และกระทรวงการต่างประเทศ

ซึ่งโดยสรุปแล้ว การดำเนินการที่มีความเกี่ยวข้องกับแผนกสาขาการเดินทางนั้น คือ การกำหนดมาตรฐานของการประกอบวิชาชีพ และเริ่มมีการจัดทำ ระบบ E-Learning และระบบฐานข้อมูล online หลักสูตรสมรรถนะ ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals-MRA เพื่อ

เชื่อมโยงกับ Website ASEAN แล้ว ทั้งนี้ในการสร้างความร่วมมือระหว่างการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับมาตรฐานของ ASEAN นั้น ยังอยู่ระหว่างการหารือและสร้างความร่วมมือกันกับสถาบันการศึกษา ซึ่งคณะผู้วิจัยจะได้กล่าวในหัวข้อถัดไป

## 2. การพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรการท่องเที่ยว

ผลพวงของการลงนามความร่วมมือและการกำหนดกรอบสมรรถนะข้างต้น กลุ่มประเทศอาเซียน ยังได้มีการดำเนินการเพื่อพัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (Common ASEAN Tourism Curriculum: CATC) ขึ้นแล้วและขณะนี้ได้ดำเนินการพัฒนา Toolbox ในรูปแบบภาษาอังกฤษ เพื่อเป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน และการทดสอบสมรรถนะตามหลักสูตรการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษา ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมกับ ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) ซึ่งเมื่อปี 2555 ได้ดำเนินการพัฒนาแผนก Housekeeping ซึ่งได้รับการรับรองจากสำนักงานเลขาธิการอาเซียน (ASEAN Secretariat) ให้นำไปใช้เป็นกรอบในการวัดสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวเรียบร้อยแล้ว (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว, 2558) และขณะนี้กำลังขยายไปให้ครอบคลุมในทุกตำแหน่ง รายละเอียดของแนวทางการพัฒนาหลักสูตรเป็น ดังภาพ

### Structure of CATC

CATC consists of five qualification levels across all six Labour Divisions providing vocational streams within each Labour Division that reflect the stated needs of AMS and the needs of industry. In all cases Certificate II incorporates Certificate I on the advice of participating countries. The table below gives an overview of the level at which each of the five qualifications in the Framework is set.

Table: Qualification & Description of the Competencies used at each Level

Framework Level	Level Indicator
<b>Level 5 - Advanced Diploma</b>	Sophisticated, broad and specialised competence with senior management skills
	Technical, creative, conceptual or managerial applications built around competencies of either a broad or specialised base and related to a broader organisational focus.
<b>Level 4 - Diploma</b>	Specialised competence with managerial skills
	Assumes a greater theoretical base and consists of specialised, technical or managerial competencies used to plan, carry out and evaluate work of self and/or team.
<b>Level 3 - Certificate IV</b>	Greater technical competence with supervisory skills
	More sophisticated technical applications involving competencies requiring increased theoretical knowledge, applied in a non-routine environment and which may involve team leadership and management and increased responsibility for outcomes.
<b>Level 2 - Certificate III</b>	Broad range of skills in more varied context and team leader responsibilities
	Skilled operator who applies a broad range of competencies within a more varied work context, possibly providing technical advice and support to a team including having team leader responsibilities.
<b>Level 1 - Certificate II</b>	Basic, routine skills in a defined context
	A base operational qualification that encompasses a range of functions/activities requiring fundamental operational knowledge and limited practical skills in a defined context.

In summary, fifty two qualifications across six labour divisions were packaged for CATC & RQFSRS, see Table below:

ภาพที่ 2.2 การออกแบบสมรรถนะและหลักสูตรของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน

ซึ่งโดยสรุปแล้วจากภาพ การออกแบบสมรรถนะและหลักสูตรข้างต้นนั้น ได้พัฒนามาจากความ ต้องการของภาคธุรกิจเป็นฐานซึ่งจะมีความยืดหยุ่น โดยจะรับรองสมรรถนะเป็น 5 ระดับ ได้แก่ Certificate 2, 3, 4 และ Diploma 1, 2 หน่วยกิตที่เรียน/อบรมสามารถเทียบโอนระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกัน ได้ระดับ ที่สูงขึ้น เป็นการเพิ่มสมรรถนะเฉพาะทางไม่ใช่เพิ่มระยะเวลาเรียน/อบรม ระดับ Certificate 2 มีทักษะ พื้นฐานที่ทำเป็นประจำ (ใช้เวลา 3 เดือน) ระดับ Certificate 3 มีทักษะที่กว้างขึ้นและความรับผิดชอบของ ผู้นำทีม (ใช้เวลา 6 เดือน) ระดับ Certificate 4 มีสมรรถนะทางเทคนิคมากขึ้นและมีทักษะให้คำแนะนำ (ใช้ เวลา 1 ปี) ระดับ Diploma 1 มีสมรรถนะเฉพาะทางและทักษะในการจัดการ (ใช้เวลา 1 ปีครึ่ง) และระดับ Diploma 2 มีสมรรถนะเฉพาะทางที่กว้างขึ้นและทักษะสูงในการจัดการ (ใช้เวลา 2 ปี) ทั้งนี้เมื่อประเทศ สมาชิกอาเซียนได้ร่วมกันพิจารณาหลักสูตรและยอมรับให้เป็นหลักสูตรที่สมบูรณ์แล้ว จึงจะนำไปเป็น แนวทางในการปฏิบัติใช้สำหรับประเทศสมาชิกอาเซียนต่อไป (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.2556)

## 2.1 หลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรการท่องเที่ยวในประเทศไทย

นอกจากนี้แล้วจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามีหน่วยงานและองค์กรหลายส่วนที่ได้ดำเนินการ และเริ่มพัฒนาหลักสูตรที่มีความเกี่ยวข้องกับ 4 สาขา 32 ตำแหน่งงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการจัดฝึกอบรม ระยะสั้น 3-5 วัน และหลักสูตรจะพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่าส่วนใหญ่ จะเป็นการจัดฝึกอบรมให้กับกลุ่มแผนกโรงแรมและอาหาร โดยจะมีบางส่วนในช่วงปีหลังๆ ที่มีการ ฝึกอบรมให้บุคลากรในแผนกสาขาการเดินทาง ซึ่งมีข้อสังเกตว่าระยะเวลา 3 - 5 วัน แต่หัวข้อที่ใช้ในการ ฝึกอบรมค่อนข้างมาก ดังนั้นรูปแบบในการดำเนินการจึงเป็นลักษณะของการสัมมนาและอบรม โดยแต่ละ หลักสูตรที่จัด มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตาราง 2.3 สรุปหลักสูตรอบรมบุคลากรท่องเที่ยวที่มีในประเทศไทยระหว่างช่วงปี 2554 - 2558

ผู้จัดหลักสูตรอบรม	ชื่อหลักสูตรอบรม	ระยะเวลา	ปี พ.ศ.	เน้น	วิธีการอบรม	กลุ่มเป้าหมาย
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ร่วมกับ สถาบันการศึกษาในภูมิภาค ต่างๆ ทั่วประเทศ	- การสร้างมูลค่าเพิ่มและนวัตกรรมในผลิตภัณฑ์และบริการ	2 วัน	2554	ความรู้ และทักษะ		ผู้ประกอบการ SMEs
	- โครงการสร้างผู้เชี่ยวชาญธุรกิจท่องเที่ยวออนไลน์	2 วัน				
	- การบริหารรายได้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว	3				
		2 วัน				
โรงเรียนการจัดการโรงแรม และการท่องเที่ยวนานาชาติ	การบริหารจัดการ โรงแรม -การบริหารงาน โรงแรม -กฎหมาย ข้อกำหนดและระเบียบต่างๆ -การบริหารบัญชีและการเงิน -การบริหารการตลาดและการขาย -การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	8 วัน (60 ชม.)	2558	ความรู้ และทักษะ		คนทั่วไป
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์	พัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อรองรับ AEC 1. บริบทอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย 2. กลยุทธ์จัดการการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 3. การพัฒนาการท่องเที่ยวและจัดทำแผนการตลาดเพื่อ รองรับ AEC 4. การบริหารจัดการความเสี่ยงในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 5. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 6. การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ 7. มาตรการรักษาความปลอดภัยการท่องเที่ยวในประเทศไทย - เทคนิคการบริหารจัดการความขัดแย้งในบริษัทไทย	3 วัน (18 ชม.)	2558	ความรู้ และทักษะ	เรียนรู้โดยการ บรรยาย/การ อภิปราย/ ระดมสมอง/ การฝึกปฏิบัติ	ผู้บริหาร ผู้ ประกอบการ หรือผู้ที่สนใจ และเกี่ยวข้อง ใน อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว

ตาราง 2.3 (ต่อ)

ผู้จัดหลักสูตรอบรม	ชื่อหลักสูตรอบรม	ระยะเวลา	ปี พ.ศ.	เน้น	วิธีการอบรม	กลุ่มเป้าหมาย
ม.กรุงเทพร่วมกับ SIPA	เตรียมความพร้อมบุคลากรด้านซอฟต์แวร์ เพื่อป้อนสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	อบรมภาคทฤษฎี 80 ชั่วโมง (เรียนทุกเสาร์-อาทิตย์) และ ปฏิบัติภายใต้แนวคิด 80 Hour Innovation Boot Camp	2557		บรรยาย/ ปฏิบัติ	นักศึกษาระดับอุดมศึกษาปี สุดท้ายที่ใกล้จบการศึกษา หรือจบแล้วแต่ยังไม่ได้เข้า ทำงาน และบุคลากรใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ ต้องการพัฒนาศักยภาพด้าน ซอฟต์แวร์
สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว	เทคนิคการทำทัวร์ที่ดี การทำทัวร์เส้นทางเรือสำราญ การทำทัวร์เส้นทางญี่ปุ่น การทำทัวร์เส้นทางอเมริกา	2 วัน  (16ชม.)	2557	ความรู้	บรรยาย	ผู้ให้บริการท่องเที่ยว (ธุรกิจท่องเที่ยว)
สำนักงานส่งเสริมบริหาร งานวิจัยบริการวิชาการและ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	-หลักสูตรส่งเสริมผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก (Hotel - Home stay- Resort) -หลักสูตรส่งเสริมทักษะการให้บริการ พัฒนานุคลิกภาพและการสื่อสารเพื่อรองรับ นักท่องเที่ยว (Room Division) -หลักสูตรส่งเสริมทักษะการให้บริการ พัฒนานุคลิกภาพและการสื่อสารเพื่อรองรับ นักท่องเที่ยว (F&B Division)	3 วัน  3 วัน  3 วัน	2557	ความรู้	บรรยาย	บุคลากรด้านการท่องเที่ยว ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี และจังหวัดใกล้เคียง

ตาราง 2.3 (ต่อ)

ผู้จัดหลักสูตรอบรม	ชื่อหลักสูตรอบรม	ระยะเวลา	ปี พ.ศ.	เน้น	วิธีการอบรม	กลุ่มเป้าหมาย
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	<b>หมวดวิชาความรู้ทั่วไป</b> -การสังเกตและการตรวจตราผู้คน -การตอบรับการตำหนิจากลูกค้า -การระบุปัญหา,การจัดการและการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ขัดแย้ง -การพัฒนาและปรับใช้ความรู้ท้องถิ่นให้ทันต่อเหตุการณ์  <b>หมวดวิชาภาษาอังกฤษ</b> -การสนทนาพื้นฐานในหัวข้อต่างๆกับเพื่อนร่วมงาน -การตอบรับคำสั่ง/ คำร้องขอ และการทำการร้องขอ -การอธิบายขั้นตอนงานประจำ และการบอกความรู้สึกรับไม่ชอบ -การบอกความรู้สึกในรูปแบบต่างๆในภาษาอังกฤษ -การตอบรับอย่างสุภาพต่อคำสั่งที่ได้รับ -การตอบรับต่อคำสั่งที่เป็นเอกสาร -การแก้ปัญหาเพื่อให้คำสั่งบรรลุผล -การปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติประจำ  <b>หมวดวิชาเฉพาะด้าน</b> -หน้าที่ของพนักงานยกสัมภาระ -การอำนวยความสะดวกแก่แขกที่เข้ามาพัก -การช่วยเหลือแขกที่จะออกจากโรงแรม -การช่วยเหลือแผนกอื่นในโรงแรม -การให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคล	6 วัน (54 ชม.)	2553	ความรู้และทักษะ	บรรยาย/ ปฏิบัติ	บุคลากรวิชาชีพ ท่องเที่ยว กลุ่มสาขา Front Office ตำแหน่งงาน Bell Boy

ตาราง 2.3 (ต่อ)

ผู้จัดหลักสูตรอบรม	ชื่อหลักสูตรอบรม	ระยะเวลา	ปี พ.ศ.	เห็น	วิธีการ อบรม	กลุ่มเป้าหมาย
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	หลักสูตร Digital Marketing -เปิดประตูสู่โลกออนไลน์ไปกับเทคโนโลยีสุดล้ำ -New media for Tourism -การตลาดผ่าน Social Media -การโฆษณาผ่าน Mobile Marketing -การตลาดผ่าน Search Engine -การตลาดผ่าน Email -การปรับแต่งเว็บไซต์เพื่อเพิ่มยอดขาย -การดูแลรักษาลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์	2 วัน	ไม่ระบุ	ความรู้และ ทักษะ	บรรยาย/ ปฏิบัติ	หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนที่ เกี่ยวข้องกับการ ท่องเที่ยว
สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว	โครงการอบรมผู้ฝึกอบรม (Training the Trainers) -แนวโน้มการท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21 (Tourism trends in the 21st century) ด้านอุปสงค์และอุปทาน, การตอบรับต่อกระแสการ รักษาสีสิ่งแวดล้อม -การสำรวจเส้นทาง (Resource Inventory and itinerary survey) -ปัจจัยในการพิจารณาเพื่อวางแผนเส้นทางท่องเที่ยว (Factors to be considered for tour itinerary planning)	3 วัน	2557	ความรู้/ทักษะ	บรรยาย	บุคลากรที่มี ประสบการณ์ด้าน การเรียนการสอน ด้านการท่องเที่ยว และผู้ที่ทำงานด้าน การโรงแรมและ การท่องเที่ยว ใน ระดับ ที่สามารถ ถ่ายทอดได้

ตาราง 2.3 (ต่อ)

ผู้จัดหลักสูตรอบรม	ชื่อหลักสูตรอบรม	ระยะเวลา	ปี พ.ศ.	เห็น	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย
สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none"> <li>-การบูรณาการแนวคิดการท่องเที่ยวยั่งยืนกับการจัดเส้นทางท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยว (Integration of sustainable tourism concept with tour itinerary and operation)</li> <li>-การจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยว (Creating tour itinerary)</li> <li>-เครื่องมือในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Instrument for corporate social responsibility of tour operation)</li> <li>-เทคนิคการเป็นผู้ฝึกอบรมถ่ายทอดสู่ชุมชน</li> <li>-รูปแบบของการฝึกอบรม</li> <li>-องค์ประกอบสำคัญในการจัดการฝึกอบรม - สัมมนา</li> <li>-คุณสมบัติทักษะพื้นฐานการเป็นผู้ฝึกอบรม</li> <li>-บทบาทหน้าที่ของผู้ฝึกอบรม</li> <li>-ขั้นตอนการเป็นผู้ฝึกอบรม</li> <li>-การจัดการเวลา (Time management)</li> <li>-การสร้างบรรยากาศการอบรม (Creating friendly environment)</li> <li>-เทคนิคการสื่อสาร –วจนะภาษา และ อวจนะภาษา (verbal and non-verbal communication skills)</li> <li>-ฝึกปฏิบัติ</li> </ul>	3 วัน	2557	ความรู้/ทักษะ	บรรยาย	บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและผู้ที่ทำงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในระดับที่สามารถถ่ายทอดได้



ตาราง 2.3 (ต่อ)

ผู้จัดหลักสูตรอบรม	ชื่อหลักสูตรอบรม	ระยะเวลา	ปี พ.ศ.	เน้น	วิธีการอบรม	กลุ่มเป้าหมาย
สถาบันพัฒนาบุคลากรการ ท่องเที่ยว	<p>โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน”</p> <p>หัวข้อ แนวคิดและความสำคัญของการท่องเที่ยว</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและบทบาทของชุมชน</li> <li>- องค์ประกอบหลักและการสนับสนุนของการท่องเที่ยว</li> <li>- ทรัพยากรการท่องเที่ยว</li> <li>- ตลาดการท่องเที่ยวและการสร้างมูลค่าเพิ่ม</li> <li>- การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว</li> </ul> <p>หัวข้อ การจัดการวางแผนบูรณาการการท่องเที่ยว</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลกระทบของการท่องเที่ยว</li> <li>- ปัญหาการพัฒนาการท่องเที่ยว</li> <li>- ปัญหาของการท่องเที่ยวของชุมชน</li> <li>- หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการเสนอโครงการ</li> <li>- แนวทางการจัดทำแผนบูรณาการการท่องเที่ยว</li> <li>- ขั้นตอนการเขียนแผนบูรณาการการท่องเที่ยว</li> <li>- การสำรวจเส้นทาง</li> <li>- ปัจจัยในการพิจารณาเพื่อการวางแผนเส้นทางท่องเที่ยว</li> <li>- การบูรณาการแนวคิดการท่องเที่ยวยั่งยืนกับการจัดเส้นทางท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยว</li> <li>- การจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยว</li> <li>- เครื่องมือในการจัดการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม</li> <li>- หัวข้อ ชุมชนต้นแบบ การพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อชุมชน</li> <li>- ศึกษาดูงานนอกสถานที่ “ชุมชนแบบอย่างด้านการท่องเที่ยว”</li> </ul>	5 วัน	2557	ความรู้/ทักษะ	บรรยาย	<p>บุคลากรที่มี</p> <p>ประสบการณ์ด้าน</p> <p>การเรียนการสอน</p> <p>ด้านการท่องเที่ยว</p> <p>และผู้ที่ทำงานด้าน</p> <p>การโรงแรมและ</p> <p>การท่องเที่ยว</p> <p>ในระดับ ที่</p> <p>สามารถถ่ายทอด</p> <p>ได้</p>

ตาราง 2.3 (ต่อ)

ผู้จัดหลักสูตรอบรม	ชื่อหลักสูตรอบรม	ระยะเวลา	ปี พ.ศ.	เน้น	วิธีการอบรม	กลุ่มเป้าหมาย
สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว	โครงการภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว (English for Tourism)	3 วัน	2557	ความรู้/ทักษะ	บรรยาย	บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้าน
สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว	โครงการสร้างเสริมสมรรถนะการเป็นเจ้าบ้านที่ดีสู่พื้นที่ท่องเที่ยวอันดามัน - สถานการณ์และแนวโน้มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน - ปัญหาที่เกิดจากการดูแลนักท่องเที่ยว การเอาใจเปรียบนักท่องเที่ยว การสร้างจิตสำนึกที่ดี - วัฒนธรรมไทยและเอกลักษณ์ความเป็นไทย กับการเป็นเจ้าบ้านที่ดีสำหรับต้อนรับผู้มาเยือน - เทคนิคการสื่อความและการสร้างความแตกต่างในการต้อนรับแขก(Thai hospitality & Thai-ness) - การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เทคนิคการดูแลและการสร้างความประทับใจแก่ นักท่องเที่ยวในกลุ่มตลาดหลักและตลาดใหม่ ของพื้นที่ท่องเที่ยวอันดามัน (Cross cultural communication, Interpersonal skill and Guest's need anticipation) - แนวคิดและกลยุทธ์การจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สร้างสรรค์และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม(Green Tourism, Creative Economic Tourism and Global Warming Effects) และ Workshop	3 วัน	2557	ความรู้/ทักษะ	บรรยาย	การเรียนรู้การสอนด้านการท่องเที่ยวและผู้ที่ทำงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในระดับที่สามารถถ่ายทอดได้

ตาราง 2.3 (ต่อ)

ผู้จัดหลักสูตร อบรม	ชื่อหลักสูตรอบรม	ระยะเวลา	ปี พ.ศ.	เน้น	วิธีการอบรม	กลุ่มเป้าหมาย
สถาบันพัฒนา บุคลากรการ ท่องเที่ยว	<p>โครงการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน หลักสูตร “พฤติกรรมกรบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ” (Excellence Proactive Service Behavior-EP SB)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Core Value กบกับการปรับเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร</li> <li>- การตอบสนองแบบตั้งรับและการตอบสนองแบบเชิงรุก</li> <li>- การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง</li> <li>- 5 ส กบกับการพัฒนาคุณภาพงานบริการ</li> <li>- 8 หลุมพรางของคาพูดที่อันตราย</li> <li>- ปัจจัยนำสู่งานบริการที่ลื้มเหลว</li> <li>- ธรรมชาติของลูกค้า</li> <li>- ลูกค้าภายใน รับผิดชอบ รักษา ก่อนที่จะสายเกินไป</li> <li>- เทคนิคการพิจารณาและทดสอบคุณลักษณะของคนที่มี Service mind</li> <li>- เทคนิคการสร้างจิตสำนึกในงานบริการ (Service Mind)</li> <li>- จิตสำนึกของงานบริการนั้น สำคัญไฉน</li> <li>- จิตสำนึกในการบริการ</li> <li>- ทักษะ ความรวดเร็ว และความชัดเจน ในการให้บริการ</li> <li>- เทคนิคการสร้างจิตสำนึกในงานบริการ (Service Mind) ต่อ</li> <li>- 1วันกบกับการเรียนรู้เพื่อสร้างจิตสำนึกคุณภาพการบริการ</li> <li>- P-S-Y-C-H-O ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข</li> <li>- R-E-L-A-T-I-O-N กบกับการพัฒนาความสามารถด้าน มนุษยสัมพันธ์ ในการทำงาน</li> <li>- WORK H-A-R-D กบกับ WORK S-M-A-R-T</li> <li>- เทคนิคการสร้างความประทับใจด้วย “การทักทาย”</li> <li>- การสร้างทีมงานบริการที่เป็นเลิศ</li> </ul>	3 วัน	2557	ความรู้/ทักษะ		<p>บุคลากรที่มี ประสบการณ์ด้าน การเรียนการสอน ด้านการท่องเที่ยว และผู้ที่ทำงานด้าน การโรงแรมและ การท่องเที่ยว ใน ระดับ ที่สามารถ ถ่ายทอดได้</p>

## ตาราง 2.3 (ต่อ)

ผู้จัดหลักสูตรอบรม	ชื่อหลักสูตรอบรม	ระยะเวลา	ปี พ.ศ.	เน้น	วิธีการอบรม	กลุ่มเป้าหมาย
สถาบันพัฒนาบุคลากรการ ท่องเที่ยว	<p>โครงการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน หลักสูตร“การ เสริมสร้างสมรรถนะพนักงานส่วนหน้า:ระดับปฏิบัติการ”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรมโดยทั่วไป</li> <li>- ความรู้เกี่ยวกับแผนกงานส่วนหน้า ขอบเขต หน้าที่และ ภาระงานแผนกส่วนหน้า</li> <li>และ โครงสร้างองค์กรในแผนกส่วนหน้า และจิตสานึกการ ให้บริการ</li> <li>- ประเภทของห้องพักใน โรงแรมและการสำรองห้องพัก แขก</li> <li>- การสำรองห้องพักแขก</li> <li>- วิธีการ Check-in /Check –out แขกที่เข้าพัก</li> <li>- ความคาดหวังของแขกที่เข้าพักใน โรงแรมและการ ติดต่อสื่อสารกับแขก</li> <li>- การต้อนรับ บุคลิกภาพ การทักทายแขกมารยาทในการ รับโทรศัพท์ และการใช้ ภาษาที่เหมาะสม</li> <li>- เทคนิคและวิธีการรับมือกับเหตุการณ์ผิดปกติใน โรงแรม การร้องเรียนของแขก</li> <li>- ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานแผนกส่วนหน้า</li> </ul>		2557	ความรู้/ทักษะ		<p>บุคลากรที่มี ประสบการณ์ด้าน การเรียนการสอน ด้านการท่องเที่ยว และผู้ที่ทำงานด้าน การโรงแรมและ การท่องเที่ยว ใน ระดับ ที่สามารถ ถ่ายทอดได้</p>

ตาราง 2.3 (ต่อ)

ผู้จัดหลักสูตรอบรม	ชื่อหลักสูตรอบรม	ระยะเวลา	ปี พ.ศ.	เห็น	วิธีการ อบรม	กลุ่มเป้าหมาย
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	หลักสูตรรู้และเข้าใจนักท่องเที่ยวอาเซียน -เปิดตลาดท่องเที่ยวอาเซียนในศตวรรษ 21 -การสร้างอัตลักษณ์แบรนด์สินค้าและบริการมัดใจ นักท่องเที่ยวตลาดอาเซียน -ตระหนักรู้และเข้าใจนักท่องเที่ยวประชาคม อาเซียน -จับเทรนด์การท่องเที่ยวเมือก้าวเข้าสู่ประชาคม อาเซียน -ทัศนศึกษานอกสถานที่ตามรอยเส้นทางกระแส นักท่องเที่ยวจีนในจังหวัดเชียงใหม่	3 วัน	2558		บรรยาย	ประชาชนและ บุคลากรใน อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยว

ทั้งนี้ในส่วนของการดำเนินการภาครัฐในปัจจุบัน ได้แก่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ก็ได้ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ เพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานขึ้น ใน 32 ตำแหน่งงาน ทั้งแผนกสาขาการเดินทาง และสาขาการโรงแรม และปัจจุบันในปี 2558 ได้มีการประกาศใช้และรับสมัครเพื่อให้บุคคลเข้ารับการฝึกอบรมทั่วประเทศ โดยมีรายละเอียดหลักสูตรและเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับ แผนกสาขาการเดินทาง ตำแหน่งบริหารการนำเที่ยว ดังตาราง 2.4

ซึ่งจากรายการ จะพบว่าแม้หลักสูตรที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับการกำหนดสมรรถนะตามที่ ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) ได้กำหนดแล้วก็ตาม จะพบว่าเป็นหลักสูตรที่ใช้ระยะเวลาในการอบรม 9 – 10 วัน และเมื่อพิจารณาในรายวิชาต่างๆ ที่จัดฝึกอบรมมีข้อสังเกตว่าเป็นรายวิชาพื้นฐานซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่อยู่ในระดับผู้จัดการส่วนใหญ่อาจจะเคยได้รับการศึกษาจากการศึกษาในสาขาการท่องเที่ยวมาอยู่แล้ว (กรณีที่จบการศึกษาตรงจากสาขาการท่องเที่ยว) ประกอบกับเป็นการจัดหลักสูตรเพื่อรองรับกับสมรรถนะขั้นพื้นฐานที่อาเซียนต้องการ ดังนั้นหลักสูตรที่มีจึงยังไม่ตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ที่คณะผู้วิจัยต้องการจะพัฒนาหลักสูตรที่สามารถพัฒนาความรู้ความสามารถของแรงงานวิชาชีพในเชิงรุก โดยจะนำแนวคิดจากทั้งการจัดหลักสูตรเชิงรุกของหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ที่เป็นการอบรมหลักสูตรระยะสั้น 3-5 วัน มาผนวกกับหลักสูตรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมาเป็นแนวในการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรที่จะพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศต่อไป

ตาราง 2.4 สรุปหลักสูตรอบรมบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จำแนกตามคุณสมบัติ และวุฒิบัตรที่จะได้รับ

ที่	ตำแหน่ง	ระยะเวลาการฝึกอบรม			คุณสมบัติของผู้รับการฝึกอบรม	วุฒิบัตร
		รวม จำนวน	ทฤษฎี ชั่วโมง	ปฏิบัติ ชั่วโมง		
1	ผู้จัดการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว	57 ชั่วโมง	39 ชั่วโมง	18 ชั่วโมง	(1) สำเร็จการศึกษาระดับภาคบังคับ (2) มีอายุ 26 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวไม่น้อยกว่า 5 ปี	วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงานตำแหน่งผู้จัดการการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว (Product Manager) วพร.ตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว (Product Manager)
2	ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว	60 ชั่วโมง	42 ชั่วโมง	18 ชั่วโมง	(1) สำเร็จการศึกษาระดับภาคบังคับ (2) มีอายุ 30 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวไม่น้อยกว่า 5 ปี	วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงานตำแหน่งผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sale and Marketing Manager) วพร.ตำแหน่งผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว
3	ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว	63 ชั่วโมง	45 ชั่วโมง	18 ชั่วโมง	(1) สำเร็จการศึกษาระดับภาคบังคับ (2) มีอายุ 30 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวไม่น้อยกว่า 5 ปี	วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงานตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) วพร.ตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว
4	ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว	63 ชั่วโมง	42 ชั่วโมง	21 ชั่วโมง	(1) สำเร็จการศึกษาระดับภาคบังคับ (2) มีอายุ 30 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการสำรองบัตรไม่น้อยกว่า 3 ปี	วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงานตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) วพร.ตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว
5	ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว	72 ชั่วโมง	39 ชั่วโมง	33 ชั่วโมง	(1) สำเร็จการศึกษาระดับภาคบังคับ (2) มีอายุ 30 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 5 ปี	วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงานตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) วพร.ตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)

ตาราง 2.4 (ต่อ)

ที่	ตำแหน่ง	ระยะเวลาการฝึกอบรม			คุณสมบัติของผู้รับการฝึกอบรม	วุฒิปัตร์
		รวม จำนวน	ทฤษฎี	ปฏิบัติ		
6	เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด	66 ชั่วโมง	39 ชั่วโมง	27 ชั่วโมง	(1) สำเร็จการศึกษาระดับภาคบังคับ (2) มีอายุ 28 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	วุฒิปัตร์พัฒนาฝีมือแรงงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing officer) วพร.ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด
7	เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส	72 ชั่วโมง	39 ชั่วโมง	33 ชั่วโมง	(1) สำเร็จการศึกษาระดับภาคบังคับ (2) มีอายุ 25 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	วุฒิปัตร์พัฒนาฝีมือแรงงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer) วพร.ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส



ตาราง 2.5 สรุปรายวิชาในหลักสูตรอบรมบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จำแนกตามสมรรถนะ

ที่	ตำแหน่ง	หัวข้อเรื่องที่จะจัดฝึกอบรม										
		สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)				
		ชื่อวิชา	ทฤษฎี	ปฏิบัติ	ชื่อวิชา	ทฤษฎี	ปฏิบัติ	ชื่อวิชา	ทฤษฎี	ปฏิบัติ		
1	ผู้จัดการผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจ	6		ภาษาอังกฤษสำหรับ	3	9	การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจ	3	3		
		ท่องเที่ยว	3		ผู้บริหาร			นำเที่ยว				
		ผู้นำและการทำงานเป็นทีม			ทักษะการสื่อสารและการ	3	3	การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	6	0		
					ใช้อุปกรณ์สื่อสาร			การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	6	0		
							เทคโนโลยีสารสนเทศใน	3	3	การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจ	6	0
							งานสำนักงาน			ท่องเที่ยว		
2	ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจ	6		ภาษาอังกฤษสำหรับ	3	9	การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจ	3	3		
		ท่องเที่ยว	6		ผู้บริหาร			นำเที่ยว				
		ผู้นำและการทำงานเป็นทีม			ทักษะการสื่อสารและการ	3	3	การจัดการการเงินในธุรกิจ	3	0		
					ใช้อุปกรณ์สื่อสาร			ท่องเที่ยว				
									การจัดการความเสี่ยงและความ	3	0	
									ปลอดภัย 2			
							กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิง	6	0			
							บูรณาการสำหรับการท่องเที่ยว	6	0			

ตาราง 2.5 (ต่อ)

ที่	ตำแหน่ง	หัวข้อเรื่องที่จะจัดฝึกอบรม								
		สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)		
		ชื่อวิชา	ทฤษฎี	ปฏิบัติ	ชื่อวิชา	ทฤษฎี	ปฏิบัติ	ชื่อวิชา	ทฤษฎี	ปฏิบัติ
3	ผู้จัดการแผนกสินเชื่อ ท้องถิ่น	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจ	6		ภาษาอังกฤษสำหรับ	3	9	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการเงินใน	6	0
		ท้องถิ่น			ผู้บริหาร			ธุรกิจท้องถิ่น		
		ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	6		ทักษะการสื่อสารและการ	3	3	การจัดการการเงินในธุรกิจ	6	3
					ใช้อุปกรณ์สื่อสาร			ท้องถิ่น		
			เทคโนโลยีสารสนเทศใน	3	3	การจัดการธุรกิจท้องถิ่น	6	0		
			งานสำนักงาน			การบริหารความเสี่ยงและธุรกิจ	6	0		
						ท้องถิ่น				
4	ผู้จัดการแผนกบัตร โดยสารเพื่อการเดินทาง ท้องถิ่น	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจ	6		ภาษาอังกฤษสำหรับ	3	9	การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจ	3	0
		ท้องถิ่น			ผู้บริหาร			นำเที่ยว		
		ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	6		ทักษะการสื่อสารและการ	3	3	การจัดการการเงินในธุรกิจ	6	3
					ใช้อุปกรณ์สื่อสาร			ท้องถิ่น		
					เทคโนโลยีสารสนเทศใน	3	3	การจัดการธุรกิจท้องถิ่น	6	0
					งานสำนักงาน			การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจ	6	0
						ท้องถิ่น				
						การจัดการเอกสารเพื่อการท่องเที่ยว	3	3		

ตาราง 2.5 (ต่อ)

ที่	ตำแหน่ง	หัวข้อเรื่องที่ต้องฝึกอบรม								
		สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)		
		ชื่อวิชา	ทฤษฎี	ปฏิบัติ	ชื่อวิชา	ทฤษฎี	ปฏิบัติ	ชื่อวิชา	ทฤษฎี	ปฏิบัติ
5	ผู้จัดการแผนกหน้าเที่ยว	ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร	3	6	ทักษะการสื่อสารและการ	3	6	การตลาดและการขายสำหรับ	6	3
		การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจ	3	3	ใช้อุปกรณ์การสื่อสาร	3	3	ธุรกิจนำเที่ยว	3	0
		ท่องเที่ยว	3	0	เทคโนโลยีสารสนเทศใน	3	0	การวางแผนและการส่งเสริมการ	6	0
		ผู้นำและการทำงานเป็นทีม			งานสำนักงาน			ท่องเที่ยว		
							การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว			
6	เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส แผนกขายและการตลาด	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ใน	6	0	ภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอ	3	3	การตลาดและการขายสำหรับ	3	3
		ธุรกิจท่องเที่ยว	3	3	ในธุรกิจนำเที่ยว	6	0	ธุรกิจนำเที่ยว	6	0
		ผู้นำและการทำงานเป็นทีม			การจัดการการเงินใน	6	0	การจัดการการเงินในธุรกิจ	6	0
					ธุรกิจท่องเที่ยว	6	6	ท่องเที่ยว	6	6
					การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว			การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว		
					กลยุทธ์การสื่อสาร			กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิง		
			การตลาดเชิงบูรณาการ			บูรณาการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว				
			สำหรับธุรกิจท่องเที่ยว							
7	เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส	การใช้อุปกรณ์ในสำนักงาน	3	3	ภาษาอังกฤษเพื่อการ	3	9	การขายและการตลาดในธุรกิจ	6	0
		การจัดการธุรกิจนำเที่ยว	6	0	นำเสนอ	3	3	ท่องเที่ยว	3	0
		ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	3	3	ทักษะการสื่อสารและการ			การวางแผนและการส่งเสริมการ		
							ขายธุรกิจนำเที่ยว			

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้

### 2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์เป็นฐาน (Experiential Learning)

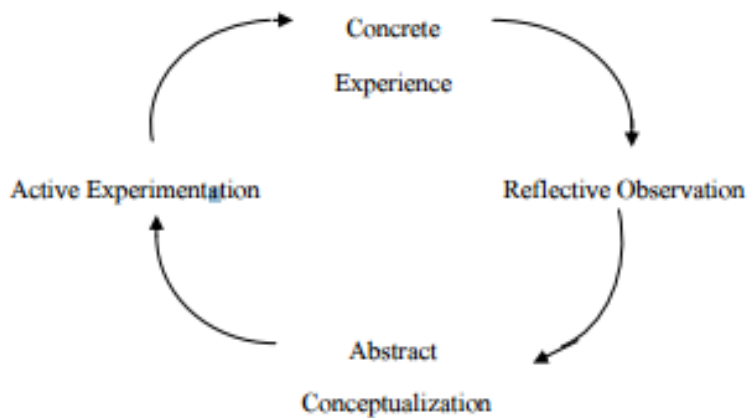
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์เป็นฐาน เป็นแนวคิดที่ โคลป์ (Kolb, 1984 :1-15) นักจิตวิทยาการศึกษา ได้นำมาเริ่มใช้ โดยในระยะแรกเรียกว่า Experiential Learning ต่อมาเมื่อเป็นที่ยอมรับก็เรียกว่า Kolb Process Learning ซึ่งหมายถึง การจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์หรือ การเรียนรู้โดยการลงมือกระทำ (Learning by doing) โดยการดึงเอาประสบการณ์หรือการเรียนรู้โดยการลงมือกระทำ จากตัวผู้เรียนแล้วมากระตุ้นให้ผู้เรียนได้สะท้อนความคิดเกี่ยวกับประสบการณ์นั้นมาเพื่อพัฒนาความคิดใหม่ เจตคติใหม่และทักษะใหม่ไปสู่ความรู้ใหม่ รูปแบบการเรียนนี้มีความแตกต่างจากการสอนแบบเดิมที่ครูจะเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ทั้งหมด แต่จะเปลี่ยนเป็นครูเป็นผู้กำหนดและถ่ายทอดเนื้อหาความรู้ใหม่ให้แก่ผู้เรียน ผู้เรียนทำหน้าที่เป็นผู้รับรู้ การเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรม

ขั้นที่ 2 ผู้เรียนสะท้อนความคิดจากประสบการณ์ด้วยมุมมองที่หลากหลาย

ขั้นที่ 3 ผู้เรียนสรุปความรู้จากการสังเกตและการสะท้อนความคิดเป็นความคิดรวบยอดซึ่งเป็นนามธรรมและสรุปเป็นหลักการ ซึ่งจะได้จากการบูรณาการจากการสังเกตกับทฤษฎี

ขั้นที่ 4 ผู้เรียนนำหลักการนั้นไปประยุกต์ใช้หรือทดลองใช้ในสถานการณ์ต่างๆ



ภาพที่ 2.3 ภาพองค์ประกอบของการจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์เป็นฐาน

ที่มา Kolb, 1984 :1-2

รูปแบบของการจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์นั้น สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้การสอนได้ตามขั้นต่างๆ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) **ขั้นประสบการณ์ (Experience)** ในการจัดการเรียนการสอนขั้นนี้ เนื้อหาที่ใช้ในการให้ความรู้หรือนำไปสู่การสอนทักษะต่างๆ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ผู้เรียนจะมีประสบการณ์อยู่ก่อนแล้ว และผู้สอนจะพยายามกระตุ้นให้ผู้ที่มีประสบการณ์อยู่ก่อนดึงประสบการณ์ออกมาเพื่อใช้ในการเรียนรู้ และสามารถแบ่งปันประสบการณ์ที่เหมือนหรือแตกต่างไปจากตนเองได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกระบวนการกลุ่มของผู้สอนด้วยว่าจะสามารถทำให้ดึงประสบการณ์ออกมาได้มากน้อยเพียงใด โดยประโยชน์ของการเรียนการสอนในลักษณะนี้ เกิดประโยชน์ต่อทั้งผู้เรียนและผู้สอน ดังนี้

1.1 ผู้เรียน ผู้เรียนได้ดึงประสบการณ์ของตนเองออกมานำเสนอร่วมกับผู้เรียนอื่นๆ ทำให้ได้มีส่วนร่วมในฐานะสมาชิกคนหนึ่ง มีความสำคัญที่มีคนฟังเรื่องราวของตน และมีโอกาสได้รับรู้เรื่องราวของคนอื่นทำให้มีความรู้เพิ่มขึ้น มีสัมพันธภาพกับผู้เรียนด้วยกัน

1.2 ผู้สอน ไม่ต้องใช้เวลาในการอธิบายหรือยกตัวอย่างมาก เพียงแต่ใช้การกระตุ้นให้ผู้เรียนได้เล่าประสบการณ์ของตนเอง โดยผู้สอนจะทำหน้าที่ชี้แจงกำหนดกิจกรรมของผู้เรียน และในกรณีที่ผู้เข้าเรียนไม่มีประสบการณ์ในเรื่องที่จะสอน หรือมีน้อย ผู้สอนอาจจะยกกรณีตัวอย่างหรือสถานการณ์ได้

2) **ขั้นการสะท้อนและการอภิปราย (Reflection and Discussion)** ในขั้นนี้ผู้เรียนจะได้แสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเองในการแลกเปลี่ยนกับสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งผู้สอนจะเป็นผู้กำหนดประเด็นในการวิเคราะห์ วิจารณ์ ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ถึงความคิด ความรู้สึกของผู้อื่นที่ต่างไปจากตนเอง ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้กว้างขวางขึ้น และผลจะสะท้อนความคิดเห็นเป็นการอภิปราย ทำให้ได้ข้อสรุปที่หลากหลาย หรือมีน้ำหนักมากขึ้น นอกจากนี้แล้วผู้เรียนจะได้เรียนรู้ถึงการทำงานเป็นทีม บทบาทของสมาชิกที่ดีจะทำงานสำเร็จ การควบคุมตนเองและการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น การดำเนินการลักษณะนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาทั้งด้านความรู้ และเจตคติในเรื่องที่อภิปราย การที่ผู้เรียนจะอภิปรายหรือแสดงความคิดเห็นได้มากน้อยแค่ไหน เป็นไปตามเนื้อหาที่จะสอนหรือไม่ ก็ขึ้นอยู่กับใบงานที่ผู้สอนได้จัดเตรียมไว้ที่จะต้องประกอบไปด้วย ประเด็นอภิปรายหรือตารางวิเคราะห์เพื่อให้ผู้เรียนทำได้สำเร็จ

3) **ขั้นความคิดรวบยอด (Concept)** เป็นขั้นที่ผู้เรียน ได้เรียนรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาหรือพัฒนาด้านพุทธิพิสัย (Cognitive) เกิดได้หลายทาง เช่น การบรรยายของผู้สอน การมอบหมายให้อ่านงานจากเอกสาร ตำราหรือได้จากการสะท้อนความคิดเห็นหรืออภิปรายในองค์ประกอบ โดยผู้สอนอาจจะสรุปความคิดรวบยอดให้จากการอภิปราย และการนำเสนอของผู้เรียนแต่ละกลุ่ม ผู้เรียนจะเข้าใจความคิดรวบยอด ซึ่งความคิดรวบยอดจะส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงเจตคติหรือความเข้าใจในเนื้อหาขั้นตอนของการฝึกทักษะต่างๆ ที่จะช่วยให้ผู้เรียนปฏิบัติได้ง่ายขึ้น

4) ขั้นการทดลอง/การประยุกต์แนวคิด (Experimentation/Application) เป็นขั้นที่ผู้เรียนได้ทดลองใช้ความคิดรวบยอดหรือผลิตขั้นความคิดรวบยอดในรูปแบบต่างๆ เช่น การสนทนา สร้างคำขวัญ ทำแผนภูมิ เล่นบทบาทสมมติ ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงผลสำเร็จของการเรียนรู้ในขั้นที่ 1-3 และผู้สอนสามารถประเมินผลการเรียนการสอนได้

สรุปแล้ว แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยวิธีสอนที่เน้นการเรียนรู้จากการกระทำ (Learning by doing) เป็นรูปแบบการจัดการเรียนการสอนซึ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มีความเชื่อว่าการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้จากการกระทำจริง ผู้เรียนจะเป็นผู้สร้างความรู้ใหม่โดยเริ่มจากการรับรู้ปัญหา คิดหาแนวทางแก้ไข ลงมือปฏิบัติจนเกิดประสบการณ์จากการปฏิบัติ ซึ่งผู้เรียนจะเป็นผู้สร้างความรู้ของตนเอง เกิดจากการปรับความรู้เดิมให้กลายเป็นความรู้ใหม่ โดยหากความรู้ใดมีความหมายต่อผู้เรียน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในชีวิตประจำวัน ก็จะทำให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ในการคิดและการกระทำจนก่อให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ และสามารถสรุปเป็นแนวคิดหลักสำคัญ 4 ประการ คือ (1) เป็นการเรียนรู้ที่อาศัยประสบการณ์ของผู้เรียน (2) เป็นการเรียนรู้ด้วยการกระทำทำให้เกิดความรู้ใหม่ (3) ปฏิสัมพันธ์ของผู้เรียนทำให้เกิดการขยายตัวของเครือข่ายความรู้อย่างกว้างขวาง และ (4) มีการสื่อสารด้วยการพูดหรือการเขียนเพื่อสังเคราะห์ความรู้

### 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้เชิงประสบการณ์การเรียนรู้

แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้เชิงประสบการณ์การเรียนรู้ เป็นแนวคิดของ Knowles (1997 : 1-2) โดยได้แบ่งเป็น 2 แนวคิด คือ แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ และการจัดการศึกษาและการสอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ แนวคิดนี้มีความเชื่อว่า ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ได้มากขึ้นหากมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้ของมนุษย์เป็นกระบวนการภายในอยู่ในความควบคุมของผู้เรียนแต่ละคน ผู้เรียนจะนำประสบการณ์ ความรู้ ทักษะและค่านิยมต่างๆ เข้ามาสู่การเรียนรู้ของตนเอง ซึ่งเชื่อว่ามนุษย์จะสามารถเรียนรู้ได้ดีขึ้นหากมีอิสระในการเรียนในสิ่งที่ตนเองต้องการด้วยวิธีการที่ตนเองพอใจ เพราะมนุษย์มีลักษณะเฉพาะตน มีความเป็นเอกลักษณ์ เป็นสิ่งที่มีคุณค่า มนุษย์ควรได้รับการส่งเสริมในการพัฒนาความเป็นเอกลักษณ์ของตน และมีเสรีภาพที่จะตัดสินใจ สามารถเลือกกระทำสิ่งต่างๆ ตามที่ตนพอใจ และรับผิดชอบในผลของการกระทำนั้น

2) การจัดการศึกษาและการสอน ควรดำเนินการดังนี้ การให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการเรียน รับผิดชอบร่วมกันในกระบวนการเรียนรู้ จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี กระบวนการเรียนรู้ควรเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ผู้เรียนได้นำประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ เจตคติและค่านิยมต่างๆ ของตนมาใช้ในการ

ทำความเข้าใจสิ่งใหม่ ประสบการณ์ใหม่ ในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน ควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือกสิ่งที่เรียนและวิธีเรียนด้วยตนเอง ในกระบวนการเรียนการสอน ผู้สอนต้องเข้าใจและส่งเสริมความแตกต่างระหว่างบุคคล ควรเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาคุณสมบัติเฉพาะตน ไม่ควรปิดกั้นเพียงเพราะเขาแตกต่างจากผู้อื่น กระบวนการเรียนรู้ควรเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ผู้เรียนตัดสินใจด้วยตนเอง ลงมือกระทำ และยอมรับผลของการตัดสินใจหรือการกระทำนั้น

สรุปแล้ว แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้เชิงประสบการณ์การเรียนรู้ คือการเปิดให้ผู้เรียนมีอิสระในการเรียนในสิ่งที่ตนเองต้องการด้วยวิธีการที่ตนเองพอใจ ผู้เรียนจะต้องเป็นคนนำประสบการณ์ ความรู้ ทักษะและค่านิยมต่างๆ เข้ามาสู่การเรียนรู้ของตนเอง ส่วนผู้สอนจะต้องสร้างสถานการณ์หรือจัดการเรียนการสอนในลักษณะเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ผู้เรียนได้นำประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ เจตคติและค่านิยมต่างๆ ของตนมาใช้ในการทำความเข้าใจสิ่งใหม่ ประสบการณ์ใหม่ ในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน

ซึ่งจากแนวคิดทั้ง 2 แนวคิดข้างต้นดังกล่าวนี้ คณะผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาครั้งนี้เป็นการหาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรที่เพิ่มศักยภาพในการทำงานของแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยว โดยเฉพาะตำแหน่งของผู้จัดการด้านการบริหารการท่องเที่ยว ผู้ที่จะได้รับการคัดเลือกเข้าศึกษาต่างเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานอยู่แล้ว เพียงแต่มาเพิ่มพูนความรู้ใหม่โดยต่อยอดจากความรู้เดิมที่มีอยู่เพื่อเป็นการพัฒนาฝีมือแรงงานให้มีระดับสูงมากขึ้น ได้มาตรฐานตามที่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกำหนด มิใช่เป็นการจัดการเรียนการสอนให้กับผู้ที่ไม่เคยมีความรู้ในเรื่องนี้มาก่อนเลย จึงน่าจะเหมาะสมกับสถานการณ์และใช้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรในการศึกษาครั้งนี้ได้

### 2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบการเรียนรู้แบบย้อนกลับ (Backward Design)

แนวคิดนี้เป็นกระบวนการออกแบบการเรียนการสอน ของ Wiggins and McTighe (2004) ที่มีกระบวนการในลักษณะจากการคิดทุกอย่างจากจุดสิ้นสุดก่อน โดยเริ่มต้นคิดจากปลายทางที่ผลิตต้องการซึ่งเป็นเป้าหมายหรือมาตรฐานของการเรียนรู้ แล้วจึงทำการวางแผนการเรียนการสอนในสิ่งที่จำเป็นให้กับผู้เรียน เพื่อเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่การสร้างผลงานหลักฐานแห่งการเรียนรู้ให้ได้

ในแนวคิดนี้มีกระบวนการออกแบบการวางแผนของผู้สอน 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดเป้าหมายที่พึงประสงค์

ขั้นตอนนี้ คือ ต้องกำหนดเป้าหมายที่พึงประสงค์ ว่าอะไรคือความเข้าใจที่ต้องการและมีคุณค่า แล้วใช้หลักการออกแบบแบบย้อนกลับ โดยสิ่งที่ผู้สอนต้องทำเป็นอันดับแรกคือ การให้ความสำคัญที่เป้าหมายของการเรียนรู้ (Learning goals) หรือเป้าหมายของความเข้าใจ ความเข้าใจนี้คือความเข้าใจที่ฝัง

ใจอย่างยั่งยืน (Enduring Understanding) ที่ผู้สอนทุกคนต้องการให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาให้ไปถึงจุดหมายปลายทาง ตามลำดับขั้นของการเรียนรู้ บรรลุผลที่สำเร็จสมบูรณ์ที่สุด สิ่งนี้ก็เป็นจุดเน้นที่ขาดไม่ได้ รวมทั้งแนวทางดำเนินการ และชุดคำถามที่สำคัญ ความเข้าใจที่ฝังใจอย่างยั่งยืนมีระดับที่เหนือกว่าสูงกว่าข้อเท็จจริงต่างๆ และทักษะต่างๆ ที่มุ่งไปสู่ความคิดรวบยอดใหญ่ หลักการต่างๆ หรือกระบวนการต่างๆ

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดหลักฐานที่แสดงว่าผู้เรียนได้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์

ขั้นตอนนี้ คือขั้นตอนของการกำหนดหลักฐานว่าผู้เรียนได้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์อะไร และอะไรจะเป็นสิ่งที่สามารถแสดงหรือเป็นพยานในการแสดงความเข้าใจได้ ผู้สอนต้องตัดสินใจต่อไปว่าความเข้าใจเหล่านี้ ผู้เรียนจะแสดงออกหรือสาธิตออกมาให้เห็นได้อย่างไร ว่าเกิดความรู้ความเข้าใจแล้วอย่างแท้จริง ซึ่ง Wiggins and McTighe. 2004 ได้อธิบายความเข้าใจ ว่าสิ่งที่สามารถแสดงออกถึงความเข้าใจ มี 6 ด้าน ดังนี้

1) อธิบายชี้แจงเหตุผล (Can Explain) คือ การอธิบายเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์อย่างชัดเจน พร้อมทั้งข้อมูล ทฤษฎีและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถอธิบายเหตุผลและวิธีการ (Why and How) และสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่ก้าวเกินคำตอบว่า ผิด หรือ ถูก ได้

2) สามารถแปลความหมายให้มีความหมายที่ชัดเจน (Can Interpret) คือ สามารถชี้แจงให้เห็นคุณค่า แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงสู่ชีวิตจริง และผลกระทบที่อาจมีต่อผู้เกี่ยวข้อง

3) สามารถประยุกต์ใช้ (Can Apply) คือ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ใหม่ๆ ที่ต่างไปจากที่เรียนรู้มาก่อนได้

4) มีเทคนิคการเขียนภาพที่เห็นด้วยตาจริง (Have Perspective) คือ ความสามารถมองข้อดีข้อเสียจากมุมมองที่หลากหลายได้

5) สามารถหยั่งรู้ มีความรู้สึกร่วม (Can Empathies) คือ มีความละเอียดอ่อนที่จะซึมซับรับทราบถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้ที่เกี่ยวข้อง

6) มีองค์ความรู้เป็นของตนเอง (Have Self-Knowledge) คือ รู้จักตนเอง ตระหนักถึงจุดอ่อน วิธีคิด วิธีปฏิบัติ ค่านิยม อคติของตนเอง ตลอดจนปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้และความเข้าใจของตนเอง

ซึ่งความเข้าใจทั้ง 6 ด้านนี้ จะเป็นข้อมูลสนับสนุนว่าได้เกิดความรู้ความเข้าใจ แต่จะแสดงออกมาอย่างไรขึ้นอยู่กับความนิยมชมชอบของผู้เรียน ทั้งนี้กระบวนการ “Backward Design” มีความแตกต่างจากกระบวนการที่เคยปฏิบัติ โดยผู้สอนจะคิดเหมือนนักประเมินผล โดยเริ่มวางแผนการจัดการเรียนรู้ด้วยการคิดถึงหลักฐานที่จะบ่งชี้ว่าผู้เรียนได้บรรลุเป้าหมายการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ ด้วยวิธีการประเมิน



ที่หลากหลายต่อเนื่อง และให้ความสำคัญต่อการประเมินผลว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้และมีการดำเนินการอยู่ตลอด ตั้งแต่ต้นจนจบลำดับขั้นตอน มิใช่นำมาใช้เมื่อจบหน่วยหรือจบวิชาเท่านั้น

ขั้นตอนที่ 3 การวางแผนประสบการณ์การเรียนรู้และการสอน

ขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะต้องกำหนดว่าอะไรคือประสบการณ์การเรียนรู้ และจะสอนอย่างไร ซึ่งเมื่อมีการกำหนดเป้าหมายของการเรียนรู้อย่างชัดเจนและมีหลักฐานที่เป็นรูปธรรมแล้ว ผู้สอนจะสามารถเริ่มวางแผนการเรียนการสอนได้ โดยตั้งคำถาม ดังต่อไปนี้

- 1) ความรู้และทักษะอะไรที่จะช่วยให้ผู้เรียนมีความสามารถตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 2) กิจกรรมอะไรจะช่วยพัฒนาผู้เรียนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
- 3) สื่อการสอนอะไรจึงจะเหมาะสมสำหรับกิจกรรมการเรียนรู้ข้างต้น
- 4) การออกแบบโดยรวม สอดคล้องและลงตัวหรือไม่

สรุปแล้ว จากแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้การออกแบบการเรียนรู้แบบย้อนกลับข้างต้น เป็นรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่มีความเหมาะสมต่อการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการวิชาชีพท่องเที่ยว ซึ่งมีมาตรฐานกลางได้แก่กรอบสตรณะของ ACCSTP ที่กำหนดมาแล้วจากประเทศสมาชิก และเป้าประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ มุ่งที่จะพัฒนาและจัดหารูปแบบการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้ที่ได้รับการอบรมหรือเข้าร่วมในหลักสูตรสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะ และสมรรถนะตามเกณฑ์มาตรฐานหรือสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานให้ได้ โดยอาจจะผ่านจากการเรียนรู้ผ่านการจัดประสบการณ์ แนวคิดนี้จึงเป็นแนวคิดที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการวิจัยและสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

#### 2.2.4 แนวคิดในการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์

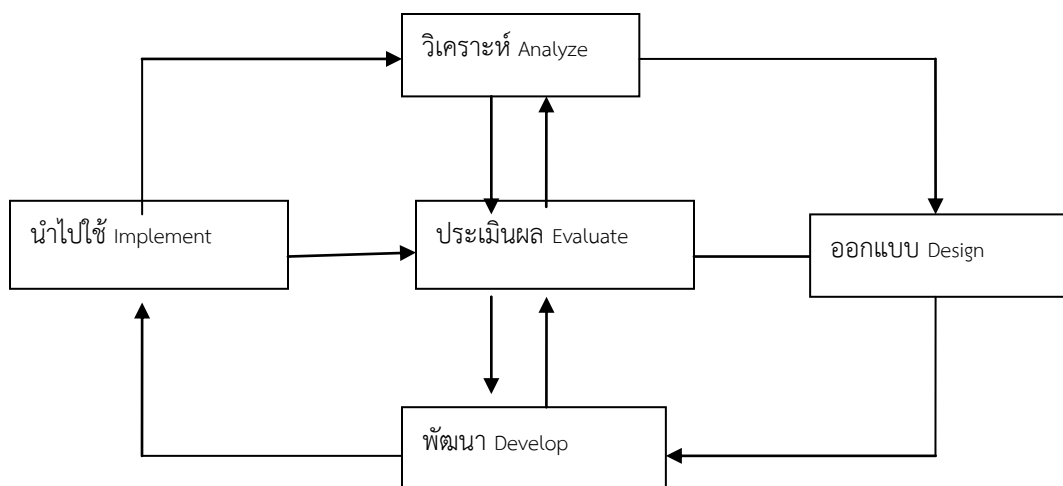
Kevin Kruse (2009 : 1-20) ได้นำเสนอรูปแบบของการจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในนาม “ADDIE Model” ซึ่งเป็นวิธีการเชิงระบบ (System Approach) ที่จะทำให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) โดยมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอนในการพัฒนา ดังนี้

1. ขั้นวิเคราะห์ (Analyze Phase) คือ ทำการวิเคราะห์และประเมินความต้องการจำเป็น (Assess and Analyze Needs)
2. ขั้นออกแบบ (Design Phase) คือ ออกแบบการเรียนการสอนและการนำเสนอ (Design Instruction and Presentations)
3. ขั้นพัฒนา (Develop Phase) คือ การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน (Develop Materials)

4. **ขั้นนำไปใช้ (Implement Phase)** คือ ขั้นการนำสาระและกิจกรรมไปใช้ ประกอบด้วย การวางแผนในการบริหารจัดการ ในการนำแผนการจัดการเรียนรู้ไปใช้ และดำเนินการจัดการเรียนรู้ตาม ขั้นตอนต่างๆ ที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการเรียนรู้

5. **ขั้นประเมิน (Evaluation phase)** คือ ประเมินความก้าวหน้าของผู้เรียนและประสิทธิผล ของสื่อที่ใช้ในการเรียนการสอน

ซึ่งวิธีการเชิงระบบ (System Approach) จะช่วยให้การจัดการเรียนการสอนมี ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และมีความเหมาะสมอย่างยิ่ง (Appropriateness) สามารถเห็นเป็น ภาพประกอบได้ดังนี้



ภาพที่ 2.4 รูปแบบแนวคิด ADDIE Model ของ Kevin Kruse. (2009)

ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนี้ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างการจัดการเรียนรู้เชิง ประสิทธิภาพในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเพื่อหาคุณลักษณะและสมรรถนะของบุคลากรกลุ่ม วิชาชีพท่องเที่ยว สาขาการเดินทาง แผนกการบริหารการท่องเที่ยว ว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ต้องการ หรือสมรรถนะใดที่เป็นสิ่งที่ต้องการและจำเป็นที่สุดในการทำงาน จึงถือว่าเป็นสมรรถนะที่เป็นเลิศ โดย ศึกษาจากบุคลากรที่ทำงานในวิชาชีพนี้จากประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. ดำเนินการพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้เชิงประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดคุณลักษณะที่พึง ประสงค์หรือกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศตามผลการศึกษาระดับที่ 1

3. ทดลองใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ โดยเปิดรับสมัครบุคลากรวิชาชีพ มาเข้าร่วมรับการฝึกอบรม

4. ประเมินผลการใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ จากผลการเปลี่ยนแปลง ก่อนและหลังเรียน

### 3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

#### 3.1 ความหมายของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้กำหนดนิยามของสมรรถนะว่าเป็น คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคล สามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะ ได้สมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ

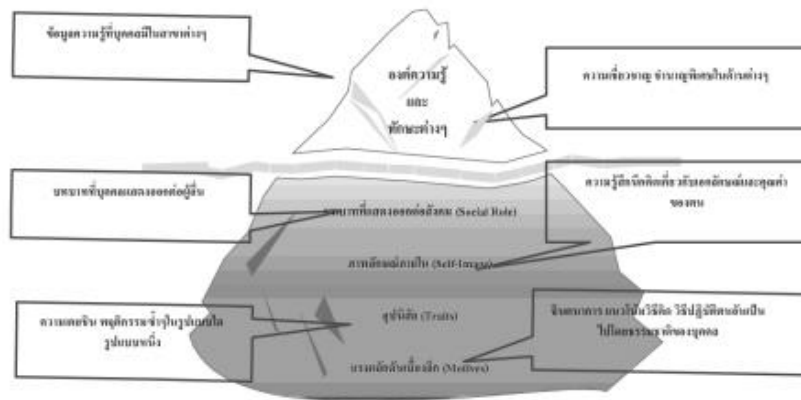
#### 3.2 ประเภทของสมรรถนะ

เมื่อพิจารณาโดยยึดผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท

1) สมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competencies) ได้แก่ ความรู้ หรือทักษะพื้นฐานที่ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ แต่ไม่ได้สามารถแยกผู้ที่ปฏิบัติงานดี ออกจาก ผู้ที่ปฏิบัติงานปานกลาง

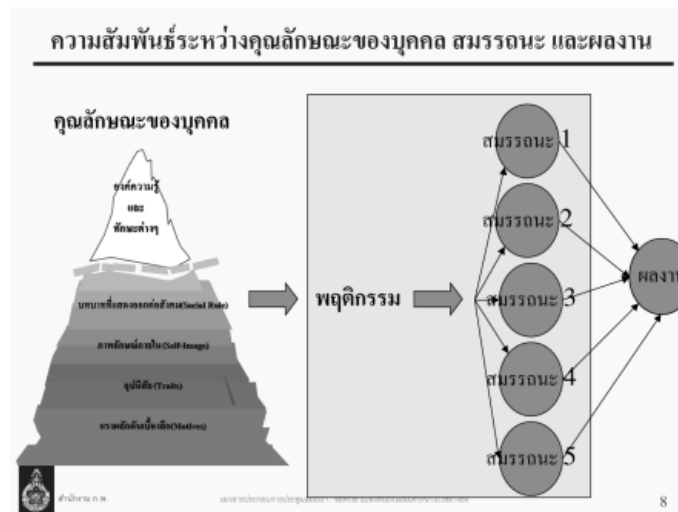
2) สมรรถนะที่แยกความแตกต่าง (Differentiation Competencies) ได้แก่ ปัจจัยต่างๆ ที่ ผู้ปฏิบัติงานที่ดีมี แต่ผู้ที่ปฏิบัติงานปานกลางไม่มี สมรรถนะนี้จึงเป็นสิ่งที่บอกความแตกต่างระหว่างผู้ที่มีผล การปฏิบัติงานดี และผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานปานกลาง

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ดังภาพที่ 1 ซึ่ง อธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ ง่าย คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้ และทักษะต่างๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมาก และเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก



ภาพที่ 2.5 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

ภาพที่ 2 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างระหว่างบุคคลที่แสดงในรูปของภูเขาน้ำแข็งกับสมรรถนะ และผลงาน จากภาพแสดงให้เห็นว่า ความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ของบุคคลส่งผลให้บุคคลมีสมรรถนะ (พฤติกรรมในการทำงาน) ในรูปแบบต่างๆ และสมรรถนะต่างๆ มีความสัมพันธ์กับผลงานของบุคคล



ภาพที่ 2.6 ภาพความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างระหว่างบุคคล สมรรถนะ และผลงาน

### 3.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ

สมรรถนะบุคคลตามแนวคิดของ McClelland เกิดจากองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

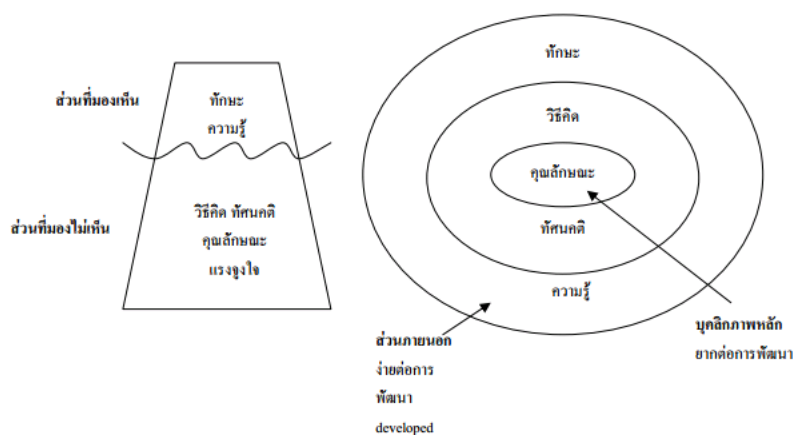
1. ทักษะ (Skill) หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติจนชำนาญ เช่น ทักษะการอ่าน
2. ความรู้ (Knowledge) หมายถึงความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการบริหารการศึกษา

3. ทักษะ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self - Concept) เช่น คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self - Confident) จะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้

4. บุคลิกประจำตัวบุคคล (Trait) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เป็นคนที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มีคุณลักษณะเป็นผู้นำ

5. แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมาย เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ (Achievement Orientation) จะพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

องค์ประกอบทั้ง 5 ประการ ที่รวมกันเป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล และก่อให้เกิดสมรรถนะ เป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใน จะเห็นได้เฉพาะพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นได้เท่านั้น Spencer & Spencer (1993) ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะดังกล่าวไว้ในโมเดลน้ำแข็ง (Iceberg Model) และอธิบายว่าคุณลักษณะของบุคคล แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่สามารถมองเห็นได้ คือ ความรู้ และทักษะ ซึ่งสามารถพัฒนาได้ไม่ยากนัก ด้วยการศึกษาค้นคว้า ทำให้เกิดความรู้ และการฝึกฝนปฏิบัติ ทำให้เกิดทักษะ และส่วนที่ซ่อนอยู่ภายในซึ่งสังเกตได้ยาก ได้แก่ ทักษะ ค่านิยม ความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง บุคลิกประจำตัวบุคคล รวมทั้งแรงจูงใจ เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยาก



ภาพที่ 2.7 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง

### 3.4 การประเมินสมรรถนะบุคคล

การประเมินสมรรถนะบุคคลเป็นการประเมินที่ใช้ร่วมกับระบบการบริหารผลงาน บนพื้นฐานกลยุทธ์องค์กร (Strategic Performance Management System) และเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ในการบริหารงานบุคคล เช่นระบบการจ่ายผลตอบแทน ระบบการพัฒนาและฝึกอบรม การประเมินสมรรถนะ มีความแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน เช่น การประเมินผลงานประจำปี การประเมินเพื่อสรรหาบุคลากร การประเมินเพื่อพัฒนาบุคลากร การประเมินสมรรถนะมีประโยชน์ในการช่วยให้ทราบว่าสมรรถนะใดที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน หรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด และมีประโยชน์ในการพัฒนา ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเอง และต่อองค์กรในการวางแผนพัฒนาความสามารถของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) แบ่งประเภทของการประเมินสมรรถนะบุคคลออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. Tests of Performance เป็นการทดสอบที่ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (Can do) ภายใต้งานหรืองานของการทดสอบ ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (General Mental Ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ และแบบทดสอบที่วัดทักษะ หรือความสามารถทางด้านร่างกาย

2. Behavior Observations เป็นการทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบ ในบางสถานการณ์ เช่น การสังเกตพฤติกรรมการเข้าสังคม พฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ก็อาจจัดอยู่ใน กลุ่มนี้ด้วย

3. Self Reports เป็นการทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก ทัศนคติ ความเชื่อ ความสนใจ แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบสอบถาม แบบสำรวจความคิดเห็นต่าง ๆ การตอบคำถามประเภทนี้ อาจจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบก็ได้ การทดสอบบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์อาจเป็นการผสมกันระหว่าง Behavior Observations และ Self Reports เพราะการถามคำถามในการสัมภาษณ์ อาจเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิด และทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ และในขณะที่ผู้สัมภาษณ์ก็สังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย

### 3.5 แนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรโดยฐานสมรรถนะ

การออกแบบระบบการฝึกอบรมที่ประยุกต์ใช้แนวคิดสมรรถนะ มุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานให้สามารถสร้างผลงานที่ดีเลิศในการปฏิบัติงานของตนเองได้และให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่ดีเลิศของการฝึกอบรม ซึ่งจะช่วยพัฒนาพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างแม่นยำและเป็นธรรมตามสมรรถนะและความสามารถที่แท้จริง แนวทางการประยุกต์ใช้สมรรถนะ

มาปรับใช้ในองค์กรทำให้การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพไม่ได้เป็นเพียงการแก้ไขปัญหาคความบกพร่องในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานให้หมดไปเท่านั้น แต่ยังเป็นการแก้ไขปัญหา

ในทุกระดับขององค์กรไปพร้อมๆกัน การนำแนวคิดสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมพนักงาน ที่มีประสิทธิภาพสามารถจำแนกได้เป็น 2 แนวทาง คือ

1. การนำแนวคิดสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการออกแบบการฝึกอบรม (Competency-BasedISD Model)

2. การจัดระบบการฝึกอบรมที่ใช้แนวคิดสมรรถนะ (Competency-Based Training System)

การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพที่ใช้แนวคิดสมรรถนะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างความสามารถของพนักงานให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้จริง เนื่องจากการฝึกอบรมจะถูกออกแบบขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะและมีแรงจูงใจที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคน เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดที่สอดคล้องกับเป้าหมายและยุทธศาสตร์ขององค์กรต่อไป (คูสิต ขาว เหลือง, 2554)

สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติ (Performance) ภายใต้เงื่อนไข (Condition) โดยใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ระบุไว้ ให้ได้มาตรฐาน (Standard) ตามเกณฑ์การปฏิบัติ (Performance Criteria) และมีหลักฐานการปฏิบัติ (Evidence) ให้ประเมินผลและตรวจสอบได้

หลักสูตรฐานสมรรถนะ จึง ยึดความสามารถ ของผู้เรียนเป็นหลัก การออกแบบหลักสูตรตามแนวคิดนี้จะมีการกำหนดเกณฑ์ความสามารถที่ผู้เรียนพึงปฏิบัติ ได้หลักสูตรที่เรียกว่า หลักสูตรเกณฑ์ความสามารถ จัดทำขึ้นเพื่อประกันว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับหนึ่ง ๆ จะมีทักษะและความสามารถในด้านต่างๆ ตามที่ต้องการ (สุจิตรา ปทุมลังการ, 2553)

ข้อดีของการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนแบบฐานสมรรถนะ (สุจิตรา ปทุมลังการ, 2553)

- กำหนดผลการเรียนรู้อย่างชัดเจน ว่าผู้เรียนสามารถทำอะไรได้เมื่อจบหลักสูตร (Course Outcomes /Performance Outcomes)

- ใช้มาตรฐานสมรรถนะเป็นกรอบในการพัฒนาหลักสูตร กำหนดเนื้อหา วางแผนการจัดการเรียน การสอนและการประเมินผล ทำให้การเรียนการสอนเชื่อมโยงกับการประเมินผล และการรับรองคุณวุฒิ

- มีเกณฑ์การปฏิบัติ (Performance Criteria) เพื่อใช้ในการประเมินผลผู้เรียนที่แน่นอน

## ลักษณะของการจัดการเรียนการสอนแบบฐานสมรรถนะ

แบบฐานสมรรถนะ	แบบดั้งเดิม
กำหนดผลการเรียนรู้ (Learning Outcomes /Course Outcomes) หรือเรียกว่าสมรรถนะหรือภาระงาน (Competencies or Tasks) อย่างชัดเจนซึ่งสมรรถนะที่กำหนดขึ้นเป็นสิ่งจำเป็นกับการศึกษาและการปฏิบัติงานในอาชีพต่างๆที่คาดหวังว่าผู้เรียนจะสามารถปฏิบัติได้เมื่อจบหลักสูตรผู้สอนจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามสมรรถนะที่กำหนด	การเรียนการสอนยึดตำราเรียนเป็นหลักหรือสื่อต่างๆเพื่อนำมากำหนดเป็นเนื้อหารายวิชาซึ่งอาจไม่เกี่ยวข้องกับอาชีพผู้เรียนไม่ทราบชัดเจนว่าต้องทำอะไรได้เมื่อจบหลักสูตรผู้สอนยึดเนื้อหาตามตำราเรียนบทต่อบทหรือหน่วยต่อหน่วย
จัดกิจกรรมการเรียนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญเลือกใช้สื่อที่หลากหลายและอุปกรณ์ที่จะช่วยให้ผู้เรียนปฏิบัติภาระงาน (task-oriented activities) ได้สำเร็จตามสมรรถนะที่กำหนดเน้นกระบวนการเรียนรู้ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) แก่ผู้เรียนเป็นระยะเพื่อให้ผู้เรียนได้ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ได้ตามเกณฑ์	การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นไปตามที่ผู้สอนกำหนดผู้สอนเป็นผู้สาธิตบรรยาย (Instructor-centred learning activities) ผู้เรียนได้รับข้อมูลย้อนกลับน้อย
ให้เวลาผู้เรียนแต่ละคนเพียงพอที่จะปฏิบัติภาระงานหนึ่งๆให้สำเร็จก่อนที่จะไปสู่ภาระงานต่อไป	ให้เวลาผู้เรียนทุกคนภายในเวลาที่กำหนดเท่ากันและเรียนบทเรียนต่อไปพร้อมกันซึ่งอาจมากไปหรือน้อยไปสำหรับผู้เรียนแต่ละคนที่มีศักยภาพแตกต่างกัน
ให้ผู้เรียนแต่ละคนปฏิบัติภาระงานให้สำเร็จตามเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนดใช้การวัดผลแบบอิงเกณฑ์ (Criterion referenced) ในการประเมินผลความสำเร็จของผู้เรียนแต่ละคน	ใช้ข้อสอบวัดผลแบบอิงกลุ่ม (Norm referenced) โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติกับผู้เรียนในกลุ่ม



Felisitas, Molline, and Clotildah (2012) ได้ระบุทักษะทั่วไปของผู้ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ควรมี 5 กลุ่ม คือ

1. Foundation skills of literacy; numeracy and information technology.
2. Self-awareness and interpersonal skills; including the capacity for self-management, collaboration and leadership.
3. Communication skills for effective presentation and cultural understanding; critical analysis skills to evaluate, synthesize and judge.
4. Problem-solving skills to apply and adopt knowledge to the real world.
5. Creative skills to imagine invent and discover.

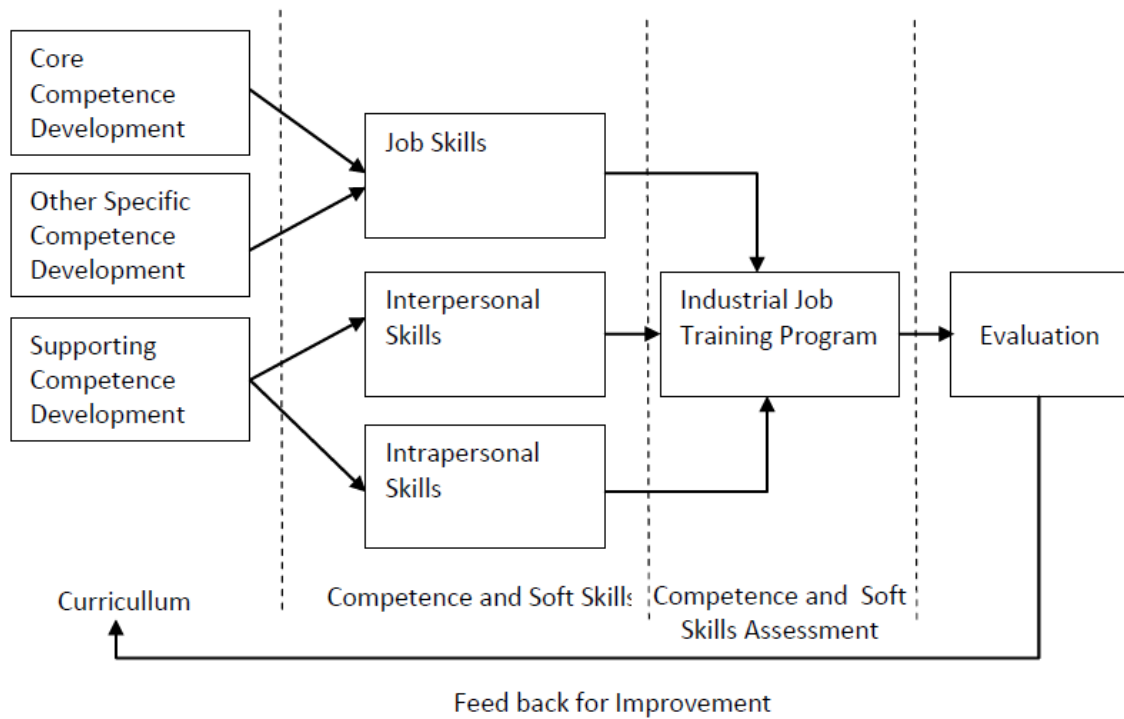
Mossenlechner and Zehrer (2008) ระบุสมรรถนะที่สำคัญต่อวิชาชีพการท่องเที่ยว คือ สมรรถนะทางสังคมและการสื่อสาร สมรรถนะส่วนบุคคล และสมรรถนะเฉพาะทางและกระบวนการ โดยในแต่ละระดับการศึกษาควรรระบุทักษะที่ต้องการให้ปรากฏอย่างชัดเจน และมีความแตกต่าง ซึ่งอาจต้องการข้อมูลจากภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวร่วมพิจารณาด้วย

Gaffar and Setiyorini (2010) ได้กล่าวถึงสมรรถนะของผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ควรประกอบด้วย

- 1) Core Competence - the major competence for students and graduates to have strong marketing skills, adaptive, professional, and have a good attitude in tourism industry
- 2) Supporting Competence - the soft skills competence that makes students and graduates having better interpersonal skills as well as intrapersonal skills
- 3) Other Related Competence – the competence of specific hard skills that required by the hospitality and tourism industry, such as hotel occupation competences, food and beverage occupation competence, and destination occupations competence.

หลักสูตร Tourism Marketing Management Study Program สร้างขึ้นเพื่อพัฒนาสมรรถนะประเภท Supporting Competence โดยแบ่งรายละเอียดเป็น 2 ส่วน คือ

- 1) Interpersonal skills - the ability for students to manage themselves, such as time management, self motivation, self learning, etc.
- 2) Intrapersonal skills - the ability of the students to communicate and to build relationship with their working partners.



Association of Southeast Asian Nations (2012) แบ่งประเภทงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ดังนี้

Table showing 32 Job Titles & Six Common Labour Divisions

32 Job Titles - Six Labour Divisions					
HOTEL SERVICES				TRAVEL SERVICES	
<b>Front Office</b>	<b>House Keeping</b>	<b>Food Production</b>	<b>Food and Beverage Service</b>	<b>Travel Agencies</b>	<b>Tour Operation</b>
Front Office Manager	Executive Housekeeper	Executive Chef	F&B Director	General Manager	Product Manager
Front Office Supervisor	Laundry Manager	Demi Chef	F&B Outlet Manager	Assistant General Manager	Sales & Marketing Manager
Receptionist	Floor Supervisor	Commis Chef	Head Waiter	Senior Travel Consultant	Credit Manager
Telephone Operator	Laundry Attendant	Chef de Partie	Bartender	Travel Consultant	Ticketing Manager
Bell Boy	Room Attendant	Commis Pastry	Waiter		Tour Manager
	Public Area Cleaner	Baker			
		Butcher			

ภาพที่ 2.8 ภาพสมรรถนะของผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในแต่ละตำแหน่งงาน

นอกจากนี้ Gaffar, and Setiyorini (2010) ได้พัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มสมรรถนะของผู้เรียน โดยใช้ข้อมูลที่เป็นองค์ประกอบหลากหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้เรียน สถานศึกษา ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการวิจัยของ เรณูภา กลับสุข (2547) เริ่มต้นด้วยการสำรวจความต้องการเนื้อหาความรู้ และทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการจัดฝึกอบรมยูอาสาสมัครนำเที่ยว ซึ่งพบว่า มีความต้องการเนื้อหาความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในการจัดฝึกอบรมยูอาสาสมัครนำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ ได้แก่ ความรู้ทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ การอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในพื้นที่ สำหรับแหล่งท่องเที่ยวประเภทที่มนุษย์สร้างขึ้น หน่วยงานที่รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวต้องการเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับประวัติ ความเป็นมาและความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่น การต้อนรับและการนำชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม รูปแบบกิจกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น ในการจัดฝึกอบรมยูอาสาสมัครนำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทั้งสองประเภท ต้องการฝึกปฏิบัติวิธีการนำชมสถานที่ท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลิกภาพและการพูดในที่สาธารณะ

โดยสรุปจากแนวคิดข้างต้นนั้น เนื่องจากกรอบข้อตกลงในการทำงานของ AASTP เป็นการกำหนดสมรรถนะเป็นพื้นฐานของบุคลากรในวิชาชีพท่องเที่ยว ดังนั้นรูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้ฐานสมรรถนะก็เป็นอีกหนึ่งแนวคิดที่ควรนำมาใช้ในการวางแผนทางเพื่อพัฒนาหลักสูตรในการศึกษารุ่นนี้ โดยอาจผสมผสานกับการจัดการเรียนรู้โดยประสบการณ์

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว

##### 4.1 ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว

พระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ได้กล่าวว่า ธุรกิจนำเที่ยว หมายความว่า ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้บริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

- 1) ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้
  - ก) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ในวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว
  - ข) มีสัญชาติไทย
  - ค) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย
 และไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้
  - ก) เป็นบุคคลล้มละลาย หรืออยู่ในระหว่างถูกพิทักษ์ทรัพย์

ข) เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ หรือเป็นคนไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ

ค) เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

ง) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 46 (1) (2) (3) หรือ (4) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา 63 (1) (2) (3) หรือ (4) และยังไม่พ้นกำหนดห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

จ) เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 46 (5) หรือใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามมาตรา 63 (5)

ฉ) เคยถูกเพิกถอนทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวมาแล้วยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

2) ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งเป็นนิติบุคคลต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

ก) เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายไทยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินกิจการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ถ้าเป็นห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนประเภทไม่จำกัดความรับผิดชอบเป็นผู้มีสัญชาติไทย ถ้าเป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ทูทของบริษัที่ไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบเอ็ดต้องเป็นของบุคคลธรรมดาซึ่งมีสัญชาติไทย และกรรมการของบริษัทเกินกึ่งหนึ่งต้องเป็นผู้มีสัญชาติไทย

ข) กรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 16

และไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

ก) เป็นนิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 16 (2) (ค) (ง) หรือ (จ)

ข) มีผู้เป็นหุ้นส่วนซึ่งมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 16 (2) (ค) (ง) หรือ (จ) หรือซึ่งพ้นจากการเป็นหุ้นส่วนของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามตาม (2) (ก) มาแล้ว ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ค) มีผู้ถือหุ้นซึ่งถือหุ้นเกินร้อยละห้ามีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 16 (2) (ค) (ง) หรือ (จ) หรือซึ่งพ้นจากการเป็นกรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามตาม (2) (ก) มาแล้ว ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ซึ่งจากความหมายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า “ธุรกิจนำเที่ยว” หมายถึง ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวก

ความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใด ตามที่กำหนดในกระทรวงให้นักท่องเที่ยว

#### 4.2 ลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว

##### 1. ธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศ

ลักษณะของธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภท ได้แก่

- 1) กิจการนำเที่ยวรับเฉพาะนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศอย่างเดียว ( In-bound Operator )
- 2) กิจการนำเที่ยวคนในประเทศไปยังต่างประเทศ ( Out-bound Operator )
- 3) กิจการนำเที่ยวภายในประเทศอย่างเดียว ( Local operator )
- 4) กิจการนำเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ( Local & World wide Operator )
- 5) กิจการที่ดำเนินธุรกิจทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ( General Travel Agent )

ซึ่งปัจจุบันนี้ ประเทศไทยมีกิจการท่องเที่ยวอยู่ประมาณ 400 แห่ง

##### 2. ธุรกิจท่องเที่ยวต่างประเทศ

ธุรกิจท่องเที่ยวต่างประเทศ มีลักษณะจัดตั้งขึ้นในรูปของบริษัท ซึ่งจะร่วมมือกับบริษัทนำเที่ยวของต่างประเทศ ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในเรื่องของการทำหนังสือเดินทาง (Passport) ติดต่อขอวีซ่า (Visa) ข่ายตั๋ว เครื่องบิน จัดรายการนำเที่ยว การให้บริการจัดหาที่พัก ซึ่งการดำเนินธุรกิจในส่วนนี้ ควรพัฒนาในเรื่องของความรู้ความชำนาญในแหล่งท่องเที่ยว สภาพดินฟ้าอากาศ ภูมิประเทศ ขนบธรรมเนียม ประเพณี ค่าใช้จ่ายต่างๆ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา ที่จำเป็นต้องชี้แจงให้นักท่องเที่ยวรู้ก่อนที่เดินทาง เพื่อมิให้มีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการท่องเที่ยว เนื่องจากความรู้ที่ไม่ถึงการณ์ของนักท่องเที่ยวซึ่งบริษัทนำเที่ยวต้องชี้แจง และดูแลอย่างใกล้ชิดโดยทั่วไปธุรกิจประเภทนี้

#### 4.3 ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว

ธุรกิจนำเที่ยวแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ธุรกิจตัวแทนการเดินทาง หรือ ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Travel Agency) คือ หน่วยงานที่รับหรือนำรายการท่องเที่ยวที่ผลิตโดยบริษัทนำเที่ยว (Tour Operator) มาขาย โดยรับค่านายหน้า (Commission) เป็นค่าตอบแทน หรือได้รายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายในราคาต่ำพิเศษที่บริษัทสามารถบวกราคาเพิ่มได้ตามความเหมาะสมเพื่อทำกำไร ซึ่งกลุ่มบุคคลหรือบริษัทลักษณะนี้ ต้องมีความสามารถจัดการนำเที่ยว การขนส่ง ที่พัก อาหาร การรับ-ส่งทั้งขาไปและขากลับ การนำสถานที่และงานอื่นๆ ของการเดินทางซึ่งเป็นการบริการให้แก่สาธารณชน กล่าวโดยสรุป คือ มีหน้าที่ จำหน่ายรายการท่องเที่ยวที่บริษัทนำเที่ยวจัดขึ้น เป็นตัวแทนจำหน่ายตัวโดยสารพาหนะเดินทางทุกประเภท เป็นตัวแทน

จัดหาและสำรองที่พักแรมตลอดจนกิจกรรมบันเทิงต่างๆ บริการจัดเอกสารการเดินทาง บริการต้อนรับและส่งนักท่องเที่ยว บริการให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

## 2. ธุรกิจผลิตรายการนำเที่ยว หรือ บริษัทนำเที่ยว (Tour Operator)

คือ หน่วยงานที่ผลิต/ออกแบบรายการนำเที่ยว ทำหน้าที่จัดรายการนำเที่ยวและบริการนำเที่ยว โดยจะเป็นบริษัทที่มีความชำนาญในการจัดและดำเนินการเกี่ยวกับการ ตลาด ทางด้านการจัดการเดินทางไปพักผ่อน แบบ Inclusive Tour ซึ่งต้องมีความรู้ในเรื่อง การคำนวณค่าคมนาคน ค่ายานพาหนะ ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่านำเที่ยว ค่าเข้าชมและอื่นๆ และคิดราคาสินค้าและบริการในราคาเดียว เมื่อผลิตรายการนำเที่ยวได้แล้วก็ต้องทำการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับหรือโบรชัวร์ เว็บไซต์ นิตยสาร โดยเก็บเงินล่วงหน้าแล้วมอบให้ บริษัทตัวแทนจำหน่าย (Travel Agent) เป็นผู้ขาย แต่บางครั้งก็ขายนักท่องเที่ยวโดยตรง

ซึ่งโดยสรุปแล้ว ธุรกิจผลิตรายการนำเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยว มีหน้าที่หลัก คือ

- 1) จัดและบริการนำเที่ยว ได้แก่
  - จัดโปรแกรมนำเที่ยวโดยตรงให้กับลูกค้าทั่วไป
  - จัดโปรแกรมนำเที่ยวโดยผ่านบริษัทตัวแทนท่องเที่ยว / ผ่านบริษัทนำเที่ยวในต่างประเทศ
  - จัดนำเที่ยว
- 2) บริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ได้แก่
  - ให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวกับลูกค้าและบริษัทตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agency)
  - บริการจองที่พัก / จองตั๋วเครื่องบิน และค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

การบริการนำเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวตามประเภทของรายการท่องเที่ยว นำโดยมัคคุเทศก์ (Guide หรือ Tour Guide) ซึ่งอาจเป็นมัคคุเทศก์ประจำบริษัท หรือมัคคุเทศก์อิสระ (Freelance Guide) นอกจากนี้ ยังให้บริการวางแผนการจัดประชุมสัมมนาและการจัดนิทรรศการทั้งในประเทศและต่างประเทศให้แก่องค์กรต่างๆ อีกด้วย นอกเหนือจากการจัดนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Tour) ซึ่งสามารถสรุปการจัดรายการนำเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวจำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. จัดรายการนำเที่ยวเบ็ดเสร็จ (Package Tour) ส่งให้ตัวแทนไปจำหน่าย
2. จัดรายการนำเที่ยวประเภทต่าง ๆ สำหรับผู้สนใจเฉพาะเรื่องให้แก่องค์กร สถาบันวิชาชีพต่างๆ และกลุ่มเอกชนที่มีความสนใจเฉพาะเรื่อง

3. ธุรกิจขายส่งบริการนำเที่ยว (Wholesaler) หมายถึง ธุรกิจที่ทำการซื้อบริการท่องเที่ยวต่างๆ จากผู้ผลิตสินค้าท่องเที่ยว แล้วนำมาผลิตเป็นรายการนำเที่ยว จากนั้นจึงส่งต่อไปให้บริษัทตัวแทนจำหน่าย กล่าวคือ เป็นบริษัทที่มีความชำนาญในงานเดินทาง คิดและเสนอโปรแกรมที่จัดไว้แบบเหมาหรือจัดขึ้นตามแต่จะรับคำสั่งมาจากลูกค้าแล้วมอบให้ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Travel Agent) รับไปขายต่อ ซึ่ง

ราคาขาย บริษัทจะทำการเฉลี่ยต้นทุนต่อคนแล้วบวกด้วยกำไรที่ต้องการ กำหนดเป็นราคาขายแบบเหมา (Package Tour) ทั้งนี้ ธุรกิจการขายส่งบริการนำเที่ยว (Wholesaler) แตกต่างกับ ธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operator) คือ Wholesaler มักไม่เสนอรายการเดินทางต่อบริษัทนำเที่ยว แต่จะเสนอขายให้แก่ Retailer ด้วย เช่น เป็นบริษัทหรือกลุ่มคนที่ชอบการผจญภัยซูดานบุกเบิก มีคนที่เคยไปด้วยแนะนำว่าควรจัดทัวร์แบบนี้ (ลุย สมบุกสมบัน) จึงคิดรายการขึ้น แล้วเสนอต่อบริษัทนำเที่ยวจำกัด ขาย ซึ่งจะจัดไม่บ่อย และถ้าคนไปน้ำตกนี้กันมาก ทัวร์ที่ไปน้ำตกที่ล่อชูแลลักษณะนี้ก็จะงดไป แล้วไปบุกเบิกที่แห่งใหม่ต่อไป ซึ่งมักเป็นบริษัทในท้องถิ่นดำเนินการ

ทั้งนี้ บริษัทนำเที่ยวบางแห่งอาจเป็นทั้ง บริษัทนำเที่ยว (Tour Operator) และตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Travel Agency) แต่บางแห่งก็เป็นเพียงบริษัทนำเที่ยว (Tour Operator) หรือ ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Travel Agency) อย่างใดอย่างหนึ่ง

#### 4.4 ตำแหน่งงานในธุรกิจนำเที่ยว

เนื่องจากบริษัทนำเที่ยวไม่ว่าจะเป็นบริษัทนำเที่ยว (Tour Operator) หรือตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Travel Agency) หรือเป็นทั้ง 2 อย่างก็ตาม จะมีตำแหน่งงานที่มีความเกี่ยวข้องและอยู่ในกรอบลงนามความร่วมมือสำหรับการเคลื่อนย้ายแรงงานได้ ซึ่งแต่ละตำแหน่งจะมีหน้าที่รับผิดชอบในตำแหน่งงานแตกต่างกัน และจากการรวบรวมข้อมูลจากการเปิดรับสมัครตำแหน่งงานต่างๆ จะมีคุณสมบัติกำหนดประจำตำแหน่ง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

## ตาราง 2.6 สรุปหน้าที่รับผิดชอบ คุณสมบัติ ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง Tour Operation	
หน้าที่รับผิดชอบ	คุณสมบัติ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสานงานกับ Land Operator ต่างประเทศให้ได้คุณภาพงานตามที่บริษัทกำหนด</li> <li>- ให้ข้อมูลลูกค้าที่โทรมาถามโปรแกรมจัดการด้านเอกสารตั้งแต่เปิด-ปิดการขาย</li> <li>- ตำแหน่ง Ticketing ดูแลเรื่องการจอง การวางแผนการจอง และส่งรายชื่อออกตั๋ว</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีประสบการณ์ ทำงานในบริษัททัวร์ แผนก Outbound Tour ในบริษัททัวร์ที่เน้นคุณภาพ ไม่ต่ำกว่า 2 ปี มีความรู้ด้านข้อมูลท่องเที่ยวเป็นอย่างดี</li> <li>2. วุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปเกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.50 / เพศชาย หรือ หญิง อายุ 24-45 ปี บุคลิกภาพดี</li> <li>3. มีความรับผิดชอบสูง ขยัน ซื่อสัตย์ มีน้ำใจ และรักงานบริการ</li> <li>4. มีไหวพริบในการพูดจาและการแก้ปัญหาได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี</li> <li>5. สามารถทำงานและเวลาจำเป็นของงานบริการด้านการท่องเที่ยวได้ มีที่พักสะดวกในการเดินทางมาบริษัทและสนามบิน</li> <li>6. รับเฉพาะผู้ที่มีใจรักในการทำงาน มีวิสัยทัศน์ มีศักยภาพ มุ่งมั่น และเห็นคุณค่าของการทำงานด้านนี้อย่างจริงจัง</li> </ol>



## ตาราง 2.6 (ต่อ)

ตำแหน่ง Tour Manager	
หน้าที่รับผิดชอบ	คุณสมบัติ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดูแล พัฒนางานและพนักงานของบริษัท ให้ทำงานเป็นทีม เป็นระบบ ระเบียบ และระมัดระวังการผิดพลาดต่างๆ</li> <li>- ดูแลขายโปรแกรมทัวร์ต่างๆ ของบริษัท ให้เป็นไปตามเป้าหมาย</li> <li>- ดูแลการจัดการด้านเอกสารต่างๆ ของพนักงาน ตั้งแต่เปิด-ปิด การขายให้เรียบร้อย</li> <li>- ดูแลการให้บริการของพนักงาน รักษาชื่อเสียงของบริษัท</li> <li>- สร้างสรรค์โปรแกรม และสิ่งใหม่ๆ ให้บริษัท ตามวาระที่เหมาะสม</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีประสบการณ์การทำงานในบริษัททัวร์ที่มีคุณภาพดี ในแผนก Outbound Tour อย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป</li> <li>2. มีความรู้ด้านข้อมูลท่องเที่ยว / ตัวเครื่องบิน / แลนด์ โอปอเรเตอร์ / เป็นอย่างดีโดยเฉพาะในโซนเอเชีย</li> <li>3. วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป / เพศชาย หรือ หญิง อายุ 30 – 45 ปี / บุคลิกภาพดี</li> <li>4. มีความรับผิดชอบสูง มีวุฒิภาวะความเป็นผู้นำ ชยัน ซื่อสัตย์ มีน้ำใจ</li> <li>5. มีไหวพริบในการพูดจา และแก้ปัญหาเรื่องงานและทีมงานได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี</li> <li>6. มีความรู้ ความเข้าใจ และรักในงานบริการเป็นอย่างดีมาก</li> <li>7. สามารถทำงานและเวลาจำเป็นของงานบริการด้านการท่องเที่ยวได้ มีที่พักสะดวกในการเดินทางมาบริษัทและสนามบิน</li> </ol>
ตำแหน่ง IT Marketing & Sale	
หน้าที่รับผิดชอบ	คุณสมบัติ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดูแลงานตลาดบริษัททัวร์ เน้น IT Marketing &amp; Social Media</li> <li>- สามารถสร้างสื่อโฆษณาทั้ง Magazine &amp; Internet</li> <li>- ใช้สื่อดังกล่าวประชาสัมพันธ์เพิ่มยอดขายให้กับบริษัทได้จริง</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความรู้และประสบการณ์ทำงานตรง หรือใกล้เคียงตามคุณสมบัติที่บริษัทต้องการ</li> <li>2. จบการศึกษา ปวศ.-ปริญญาตรี ด้านการตลาด หรือ คอมพิวเตอร์ หรือที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ</li> <li>3. สามารถใช้ความรู้ด้าน IT+ Marketing สร้างสรรค์สื่อโฆษณา เพื่อเพิ่มยอดขายให้กับบริษัทได้</li> <li>4. มีความเข้าใจในการตลาดท่องเที่ยว มีใจรักด้านการท่องเที่ยว ถ่ายรูปเป็นและสวย</li> <li>5. มีความรับผิดชอบสูง ชยัน อดทน มนุษย์สัมพันธ์ดี มีน้ำใจ มีในงานบริการ โดยเฉพาะงานบริษัททัวร์</li> <li>6. มีความสามารถด้านการตัดต่อวิดีโอ (เพื่อทำรายการท่องเที่ยวทางเคเบิลทีวี) (ถ้ามี จะพิจารณาเป็นพิเศษ)</li> </ol>

## ตาราง 2.6 (ต่อ)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชี	
<b>หน้าที่รับผิดชอบ</b>	<b>คุณสมบัติ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสานงานกับแผนกทัวร์ในเรื่อง รายการ รายรับ/รายจ่าย/ใบเสร็จ/ การตรวจสอบความถูกต้องของยอดเงิน</li> <li>- ดูแลเรื่องเอกสารที่ต้องส่งให้สำนักงานบัญชี (บริษัทมีสำนักงานบัญชีดูแล)</li> <li>- สรุปรายรับ รายจ่ายของบริษัท</li> <li>- ดูแลการลา ขาด สาย ของพนักงาน / สรุปรายการเงินเดือนของพนักงาน</li> <li>- ดูแลเรื่องสต็อกและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ของสำนักงาน</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. วุฒิกการศึกษา ปวส. – ปริญญาตรี / เพศหญิง อายุ 25-40 ปี</li> <li>2. มีประสบการณ์ในการทำงานสายงานด้านบัญชี / หากมีประสบการณ์ทำงานบริษัททัวร์มาก่อนจะพิจารณาเป็นพิเศษ</li> <li>3. ฉลาดและละเอียดรอบคอบในการทำงาน / มีความรับผิดชอบสูง ขยัน ซื่อสัตย์ มีน้ำใจ</li> <li>4. มนุษย์สัมพันธ์ดี พุดจาดี เข้าใจในงานบริการ ทำงานเป็นทีมเวิร์กได้ดี</li> <li>5. สามารถทำงานตามวันและเวลาจำเป็นของบริการการท่องเที่ยวได้ มีที่พักสะดวกในการเดินทางมาบริษัทและสนามบิน</li> </ol>
ตำแหน่ง Sale Tour Outbound	
<b>หน้าที่รับผิดชอบ</b>	<b>คุณสมบัติ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ข้อมูลและขายโปรแกรมทัวร์ต่างๆ ให้กับลูกค้าที่โทรเข้ามาสอบถามกับทางบริษัท</li> <li>- โทร หรือ ติดต่อหาลูกค้าตามช่องทางการขายอื่นๆ เพื่อแนะนำให้ลูกค้ามาใช้บริการ</li> <li>- จัดการด้านเอกสารต่างๆ ตั้งแต่เปิด – ปิด การขาย และช่วยส่งทัวร์ที่สนามบิน</li> <li>- มีความสามารถในการเพิ่มยอดขายใหม่ๆ ให้กับบริษัท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีประสบการณ์ในการขายทัวร์ต่างประเทศ (Outbound Asia, Japan, Korea, China และอื่นๆ)</li> <li>- *มีความรู้ด้านการท่องเที่ยวในประเทศที่ขายเป็นอย่างดี รู้ลึก และรู้จริงและใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ</li> <li>- วุฒิกการศึกษา ปวส. – ปริญญาตรีขึ้นไป / เพศชาย หรือ หญิง อายุ 24-35 ปี / บุคลิกภาพดี</li> <li>- มีความรับผิดชอบสูง, ขยัน, ซื่อสัตย์, มีน้ำใจ, รักงานบริการ, มีมนุษยสัมพันธ์ดี</li> <li>- มีไหวพริบในการพูดจา และแก้ปัญหาได้ดี, รู้ทักษะและมารยาทในการพูดคุยกับลูกค้าทางโทรศัพท์</li> <li>- สามารถทำงานตามวันและเวลาจำเป็นของบริการการท่องเที่ยวได้ มีที่พักสะดวกในการเดินทางมาบริษัทและสนามบิน</li> </ul>

ซึ่งคณะผู้วิจัยจะนำแนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณสมบัติประจำตำแหน่งที่ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวได้ประกาศรับสมัครงานในเอกสารต่างๆ ทั้งที่ประกาศในหนังสือพิมพ์และเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อไปวิเคราะห์และสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรการท่องเที่ยวที่บริษัทหรือผู้ประกอบการการท่องเที่ยวต้องการต่อไป

#### 4.5 แนวคิดในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรทางการท่องเที่ยว

จากการสำรวจลักษณะโครงสร้างพื้นฐานที่พบมากในกลุ่มธุรกิจนำเที่ยวของไทย คือ ธุรกิจประเภทนำเที่ยวเฉพาะที่ ทุนจดทะเบียนของธุรกิจไม่เกิน 300,000 บาท ถือหุ้นโดยคนไทยทั้งหมด มีจำนวนพนักงานในองค์กรไม่เกิน 10 คน ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปีและมีทำเลที่ตั้งอยู่ในต่างจังหวัด การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจนำเที่ยวของไทยจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 องค์ประกอบได้แก่ การรู้ทัศนคติและความเข้าใจของตัวเองและผู้ร่วมงาน การรู้ตนเองว่าอยู่ที่ไหน และต้องการไปที่ไหน การคิดร่วมกันของคน 2 คน ที่จะนำไปสู่ผลซึ่งมากกว่าผลของแต่ละคนรวมกัน การสร้างเป้าหมายของกลุ่มและวิธีการไปสู่เป้าหมาย การรู้ระบบและคิดทั้งระบบ ตามลำดับ (พัทธิยา หลีกเพ็ชร, 2556) ดังนั้น การสร้างคุณภาพในด้านการบริการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับเศรษฐกิจไทย เพราะมีพื้นฐานเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว แต่ต้องเพิ่มทักษะทางด้านภาษาอังกฤษให้สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ที่มารับบริการจากเราด้วย เพราะถ้าหากจะมุ่งเน้นในภาคของการลงทุนในด้านแรงงานแล้ว อาจจะเป็นปัจจัยที่ถูกจำกัดมากขึ้น เพราะนักลงทุนจะเลือกลงทุนในประเทศที่มีค่าจ้างแรงงานถูกกว่าประเทศไทย เช่น เมียนมาร์ ลาว อินเดีย จีน เป็นต้น ในประเด็นนี้ผู้เขียนเห็นด้วยกับทัศนะของเลขาธิการอาเซียนเป็นอย่างยิ่ง และอีกประเด็นหนึ่งที่ต้องตระหนักถึง คือเมื่อค่าจ้างแรงงานของไทยสูงขึ้น ควรต้องมีมาตรการเฝ้าระวังเรื่องของการอพยพแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านที่อาจใช้โอกาสนี้เข้ามาหาทางประกอบอาชีพในไทย ซึ่งการไม่มีมาตรการใด ๆ กำหนดหรือดูแลด้านนี้โดยเฉพาะอาจนำมาสู่ปัญหาแรงงานผิดกฎหมาย ปัญหาสาธารณสุข และปัญหาสังคมอื่น ๆ ได้ (อุไรวรรณ รุ่งไธัญ, 2555) และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกว้างขวางมากทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี การค้า การลงทุนและการแข่งขันในด้านธุรกิจ ทำให้สถานประกอบการและโรงงานอุตสาหกรรมต้องปรับตัวและให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม(Training) มากขึ้น เพราะการฝึกอบรมเป็นกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรช่วยพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันมีเครื่องมือ วิธีการและเทคนิคการฝึกอบรมมากมายที่จะนำมาประยุกต์ปรับใช้ในการฝึกอบรม วิธีการหนึ่งที่ได้รับคามนิยมนั้นคือ สมรรถนะ (Competency) ซึ่งองค์กรหลายแห่งได้นำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยนำสมรรถนะไปกำหนดเป็นคุณลักษณะของการปฏิบัติงานที่เลิศ เนื่องจากเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถ

ดำเนินการจัดการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารงานได้อย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะอธิบายแนวทางการนำแนวคิดสมรรถนะมาประยุกต์ปรับใช้โดยยกตัวอย่างประกอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ในการปฏิบัติได้อย่างแท้จริง (คูสิต ขาวเหลือง, 2554)

การฝึกอบรมเป็นแนวคิดพื้นฐานสำคัญของการพัฒนางานองค์กร โดยมุ่งให้คนเปลี่ยนแปลงเจตคติ และเพิ่มสมรรถภาพ และผลพลอยได้อื่นๆอีก ดังนั้นภายหลังการฝึกอบรมแล้วระยะหนึ่ง ผู้ผ่านกระบวนการฝึกอบรมก็น่าจะ ได้เพิ่มความรู้ ความสามารถ ทักษะที่ยังพร้อมอยู่ และเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเดิมๆ ไปสู่พฤติกรรมที่องค์กรพึงประสงค์ ท้ายสุดจะสามารถปฏิบัติภารกิจตามที่หน่วยงานมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพระดับหนึ่ง และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขในองค์กร (วาริ ระกิติ, 2547) บทบาทและความสำคัญของการฝึกอบรมได้เป็นที่ยอมรับกันแพร่หลายทั่วไป โดยเฉพาะในองค์กรภาครัฐกิจ เอกชน จากข้อเท็จจริงที่ว่า การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือการบริหารในการแก้ไขและการป้องกันปัญหาต่างๆ แล้วยังทำหน้าที่เป็นสื่อของการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรให้พัฒนาก้าวหน้ายิ่งขึ้น องค์กรต่างๆจึงได้ทุ่มเททรัพยากรจำนวนมากเพื่อจัดให้มีการฝึกอบรมในรูปแบบต่างๆ อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพและคุณค่าของการฝึกอบรม ไม่ได้อยู่ที่การจัดให้มีการฝึกอบรมขึ้นในองค์กรเท่านั้น แต่ถ้าองค์กรขาดความเข้าใจที่ชัดเจนและถูกต้องเกี่ยวกับปรัชญา แนวความคิด และระเบียบวิธีการที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม การทุ่มเททรัพยากรเหล่านั้นเป็นการลงทุนที่ไร้จุดหมาย และไม่คุ้มค่า (ชูศักดิ์ เจนประโคน, 2549) กระบวนการในการสร้างและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1)การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน สัมภาษณ์สภาพปัจจุบัน และความต้องการจำเป็นเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะ 2) สังเคราะห์และสร้างหลักสูตรฝึกอบรม 3) สัมมนาวิพากษ์ความเป็นไปได้ และความเหมาะสมของหลักสูตร 4) การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม 5) การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม 6) การปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรฝึกอบรม 7) สรุปการวิจัยและพัฒนา (พิเชฏ์ จัปจิตต์, 2551; วีระยุทธ ชาตะกาญจน์, 2557; สมคิด พรหมจ้อย, 2547)

โครงการฝึกอบรมทุกโครงการ กำหนดจุดประสงค์ไว้ 3 แบบ หรือระดับด้วยกัน (ไพศาล หวังพานิช, 2545) คือ

1. เป้าหมายของโครงการ (Goal of training) เป็นจุดประสงค์สูงสุดของโครงการฝึกอบรม โดยเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบุคลากรที่ต้องการปรับหรือพัฒนาเพื่อให้องค์กรหรือหน่วยงานนั้นมีผลผลิตหรือผลงานใกล้เคียง หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป้าหมายของโครงการจะกำหนดได้จาก การวิเคราะห์ความต้องการ (Need analysis) และเป็นความมุ่งหวังที่ปรารถนาให้เกิดหลังเสร็จสิ้นการดำเนินการของโครงการ และเป้าหมายของโครงการนี้มักใช้เป็นชื่อของโครงการฝึกอบรมนั้นๆ ซึ่งจะบ่งบอกให้ทราบว่าเป็นการอบรมอะไร เพื่ออะไร สำหรับใคร

2. จุดประสงค์ทั่วไป (General Objective) เป็นจุดประสงค์ระดับรองหรือย่อยลงจากเป้าหมายของโครงการฝึกอบรม กำหนดขึ้นได้หลังจากทำการวิเคราะห์คุณลักษณะที่ต้องการในการฝึกอบรม (Training Requirements Analysis) โดยจุดประสงค์นี้จะกำหนดขอบข่ายของทักษะและความรู้ (S/K) ที่จำเป็นที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการ โดยจะระบุถึงความสามารถที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องทำได้ และจะต้องทราบจึงจะช่วยแก้ปัญหา หรือพัฒนาผลผลิตขององค์กรหรือหน่วยงานได้ จุดประสงค์ทั่วไปนี้จะนำไปสู่การกำหนดกิจกรรมและเนื้อหาที่จะใช้สำหรับการฝึกอบรมต่อไป

3. จุดประสงค์การสอน (Instructional Objective) เป็นจุดประสงค์ย่อยที่สุดที่กำหนดความคาดหวังในพฤติกรรมความสามารถที่จะพึงเกิดแก่ผู้เข้าฝึกอบรม หลังจากผ่านกิจกรรม หรือเนื้อหาที่จัดขึ้นในการฝึกอบรมครั้งนั้นๆ โดยที่ความคาดหวังเหล่านี้ถ้าเกิดขึ้นได้ย่อมส่งผลให้บรรลุจุดประสงค์ทั่วไป

ในการกำหนดเป้าหมาย หรือจุดประสงค์ควรแจ่มชัด เน้นพฤติกรรมที่สำคัญ พฤติกรรมนั้นๆจะต้องแสดงออกได้ สังเกตและวัดได้ ซึ่งการวิเคราะห์และจัดประเภทพฤติกรรมในการเรียนการสอน เพื่อทำความเข้าใจจุดประสงค์การเรียนนั้น ช่วยให้ผู้สามารถจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และวิธีการวัดได้เหมาะสม การวิเคราะห์ขอบเขตผลของการปฏิบัติ เป็นการวิเคราะห์โครงสร้างสาระวิชาโดยการนำเป้าหมายย่อยมาจัดเรียงให้เป็นขั้นตอนตามลำดับ วิธีหนึ่งที่ใช้ก็คือขั้นการเรียนรู้ของกานเย่ โดยกำหนดและวิเคราะห์จุดประสงค์ปลายทางทางการสอน เพื่อนำไปสู่การกำหนดรายละเอียดและส่วนประกอบของงาน ส่วนการวิเคราะห์โครงสร้างสาระวิชา และส่วนประกอบของงาน เริ่มจากการกำหนดจุดประสงค์ทางการเรียน กำหนดพฤติกรรม และผลที่ได้ และเพื่อให้พฤติกรรมเหล่านั้นสามารถปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ควรต้องกำหนดให้ได้ว่าพฤติกรรมใดมาก่อน พฤติกรรมใดมาหลัง และพฤติกรรมใดที่จะต้องให้ผู้เรียนปฏิบัติ ซึ่งกระบวนการต่างๆ นี้เป็นการทำความเข้าใจจุดประสงค์ของการเรียนให้เกิดความแจ่มชัดเพื่อการปฏิบัติตนเอง (วิรัช วรรณรัตน์, 2546)

การแบ่งประเภทของการฝึกอบรม (ชูศักดิ์ เจนประโคน, 2549)

#### 1. การแบ่งประเภทตามลักษณะเป้าหมาย

1.1 การอบรมเพื่อการเตรียมตัว การปฐมนิเทศ และเสริมทักษะงานสำหรับพนักงานหรือลูกจ้างที่เข้ามาทำงานใหม่ ทั้งนี้ก็เพื่อให้พนักงานใหม่เกิดทักษะ ความรู้ และทัศนคติที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงานจริงที่มีลักษณะถาวรต่อไป

1.2 การฝึกอบรมเพื่อแก้ไขและให้การรักษา หรือเพื่อการอบรมใหม่ ทั้งนี้เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของพนักงาน ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และพฤติกรรม

1.3 การฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างและปรับปรุง รวมทั้งการขยายทักษะ และความรู้เกี่ยวกับงาน

1.4 การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนา ซึ่งจัดขึ้นเพื่อปรับปรุงและพัฒนาพื้นฐานความรู้ความเข้าใจของพนักงานให้กว้างขวางมากขึ้น รวมทั้งเป็นการเตรียมตัวพนักงานในการรับตำแหน่งบริหารหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป

2. การแบ่งประเภทตามหลักสูตรในองค์การ

2.1 การฝึกอบรมที่เป็นทางการ

2.2 การจัดฝึกอบรมที่ไม่เป็นทางการ

2.3 การจัดฝึกอบรมที่เป็นแบบอื่นๆ

เทคนิคการฝึกอบรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ (สมบัติ ทิฆมทรัพย์, 2542) คือ

1.1 ฝึกอบรมโดยการลงมือปฏิบัติ (on-the-job-training) ซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็น

1.1.1 การสอนงาน (job instruction)

1.1.2 การหมุนเวียนหน้าที่ (job rotation)

1.1.3 การระดมความคิดเห็น (brainstorming)

1.1.4 การประชุมเชิงปฏิบัติการ (workshop)

1.1.5 การตั้งเป็นกรรมการหรือคณะทำงาน (committee)

1.1.6 การฝึกแก้ปัญหา (exercise)

1.1.7 การเล่นเกมบริหาร (management game)

1.1.8 การฝึกปฏิบัติงาน ภายใต้อุปกรณ์จำกัด (in basket training)

1.1.9 การทดลองในห้องปฏิบัติการ (laboratory)

1.1.10 การฝึกงาน (training)

1.2 ฝึกอบรมโดยเน้นการให้ข้อมูล (off-the-job : information techniques) แบ่งออกได้

1.2.1 การบรรยาย (lecture)

1.2.2 การอภิปราย (conference)

1.2.3 การสัมมนา (seminar)

1.2.4 การปาฐกถา (symposium)

1.2.5 การอภิปรายเป็นคณะ panel discussion)

1.2.6 การประชุมกลุ่ม (syndicate discussion)

1.2.7 การประชุมโต๊ะกลม (round table discussion)

1.2.8 การประชุมชี้แจงปัญหาหรือข้อข้องใจ (forum)

1.2.9 การประชุมกลุ่มย่อย (buzz session)

1.2.10 การประชุมพบปะ (convention)

1.2.11 การอภิปรายแบบถาม-ตอบ (colloquy)

1.3 การฝึกอบรมโดยเน้นด้านพฤติกรรม (off-the-job training : behavioral programs) ซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็น

1.3.1 กรณีศึกษา (case study)

1.3.2 การแสดงบทบาทสมมติ (role playing)

1.3.3 การจำลองสถานการณ์ (simulation)

1.3.4 การดูงานนอกสถานที่ (field trip)

1.3.5 การสาธิต (demonstration)

1.3.6 การสัมภาษณ์ (interviewing)

1.3.7 การแสดงละครสั้น (skit)

1.3.8 การฝึกการรับรู้ (sensitivity training)

1.3.9 การฝึกกลุ่มสัมพันธ์ (group dynamics)

1.3.10 การฝึกโดยใช้กิจกรรมนันทนาการ (recreation activity)

1.3.11 การแสดงตัวแบบพฤติกรรม (behavioral modeling)

1.3.12 การฝึกแบบฟิชโบล (fish bowl)

1.3.13 การฝึกแบบประสพเหตุ (incident method)

นอกจากนี้ วิทยากรกลุ่มสัมพันธ์ นับได้ว่าเป็นทีมงานหนึ่งของการฝึกอบรมที่เสริมทัพการฝึกอบรมให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอันจะนำไปสู่ “การพัฒนากุศลกรและท้ายสุดจะส่งผลให้มีการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดของการฝึกอบรมสืบต่อไป” วิทยากรกลุ่มสัมพันธ์จึงนับได้ว่า เป็นเสน่ห์ของทีมงานฝึกอบรมที่สามารถสร้างความประทับใจให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เป็นอย่างดี (วาริ ระกิติ, 2547) ซึ่งการเป็นวิทยากร เป็นสิ่งที่ต้องการความสามารถที่สำคัญยิ่งในการถ่ายทอดความรู้โดยใช้เทคนิคที่เหมาะสมกับเรื่อง เนื้อหา และผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างครบวงจร โดยต้องมีความสามารถทั้งในการวิเคราะห์เนื้อหาการฝึกอบรมตามวัตถุประสงค์ กำหนดวิธีการถ่ายทอดตามกรอบที่ผู้จัดวางไว้ให้ ความเป็นคนช่างสังเกตปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและปรับรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการกระตุ้นความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ติดตามเนื้อหาตลอดเวลา มีความสามารถในการใช้ภาษา นอกจากนี้ยังต้องเป็นที่เฝ้าหาความรู้ที่อยู่ตลอดเวลา เป็นผู้ที่มีความรู้รอบตัวอย่าง

กว้างขวางมีความคิดสร้างสรรค์สูง มีความตรงต่อเวลาหากพิจารณาให้ดีแล้ว วิทยากรที่ดีคือผู้ที่มีความเป็น "ครู" ที่เพียงพอพร้อมนั่นเอง (สมบัติ ทิฆมทรัพย์, 2542)

โดยสรุปจากแนวคิดข้างต้นนั้น รูปแบบการจัดการเรียนรู้หรือกระบวนการในการสร้างและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม จะต้องประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน สำรวจสภาพปัจจุบัน และความต้องการจำเป็นเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะ 2) ตั้งเคราะห์และสร้างหลักสูตรฝึกอบรม 3) สัมมนาวิพากษ์ความเป็นไปได้ และความเหมาะสมของหลักสูตร 4) การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม 5) การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม 6) การปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรฝึกอบรม 7) สรุปการวิจัยและพัฒนา ซึ่งคณะผู้วิจัยจะนำแนวคิดดังกล่าวนี้ไปใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

## 5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจของกองวิจัยตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน (กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2553) เรื่อง ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในประชาคมอาเซียน : ศึกษาเฉพาะกรณีนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร จำนวน 736 คน ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือ ร้อยละ 99.46 ยังไม่ทราบเรื่องการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในประชาคมอาเซียน มีเพียงร้อยละ 0.54 เท่านั้น ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ดังนั้นทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในเรื่องนี้ให้มากขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานเสรี ซึ่งจะมีการแข่งขันกันมากขึ้น และในขณะเดียวกันก็เป็น การขยายตลาดสำหรับแรงงานไทยเพิ่มมากขึ้นด้วย

วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2554) ได้รวบรวมผลการศึกษาของปัญหา การขาดแคลนแรงงาน พบว่า ลักษณะตลาดแรงงานไทยที่มีความสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันของ เศรษฐกิจไทยกำลังเปลี่ยนแปลงไป โดยจากการศึกษาและวิเคราะห์พบว่าตลาดแรงงานมีลักษณะเด่น 5 ลักษณะ ซึ่งเป็นความท้าทายและโอกาสสำหรับภาคธุรกิจและภาครัฐในการพัฒนาเศรษฐกิจให้เติบโต มี ลักษณะเด่น ต่อไปนี้

1. จำนวนประชากรวัยทำงานไทยจะเติบโตด้วยอัตราที่ลดลงจาก 1% ต่อปี ระหว่างปี 2000-2010 เหลือเพียง 0.2% ต่อปีในอีก 10 ปีข้างหน้า ซึ่งต่ำกว่าอัตราการเติบโตของประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ฟิลิปปินส์ (2.1%) มาเลเซีย (1.6%) และเวียดนาม (0.9%) โดยอัตราการเติบโตของประชากรวัยทำงานที่ ลดลงนี้จะทำให้ปัญหาขาดแคลนแรงงานรุนแรงขึ้น

2. จำนวนแรงงานนอกระบบของไทยอยู่ในระดับที่สูง จากแรงงาน 38 ล้านคน มีเพียง 17 ล้านคนที่เป็นลูกจ้าง และในจำนวนนี้มีเพียง 9 ล้านคนที่เป็นแรงงานในระบบคือได้รับค่าจ้างเป็นรายเดือน โดยส่วนที่เหลือ 8 ล้านคนได้รับค่าจ้างในลักษณะอื่นๆ ที่แตกต่างกันไป เช่น ค่าจ้างรายวัน รายชั่วโมง และ



ค่าจ้างต่อชิ้นงาน สัดส่วนของแรงงานในระบบที่ดำเนินชีวิตว่าบริษัทต่างๆ มีแนวโน้มที่จะไม่ลงทุนในการฝึกอบรมและจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อพัฒนาผลิตภาพแรงงาน

3. ลักษณะเด่นที่สาม ได้แก่ ผลิตภาพแรงงานไทยที่เติบโตช้า และ

4. ลักษณะเด่นที่สี่ ได้แก่ ผลตอบแทนแรงงานที่ลดต่ำลงในทุกระดับการศึกษา

ข้อสังเกตที่สำคัญ พบว่า ระหว่างปี 2000-2007 ผลิตภาพแรงงานไทยเพิ่มขึ้นเพียง 3.0% ต่อปี ซึ่งต่ำกว่าประเทศอื่นๆ ในภูมิภาค เช่น จีน (9.2%) เวียดนาม (5.3%) และอินเดีย (5.1%) นอกจากนี้ ผลตอบแทนแรงงานยังลดลงทุกระดับการศึกษาเช่น เมื่อปี 2001 กลุ่มแรงงานที่มีการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยได้รับค่าจ้างมากกว่ากลุ่มแรงงานที่ไม่ได้รับการศึกษา ประมาณ 2.0 เท่า แต่ในปี 2010 ส่วนต่างของค่าจ้างที่มากกว่านี้กลับลดลงเหลือเพียง 1.9 เท่า สาเหตุส่วนหนึ่งน่าจะมาจากการที่ผู้จบการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยที่มีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ แต่ยังคงขาดคุณภาพซึ่งเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งนี้จากข้อมูลพบว่าสัดส่วนของผู้จบการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยอายุ 20-25 ปี ที่ได้รับการจ้างงานในตำแหน่งผู้ประกอบวิชาชีพเฉพาะทางได้ลดลงจาก 40% ในปี 2001 เป็นเพียง 28% ในปี 2009 ในขณะเดียวกัน จำนวนผู้ที่ทำงานในตำแหน่งเสมียนหรือพนักงานบริการกลับมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

พัชรวลัย วงศ์บุญสิน (2553) ได้ศึกษาสถานการณ์ตลาดแรงงานในอาเซียนและพบว่า ประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศนั้น ผลิตภาพแรงงานของสิงคโปร์อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ มาเลเซีย ไทย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ เวียดนาม และพม่า ตามลำดับ และพบว่าผลิตภาพของแรงงานในประเทศสมาชิกอาเซียนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอัตราที่ช้าลง ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากรในประเทศ โดยประเทศสมาชิกอาเซียนที่จะประสบกับปัญหาอัตราการเติบโตของประชากรวัยทำงานต่ำกว่าอัตราการเติบโตของแรงงานในระดับที่รุนแรงสูงสุด คือ สิงคโปร์ รองลงมาคือ ประเทศไทย และมีข้อสังเกตว่า ประเทศสิงคโปร์ใช้วิธีการเตรียมการรองรับผลกระทบ ด้วยการผลักดันปรับตัวในเรื่องของผลิตภาพของแรงงานในประเทศ

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (พฤษภาคม 2007 อ้างอิงจาก พัชรวลัย วงศ์บุญสิน, 2553) ได้ศึกษาผลิตภาพกำลังแรงงานอาเซียนและพบว่า

1. ตั้งแต่อาเซียนก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 การจ้างงานในอาเซียนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยมาถึงร้อยละ 11 จากปี 2000 ถึงปี 2006 โดยเฉพาะมีผู้มีงานทำถึง 263 ล้านราย โดยที่อยู่ในงานประเภทใหม่ๆ นั้นมีถึง 27 ล้านราย การจ้างงานในแต่ละประเทศเมื่อแยกตามสาขาการผลิตมีการเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลา สำหรับสาขาการผลิตที่ได้มีการเก็บข้อมูลก็คือ เกษตรกรรม (รวมประมงและป่าไม้) อุตสาหกรรม ก่อสร้าง ขยายส่ง/ขายปลีก/ภัตตาคารและโรงแรม คมนาคม/การสื่อสาร การเงิน/ประกันภัย/อสังหาริมทรัพย์/ธุรกิจบริการอื่นๆ บริการสาธารณะและอื่นๆ (เหมืองแร่/ไฟฟ้า/เชื้อเพลิง ฯลฯ)

2. แนวโน้มของสาขาอาชีพที่ประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย และไทย จะมีการเติบโต จะมีในกลุ่มสาขาการผลิตต่อไปนี้ คือ สาขาการขนส่ง/ขายปลีก/ภัตตาคารและโรงแรม สาขาการเงิน/ประกันภัย/อสังหาริมทรัพย์/ธุรกิจบริการอื่นๆ และสาขาบริการสาธารณะ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของภาคบริการที่มีบทบาทต่อเศรษฐกิจในภูมิภาคนี้สูงขึ้น

3. อัตราการจ้างงานของแต่ละประเทศในภูมิภาคอาเซียนมีแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงไปในระดับและทิศทางที่ต่างกันในช่วง ปี 2005-2015 โดยอินโดนีเซียเป็นประเทศที่ประสบปัญหาการว่างงานสูงสุดด้วยอัตราการว่างงานเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 6.1 ในปี 2000 เป็นร้อยละ 10.4 ในปี 2006 ซึ่งเป็นอัตราเพิ่มที่มากกว่าประเทศอื่นๆ โดยเปรียบเทียบ ในขณะที่ไทยเป็นประเทศเดียวที่อัตราการว่างงานอยู่ในระดับที่คงที่ และอยู่ในอัตราที่ต่ำสุดเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ ขณะเดียวกัน ในอาเซียนยังมีประชากรในตลาดแรงงานจำนวนมากที่ยังคงมีฐานะยากจน

4. ผลผลิตของกำลังแรงงานส่วนใหญ่ในตลาดแรงงานของอาเซียน ยังไม่อาจยืนยันถึงความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ และตลาดแรงงานในภูมิภาคยังมีปัญหาของการที่ปริมาณและคุณภาพของกำลังแรงงานยังไม่สัมพันธ์กันอย่างเพียงพอ กล่าวคือ บางประเทศอยู่ในสภาวะการขาดแคลนแรงงาน บางประเทศแรงงานล้นตลาด ส่งผลต่อการย้ายถิ่นของกำลังแรงงานข้ามพรมแดนระหว่างประเทศสมาชิก โดยการย้ายถิ่นอย่างผิดกฎหมายมีสัดส่วนสูงมาก การย้ายถิ่นที่เกิดขึ้นเป็นไปตามความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย มาเลเซีย และสิงคโปร์ ซึ่งมี Dual Labor Market

5. ผลผลิตแรงงานในประเทศไทยมีค่าสูงสุดในภาคการอุตสาหกรรม และมีค่าต่ำสุดในภาคการเกษตร โดยมีแนวโน้มว่าผลผลิตของภาคการเกษตรและก่อสร้าง จะมีค่าต่ำสุดต่อไปอีก และจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างประเทศต่างๆ ในทวีปเอเชีย ได้แก่ ไทย สิงคโปร์ ใต้หวัน เกาหลีใต้ พบว่าระหว่างปี 1960-2010 ประเทศไทยมีการเติบโตของจำนวนแรงงานประมาณร้อยละ 2 ซึ่งมากกว่าประเทศอื่นๆ แต่กลับมีผลผลิตของแรงงานต่ำกว่าประเทศอื่น

สุภาพร สุทธิเหลือง และคณะ (2009 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนามัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นควรประกอบด้วยพื้นฐาน 6 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาความรู้ มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี แต่หลักสูตรในระบบเก่าไม่ได้มุ่งเน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มัคคุเทศก์ควรศึกษาหรืออบรมเพิ่มเติม เนื่องจากปัจจุบันการท่องเที่ยวสีเขียวเริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้น 2) การให้ค่าตอบแทน หน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องควรวางเกณฑ์การให้ค่าตอบแทนแก่มัคคุเทศก์เพื่อเป็นมาตรฐาน วิธีนี้จะช่วยแก้ปัญหามัคคุเทศก์ที่ได้รับค่าตอบแทนต่ำแล้วหาทางชดเชยด้วยการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยพาไปซื้อสินค้าราคาแพงในร้านค้าที่ให้ค่าตอบแทนสูงแก่มัคคุเทศก์

โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพสินค้าเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ 3) การพัฒนาจริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ การอบรมที่จัดขึ้นควรมีการสอดแทรกและปลูกฝังเรื่องจริยธรรม เพราะคุณสมบัติเหล่านี้จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจ 4) การสร้างแรงจูงใจและสวัสดิการ การให้รางวัลหรือเพิ่มค่าตอบแทนให้มัคคุเทศก์ที่ทำงานดีจะสามารถสร้างขวัญและกำลังใจทำให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น 5) ควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ในกลุ่มมัคคุเทศก์ และ 6) ควรมีการจัดตั้งกองทุนสงเคราะห์หรือมูลนิธิเพื่อช่วยเหลือมัคคุเทศก์ในยามที่ประสบความเดือดร้อน บาดเจ็บ ทูพพลภาพ การให้กู้ยืมเงินในช่วงที่ไม่มีงานทำ หรือจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อรักษาพยาบาลตนเองหรือบุคคลในความดูแล หรือการให้ความช่วยเหลือในยามชราหรือเมื่อหมดความสามารถในการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นคงในอาชีพการงานสาขามัคคุเทศก์โดยเฉพาะ

วิชาพรรณ กิ่งวัชรพงษ์ และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ ด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้า ตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการโรงแรม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ ด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้า ตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการ โรงแรม 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดทำโมดูลการเรียนรู้ฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรมและการบริการ งานบริการส่วนหน้า ตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการ โรงแรม การดำเนินการวิจัยมีทั้งหมด 7 ขั้นตอนประกอบด้วย 1) กำหนดกรอบแนวคิดและออกแบบกระบวนการวิจัย โดยศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการแปลงสมรรถนะจากมาตรฐานอาชีพลงสู่หลักสูตรรายวิชาผู้วิจัยได้ออกแบบสร้างรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะโดยใช้ชื่อว่า กสิการ์โมเดล (Kasipar Model of Competency Bases Curriculum) 2) พัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ ตามขั้นตอนของ กสิการ์โมเดลและจัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) โดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อทำประชาพิจารณ์ ความสอดคล้องความต้องการเกี่ยวกับกรอบโครงสร้างหลักสูตรฐานสมรรถนะที่ได้ 3) พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรฐานสมรรถนะด้านการโรงแรมและบริการงานบริการส่วนหน้า 4) ทดลองใช้กับสถานประกอบการโรงแรมราชาธิริ รีสอร์ท แอนด์สปา เพื่อนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับการทำงานงานบริการส่วนหน้า 5) กำหนดประชากรจากสถานศึกษาจำนวน 12 แห่ง และสถานประกอบการจำนวน 10 แห่ง กลุ่มตัวอย่างจากสถานศึกษาจำนวน 9 แห่ง นักศึกษาจำนวน 41 คนและสถานประกอบการด้านการโรงแรมที่มีนักศึกษาฝึกงานจำนวน 10 แห่ง ในการนำไปสู่การปฏิบัติใช้งาน ผู้วิจัยนำชุดโมดูลการเรียนรู้ไปทดลองใช้จริงในสถานศึกษาที่เปิดสอนสาขาการโรงแรมและบริการที่ทำการสอนรายวิชา งานบริการส่วนหน้าและนักศึกษาออกฝึกงาน ในภาคเรียนที่ 1/2553 จำนวน 9 สถานศึกษา 6) ติดตามเพื่อประเมิน โดยการใช้แบบประเมินความพึงพอใจในสมรรถนะของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการที่เป็นนักศึกษาฝึกงานในหน้าที่งานบริการส่วนหน้า จากครูฝึกที่เป็นผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา 7)

วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลงานการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของรายวิชาจากการสนทนากลุ่มและการทำประชาพิจารณ์หลักสูตรฐานสมรรถนะกับมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมการโรงแรม พบว่ามีค่าคะแนน IOC มากกว่า 0.9 ขึ้นไปทุกรายวิชา นั่นคือมีความสอดคล้องทุกรายวิชาเทียบกับมาตรฐานอาชีพ2) ผลการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนบทเรียน โมดูลและหลังบทเรียน โมดูล ทั้ง 6 โมดูลที่สร้างขึ้นมีผลการเรียนหลังบทเรียนสูงกว่าก่อนบทเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ผลการวิเคราะห์การประเมินความคิดเห็นด้านความเหมาะสมในการใช้งานของนักศึกษาที่มีต่อการใช้โมดูลในการเรียนของทุกรายหัวข้อการประเมินพบว่า มีความเหมาะสมในระดับมากของทุกด้าน 4) ผลการวิเคราะห์การประเมินความคิดเห็นด้านความเหมาะสมในการใช้โมดูลในการเรียนการสอน ทุกด้านการประเมินพบว่าความคิดเห็นของครูผู้สอนเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกด้าน 5) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของครูฝึกในสถานประกอบการ ที่สังเกตการแสดงผลสมรรถนะในงานบริการส่วนหน้าโรงแรมของนักศึกษาฝึกงาน พบว่านักศึกษาสามารถแสดงผลสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 โมดูล

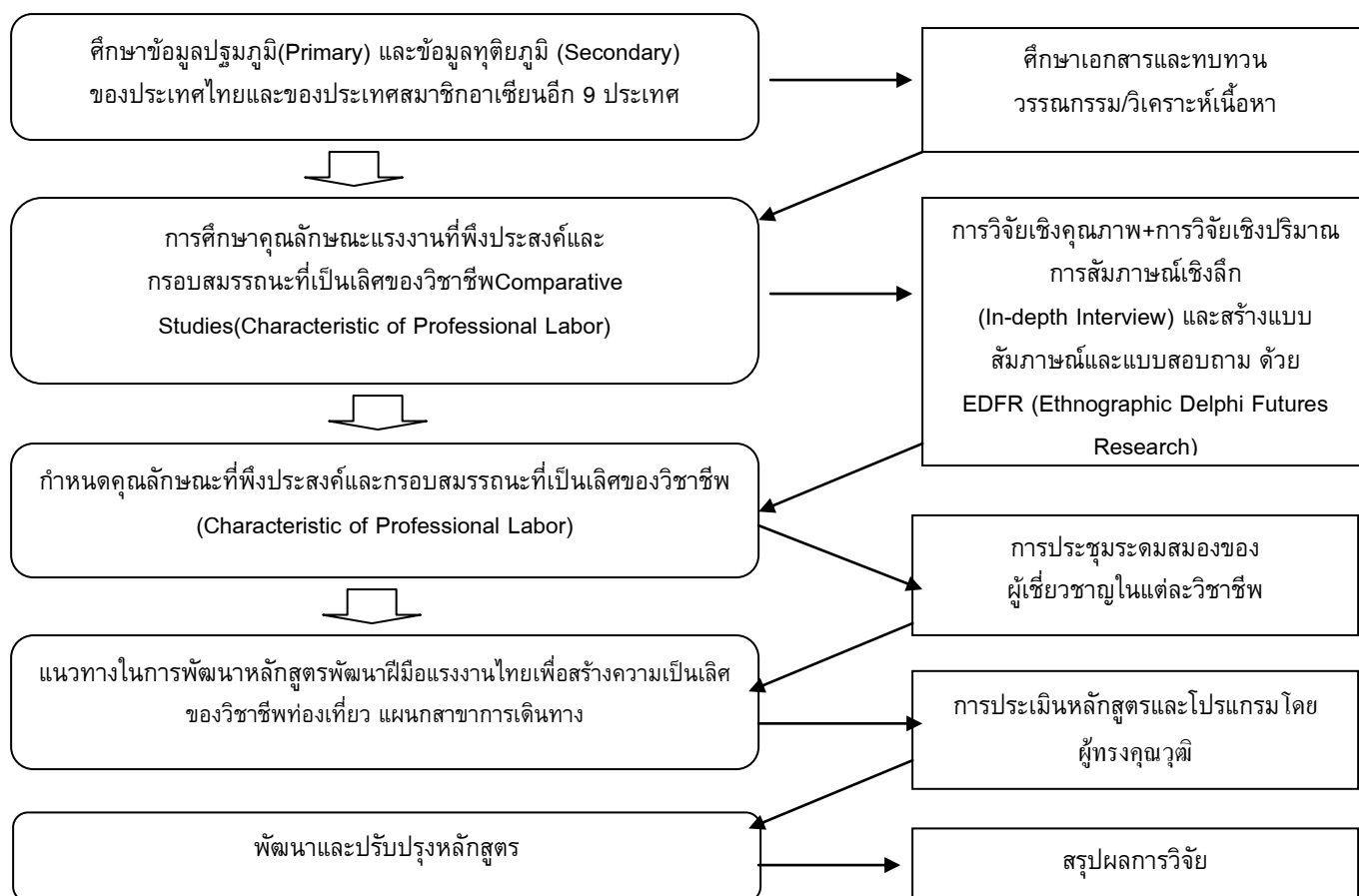
อรจนา จันทรประยูร และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ในพื้นที่ตำบลป่าไผ่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านศักยภาพของชุมชนก่อนการพัฒนาจากการพูดคุยกับกลุ่มผู้นำชุมชนพบว่า ชุมชนมีปัญหาด้านการขาดความรู้เชิงพอและทักษะด้านการพูด ด้านการสื่อความหมายและการเล่าเรื่องราว รวมถึงจำนวนมัคคุเทศก์ในชุมชนมีน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยว และพบว่าชุมชนมีความต้องการในการพัฒนาจำนวนมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ในชุมชนให้เพิ่มมากขึ้น รวมถึงการเพิ่มความรู้และทักษะในการพูด เทคนิคต่างๆ ในการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างมัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยว จากนั้นจึงได้มีการทดสอบความรู้เดิมเพื่อประโยชน์ในการออกแบบหลักสูตรอบรมที่เหมาะสม ซึ่งผลจากการทดสอบพบว่า เรื่องบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ทั้งสองชุมชนยังมีผู้เข้าร่วมที่ได้คะแนนต่ำสุดในประเด็นนี้ ซึ่งระดับความรู้จัดอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 42.86) ส่วนในประเด็นความรู้เรื่องการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและกฎหมายสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความรู้อยู่ในระดับน้อย (0.00) ยกเว้นระดับความรู้ของชุมชนบ้านโปงอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 50.00) ในประเด็นความรู้เรื่องการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ด้านการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการนำเที่ยว ประกอบไปด้วยประเด็นความรู้ในเรื่อง 1) บทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น 2) การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 3) การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ 4) ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและกฎหมายสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 5) ภูมิปัญญาท้องถิ่น 6) การตลาดเพื่อธุรกิจท่องเที่ยวระดับชุมชน โดยใช้วิธีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งลักษณะทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ พบว่ามากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.26) มีอายุอยู่ในช่วงในช่วง 41 – 60 ปี (ร้อยละ 55.56) จบการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 55.56) อาชีพ

หลักเป็นเกษตรกร (ร้อยละ 37.04) หลังจากการอบรมแล้วพบว่า ชุมชนมีระดับการรับรู้ในด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับมัลคฤเทศก์อยู่ในระดับมาก(4.04) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเรื่องความสามารถจัดระบบความคิด/ประมวลความคิดสู่การพัฒนางานด้านมัลคฤเทศก์อย่างเป็นระบบ (4.04) และมีระดับการรับรู้ในประเด็นการประยุกต์ใช้อยู่ในระดับมาก (4.21) โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้ (4.30) ส่วนระดับความพึงพอใจต่อโครงการนั้น พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อโครงการอบรมอยู่ในระดับมาก (4.20) โดยเฉพาะในประเด็นการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน ยกเว้นในประเด็น การตอบข้อซักถามในการฝึกอบรม ที่ชุมชนบ้านโป่งให้ความคิดเห็นว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (3.36) ความพึงพอใจด้านสถานที่ พบว่าทั้งสองชุมชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.98) โดยเฉพาะด้านสถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม (4.18) ยกเว้น ด้านระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม เป็นประเด็นที่ชุมชนบ้านโป่งมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างจากชุมชนบ้านหม้อ (3.45)

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของแรงงานวิชาชีพที่เป็นความต้องการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : กรณีศึกษากลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยว สาขาการเดินทาง แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว ในครั้งนี้ ได้แบ่งการวิจัยเป็น 2 ระยะ โดยระยะ ที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ และในการศึกษาระยะที่ 2 เป็นการวิจัยและพัฒนาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสำหรับพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของแรงงานวิชาชีพ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการศึกษา ดังแผนภาพที่ 3-1 และดังนี้



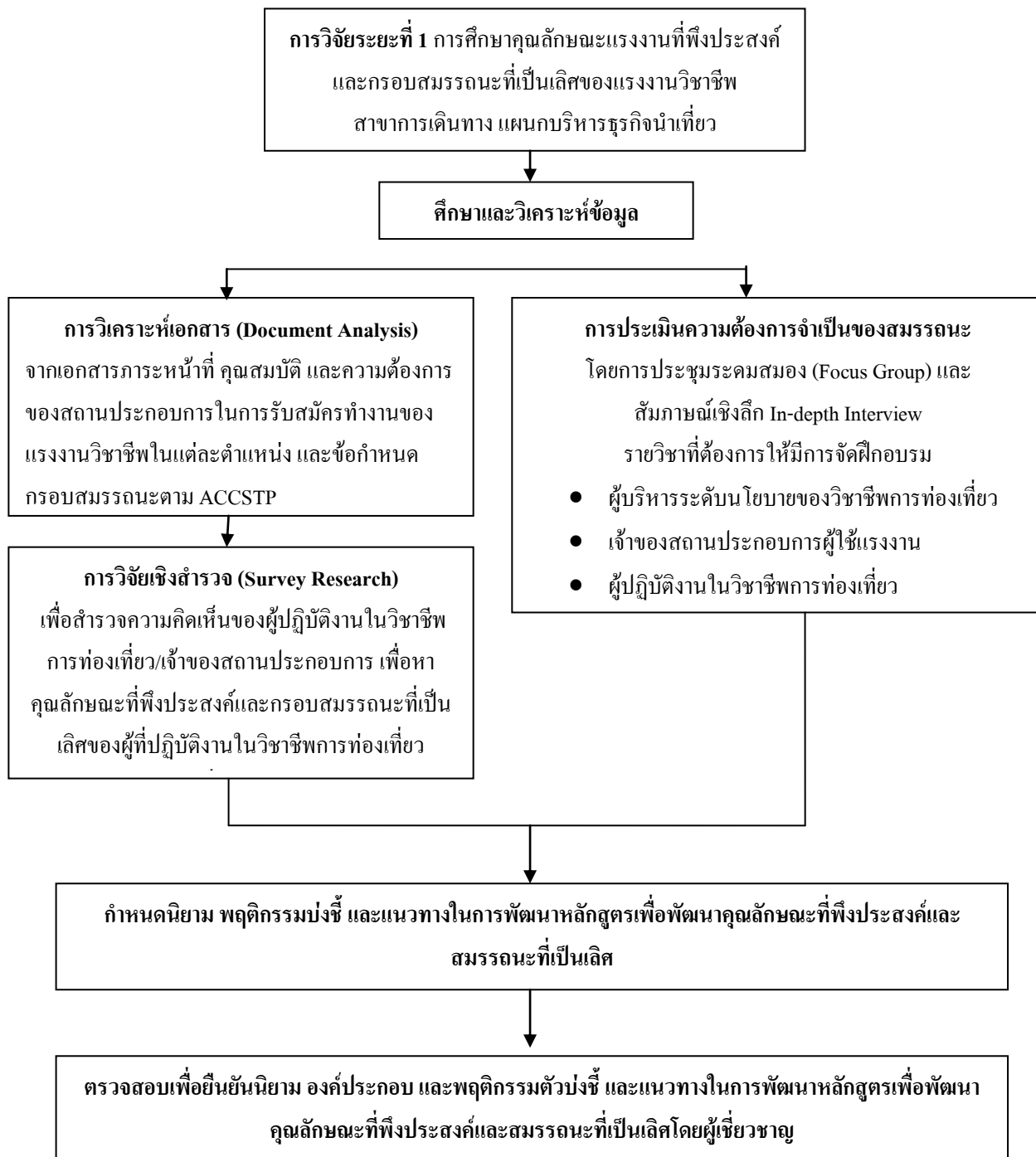
ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนในการศึกษาวิจัยตลอด โครงการ

### 3.1 การศึกษาระยะที่ 1 : การศึกษาคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศ ของแรงงานวิชาชีพ สาขาการเดินทาง แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว

#### 3.1.1 วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของวิชาชีพ (Comparative Studies Characteristic of Professional Labor) ในระยะที่ 1 นี้ คณะผู้วิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการสำรวจคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของแรงงานวิชาชีพที่เป็นความต้องการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งสร้างบนพื้นฐานของกรอบสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) และควบคู่กับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In depth Interview) และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับวิชาชีพการท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ คุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยว ซึ่งจะใช้เป็นตัวกำหนดแนวทางในพัฒนาหลักสูตรระยะที่ 2 ต่อไป

ซึ่ง โดยสรุปแล้วในการดำเนินการวิจัยระยะที่ 1 นั้น เป็นการศึกษาเพื่อค้นหาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศของแรงงานวิชาชีพ ซึ่งสามารถอธิบายเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3.2 การศึกษาระยะที่ 1 การศึกษาคุณลักษณะแรงงานที่พึงประสงค์และ  
กรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของแรงงานวิชาชีพ สาขาการเดินทาง แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว



### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 1 แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มผู้บริหารแรงงานในระดับนโยบายของประเทศและกลุ่มวิชาชีพ โดยเป็นการเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากตัวแทนในแต่ละประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยกำหนดจำนวนในแต่ละประเทศ 1-2 คน รวมเป็นจำนวน 10 คน ซึ่งเกณฑ์ในการคัดเลือก จะเลือกจากเกณฑ์ ดังนี้

- ผู้บริหารในหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ตัวแทนจากภาครัฐ ได้แก่ กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- ผู้แทนการค้าจากสถานทูตของประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
- ผู้แทนจากองค์กรกำกับดูแลวิชาชีพ ได้แก่ และนายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว นายกสมาคมที่เกี่ยวข้อง
- นักวิชาการจากสถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านธุรกิจท่องเที่ยว

2) กลุ่มสถานประกอบการที่เป็นนายจ้างของแรงงาน ซึ่งเป็นธุรกิจนำเที่ยวในประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยที่จดทะเบียนสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เป็นการเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากโดยพิจารณาจากรายชื่อสถานประกอบการของแต่ละประเทศที่จดทะเบียนอย่างถูกต้องในแต่ละประเทศไทยและในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และยินดีให้ข้อมูล โดยกำหนดจำนวนในแต่ละประเทศ 2-5 สถานประกอบการ รวมเป็นจำนวน 2-25 คน

3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยวในประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยที่จดทะเบียนสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง จากตารางการสุ่มขนาดตัวอย่างของทาโรยามาเน่ ที่ประชากร  $\infty$  ระดับความเชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อน 5 % (Yamane, 1973 อ้างใน จักรกฤษณ์ สำราญใจ , 2544) ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi stage Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยทำการสำรวจกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งมีธุรกิจนำเที่ยวในไทยจำนวน 12,321 บริษัท (จากฐานข้อมูลธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ข้อมูล ณ วันที่ 9 กันยายน 2557)

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งสัดส่วน 50 : 50 ดังนั้น ได้ขนาดตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 200 คน และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จำนวน 200 คน

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratify Random Sampling) สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ทั้งนี้ใช้ประเภทธุรกิจนำเที่ยวในไทยเป็นชั้นภูมิในการแบ่ง แสดงขนาดตัวอย่างได้ดังตาราง 3.1 ด้านล่างนี้

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย

ประเภทธุรกิจนำเที่ยวในไทย	ประชากร (N)	ตัวอย่าง (n)
Out Bound	3,243	52
ในประเทศ	1,336	23
เฉพาะพื้นที่	5,379	87
In Bound	2,363	38
รวม	12,321	200

ที่มา : ฐานข้อมูลธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว ข้อมูล ณ วันที่ 9 ก.ย. 2557

ขั้นที่ 4 ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยแบ่งสัดส่วนในแต่ละประเภทเท่าๆ กัน ดังนั้น จาก 9 ประเทศ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้ขนาดตัวอย่างประเทศละ 23 คน

### 3.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของแรงงานวิชาชีพที่เป็นความต้องการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### 3.1.3.1 ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

(1) แบบสอบถามเรื่อง แบบประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สร้างแบบเลือกตอบ (Multiple choices) และปลายเปิด (Open end) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลของบริษัทที่ปฏิบัติงานอยู่ สร้างแบบเลือกตอบ (Multiple choices) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความต้องการคุณลักษณะที่เป็นเลิศด้านธุรกิจนำเที่ยว ในมิติผู้ปฏิบัติงาน ตามกรอบสมรรถนะหลัก MRA โดยสร้างแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด มี 3 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะทั่วไป สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ และ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งจำแนกแต่ละตำแหน่งงาน

(2) แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของแรงงานใน 5 ตำแหน่ง ที่ผู้ประกอบการมีต้องการ ได้แก่

- สถานการณ์ของแรงงานใน 5 ตำแหน่งงาน ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาและในอีก 5 ปีข้างหน้า

- วิเคราะห์ศักยภาพของแต่ละตำแหน่งงานใน 5 ตำแหน่ง ความต้องการการพัฒนาและโอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพ ของกลุ่มแรงงาน รวมถึงวิเคราะห์ถึงภาวะการขาดแคลนหรือมีล้นตลาดของแรงงาน

- คุณลักษณะและกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศที่มีความต้องการนอกเหนือจากกรอบ MRA

- วิเคราะห์แนวโน้มของการผลิตแรงงานใน 5 – 10 ปีข้างหน้า

- ศักยภาพแรงงานในกลุ่มวิชาชีพของประเทศในกลุ่มอาเซียนนอกประเทศ

- จุดเด่น โอกาส จุดด้อย และอุปสรรคของการเปิดให้เคลื่อนย้ายแรงงานเสรี

- ผลกระทบที่มีต่อแรงงานกลุ่มธุรกิจนำเที่ยวต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

- ผลกระทบส่วนบุคคลต่อตัวแรงงาน (การย้ายถิ่น สภาพความเป็นครอบครัว คุณภาพชีวิต)

- ผลกระทบภาพรวมทั้งเชิงบวกและเชิงลบของวิชาชีพ หลังปี 2558

- ทิศทางการเคลื่อนย้ายแรงงานในวิชาชีพ ทั้งออกไปทำงานและแรงงานเข้ามาในประเทศ

- ภาพจำลองอนาคตของตลาดแรงงานของวิชาชีพ
- หลักสูตรและแนวทางการพัฒนาทักษะและฝีมือของแรงงานที่ประเทศท่านมี และสิ่งที่มีความต้องการในปัจจุบัน รวมทั้งอนาคต

### 3.1.3.2. การสร้าง พัฒนาและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ศึกษา ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อกำหนดนิยามเชิงทฤษฎี
2. จากนั้นผู้วิจัยนำนิยามเชิงทฤษฎีมาเขียนเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการ
3. เริ่มสร้างแบบสอบถามตามนิยามเชิงปฏิบัติการ
4. นำแบบสอบถามทั้งหมด ไปตรวจหาคุณภาพโดยหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความถูกต้องเหมาะสม และความสอดคล้องตามนิยามศัพท์เฉพาะ
5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช ( $\alpha$  – Coefficient Cronbach) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น 0.89
6. ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และนำไปใช้จริง

### 3.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธี ดังนี้

#### วิธีที่ 1 รวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Source)

โดยเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสารวิชาการ เว็บไซต์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง รายงานและบันทึกข้อความของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในประเด็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศของแรงงานวิชาชีพที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ในองค์รวมทั้งหมดได้แก่ ในมุมมองนโยบายและการสนับสนุนในระดับประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว รวมทั้งหลักสูตรการฝึกอบรมหรือที่มีสอนอยู่ในสถาบันการศึกษาของแต่ละประเทศนั้นๆ

## วิธีที่ 2 รวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Source) จากการสัมภาษณ์แบบ

เจาะลึกกับกลุ่มนโยบายของประเทศและกลุ่มวิชาชีพ จากตัวแทนประเทศไทยและประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ประกอบด้วยตัวแทนจากภาครัฐ ได้แก่ กระทรวงแรงงาน กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา กรมผู้แทนการค้าจากสถานทูตของประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวและนักวิชาการจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของด้านธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบสมรรถนะของแรงงานวิชาชีพที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว และเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบในการสร้างเครื่องมือวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะของแรงงานวิชาชีพที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว และหลักสูตรที่มีความต้องการ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. คณะผู้วิจัยทำหนังสือถึงหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงแรงงาน กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา กรมผู้แทนการค้าจากสถานทูต สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ สมาคมธุรกิจท่องเที่ยว และสถาบันการศึกษา เพื่อติดต่อขอเข้าสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะของแรงงานวิชาชีพที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวทั้งในประเทศไทยและประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
2. จากนั้นคณะผู้วิจัยเข้าสัมภาษณ์ ตัวแทนจากกระทรวงแรงงาน ตัวแทนกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตัวแทนจากสถานทูตไทยของประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว และนักวิชาการด้านการท่องเที่ยว จากแบบสัมภาษณ์ที่เตรียมไว้
3. จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## วิธีที่ 3 รวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Source) จากการแจกแบบสอบถาม

แบ่งเป็น

1. แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทั้งในประเทศไทยที่จดทะเบียนสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จำแนกตามประเภทธุรกิจนำเที่ยวในไทย ได้แก่ In Bound Out Bound ในประเทศ และเฉพาะพื้นที่ รวมจำนวน 390 ตัวอย่าง และในกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในต่างประเทศ โดยใช้วิธีส่งแบบสอบถามออนไลน์และวิธีการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน/แรงงาน คือ ผู้ที่ประกอบอาชีพใน 5 ตำแหน่งงานในสถานประกอบการที่ถูกสุ่มเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีส่งแบบสอบถามออนไลน์ และวิธีการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด และทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### **วิธีที่ 4 รวบรวมข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)**

ทำการประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว โดยการระดมสมองจากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิในวิชาชีพการท่องเที่ยว ได้แก่ กระทรวงแรงงาน กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว ได้แก่ สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวและเจ้าของธุรกิจท่องเที่ยว และกลุ่มนักวิชาการจากสถาบันการศึกษา ร่วมกันเพื่อให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งวิพากษ์คุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะของแรงงานวิชาชีพที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว รวมถึงแนวทางการพัฒนาโปรแกรมและเนื้อหาของการพัฒนาโปรแกรมการศึกษา ที่คณะผู้วิจัยได้จากการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Source) ได้แก่ จากเอกสารวิชาการ เว็บไซต์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง รายงานและบันทึกข้อความของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Source) ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มนโยบายของประเทศและกลุ่มวิชาชีพ จากตัวแทนประเทศไทยและประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จากการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยที่จดทะเบียนสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และกลุ่มผู้ที่ประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนกับสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว

#### **3.1.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

##### **ส่วนที่ 1 วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)**

จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายในประเทศไทย กลุ่มในระดับนโยบายของประเทศและกลุ่มวิชาชีพ คือ ตัวแทนจากภาครัฐหรือองค์กรวิชาชีพ ได้แก่ กระทรวงแรงงาน สถานทูตของประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และนายกสภาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มในระดับ

ผู้ประกอบการ และนักวิชาการ ได้แก่ เจ้าของกิจการ/บริษัทที่ประกอบวิชาชีพบัญชี /ผู้บริหาร และนักวิชาการ

**ส่วนที่ 2 วิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis) ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ** เกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Analysis) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ส่วนที่ 3 วิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศของแรงงานวิชาชีพ** โดย

1. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Analysis) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด 3 ลำดับแรก เพื่อนำไปศึกษาในระบะที่ 2

2. วิเคราะห์องค์ประกอบจากสมรรถนะตามหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง เพื่อค้นหาสมรรถนะที่เป็นตัวแทนจากสมรรถนะทั้งหมด ซึ่งสมรรถนะที่เป็นตัวแทน จะถูกกำหนดเป็นสมรรถนะที่เป็นเลิศที่ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่และผู้ประกอบการเห็นพ้องกันว่ามีความสำคัญที่สุดและ จะนำไปศึกษาต่อในระบะที่ 2

**ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อประเมินความสอดคล้องของนิยามตำแหน่งหน้าที่ คุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศ** พฤติกรรมตัวบ่งชี้ และแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้หาค่าตามเกณฑ์ความสอดคล้อง (Index of Congruence) ของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำมาหาค่า IOC และปรับปรุงนิยาม พฤติกรรมตัวบ่งชี้ให้สมบูรณ์ โดยปรับปรุงในข้อที่ได้ค่าน้อยกว่า 0.5 จนได้นิยามของตำแหน่งหน้าที่ คุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศที่สมบูรณ์

**2.2 การศึกษาาระบะที่ 2 : การศึกษาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรในการพัฒนาฝีมือแรงงานไทยเพื่อสร้างความเป็นเลิศของวิชาชีพตามกรอบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**

ในการศึกษาวิจัยาระบะที่ 2 นี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศที่ได้จากการวิจัยในระบะแรก โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดกรอบโครงสร้างการจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

### 2.2.1 การสำรวจความต้องการของผู้ประกอบการ

2.2.1.1 ผู้ให้ข้อมูลความต้องการในการฝึกอบรมคือ ผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง และเป็นเจ้าของสถานประกอบการ รวมไปถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายการท่องเที่ยว โดยได้สอบถามโดยใช้แบบสอบถามความต้องการหลักสูตรอบรม

2.2.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความต้องการหลักสูตรอบรมสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) ศึกษาและรวบรวมแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมอาชีพ จากเอกสารและงานวิจัยที่เคยทำในลักษณะเดียวกัน รวมถึงรวบรวมรายชื่อวิชาหรือหัวข้อที่เคยมีการจัดฝึกอบรมจากหน่วยงานที่เคยจัด แล้วมาเรียบเรียง

(2) สร้างแบบสอบถาม โดยสร้างเป็นแบบตรวจรายการและเรียงอันดับ เพื่อให้เลือกหัวข้อการอบรม โดยระบุความต้องการจำเป็นและความเหมาะสมในรายวิชาต่างๆ ให้กับแต่ละตำแหน่ง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ ชื่อวิชาที่ต้องการให้จัดฝึกอบรม ระยะเวลาที่ควรจัดฝึกอบรม และตำแหน่งงานที่ควรเข้ารับฝึกอบรมในหัวข้อดังกล่าว และมีคำถามปลายเปิดให้สามารถกรอกรายชื่อหัวข้อได้โดยอิสระ

(3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาหลักสูตรพิจารณาความเหมาะสมและครบถ้วน และให้ข้อเสนอแนะ

(4) ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะและเตรียมไปจัดเก็บข้อมูล

3.2.3 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวให้คือ ผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง และเป็นเจ้าของสถานประกอบการ รวมไปถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายการท่องเที่ยว ที่ตอบรับการเข้าร่วมประชุมระดมสมอง ด้วยตนเอง

### 3.2.2 . การศึกษาข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.2.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ในการพัฒนาหลักสูตร และแนวคิดในการฝึกอบรมเชิงประสบการณ์ รวมถึงการสร้างหลักสูตรระยะสั้น จากเอกสารทฤษฎี และนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากทั้งการทบทวนวรรณกรรม การวิจัยเชิงสำรวจ ผลการระดมสมองและสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดรูปแบบการจัดการอบรมเชิงประสบการณ์



3.2.2.2 ศึกษาข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรที่จัดเกี่ยวกับการฝึกอบรมอาชีพของวิชาชีพท่องเที่ยว ในด้านหลักการ จุดมุ่งหมาย เนื้อหา แนวทางในการประเมิน

### 3.2.3 การสร้างหลักสูตร

การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.3.1 สร้างหลักสูตรฝึกอบรมเชิงประสบการณ์ โดยมีองค์ประกอบของหลักสูตร ดังนี้

- (1) ปัญหาและความสำคัญ
- (2) วัตถุประสงค์
- (3) เนื้อหาสาระ
- (4) โครงสร้างหลักสูตร
- (5) กิจกรรมการฝึกอบรม
- (6) การวัดผลประเมินผล

3.2.3.2 สร้างคู่มือหลักสูตร ซึ่งประกอบด้วย

- (1) โครงการฝึกอบรมเชิงประสบการณ์
- (2) คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม
- (3) รายละเอียดการฝึกอบรม
- (4) แผนการจัดการอบรม

### 3.2.4 การตรวจสอบหลักสูตร

การตรวจสอบโครงร่างหลักสูตร โดยผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาประเมินความเหมาะสมและวิเคราะห์ความสอดคล้องของหลักสูตร ก่อนที่จะนำไปใช้ โดยวิธีการ ดังนี้

3.2.4.1 ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบหลักสูตร ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญจำนวนทั้งสิ้น 5 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกโดยเจาะจง โดยผู้เชี่ยวชาญมีความรู้และจบการศึกษาตั้งระดับปริญญาโทหรือไป หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับแวดวงที่ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 5 ปี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- (1) ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร จำนวน 1 คน
- (2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล จำนวน 1 คน
- (3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนการท่องเที่ยว จำนวน 3 คน

3.2.4.2 เกณฑ์การประเมินระดับความเหมาะสมโดยรวมของหลักสูตรทั้งฉบับมีค่าเฉลี่ย 3.51 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนค่าดัชนีความสอดคล้องของหลักสูตรอยู่ระหว่าง 0.50 – 1.00 ซึ่งถือว่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

3.2.4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความเหมาะสมและวิเคราะห์ความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตร โดยทำเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ โดยเนื้อหาสำหรับการประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร ครอบคลุม ทั้งจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ฝึกอบรมเชิงประสบการณ์ การวิเคราะห์โครงสร้างหลักสูตร เนื้อหาของรายวิชาในหลักสูตร ฝึกอบรม กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้/การอบรม การวัดผล ประเมินผล ด้านประสิทธิผลของหลักสูตร ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตร

ทั้งนี้ เนื่องจากในการศึกษาวิจัยมีข้อจำกัดด้านระยะเวลา ทำให้คณะผู้วิจัยไม่สามารถดำเนินการทดลองใช้หลักสูตรและตรวจสอบประสิทธิภาพของหลักสูตรได้ในช่วงระยะเวลาของการวิจัย ในกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงจึงสามารถประเมินก่อนการใช้หลักสูตร โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร โดยพิจารณาความเหมาะสมหรือสอดคล้อง

#### 3.2.4.5 การสร้างเครื่องมือ

(1) ศึกษาวิธีการสร้างและการกำหนดรายการประเมินจากข้อมูลรายละเอียดของโครงสร้างหลักสูตร และนำมาสร้างเป็นแบบประเมินความเหมาะสมและสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตร

(2) นำแบบประเมินที่ได้นำเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการ ให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาแก้ไข

(3) นำแบบประเมินที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้

(4) นำแบบประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

3.2.4.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยนำโครงสร้างหลักสูตรและแบบประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตรนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ประเมินและให้คะแนน

3.2.4.7 การวิเคราะห์ข้อมูล จากเกณฑ์ที่กำหนดค่าความเหมาะสมและความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

โดยมีเกณฑ์ในการประเมิน ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง มีความเหมาะสม/สอดคล้อง อยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีความเหมาะสม/สอดคล้อง อยู่ในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีความเหมาะสม/สอดคล้อง อยู่ในระดับปานกลาง

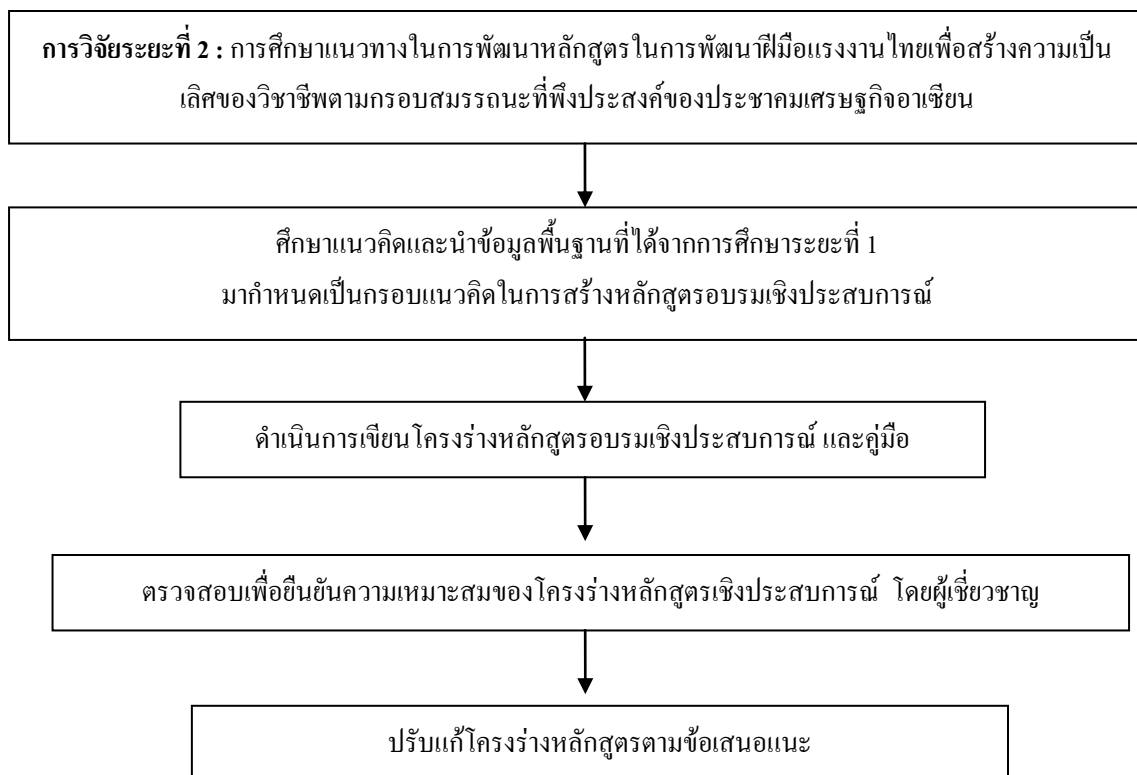
1.51 – 2.50 หมายถึง มีความเหมาะสม/สอดคล้อง อยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง มีมีความเหมาะสม/สอดคล้อง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยเกณฑ์ในการยอมรับว่าหลักสูตรที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสม กำหนดไว้ที่ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป

3.2.4.8 การปรับแก้รายละเอียดของหลักสูตรเชิงประสบการณ์ จากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ มาดำเนินการปรับแก้หลักสูตรให้สมบูรณ์ ทั้งนี้จากการประเมินของหลักสูตร อยู่ในระหว่าง 3.51 – 4.52 และมีข้อเสนอแนะสำหรับปรับแก้ในบางส่วน ซึ่งแสดงว่าหลักสูตรเชิงประสบการณ์ที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรมให้กับแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยว สาขาการเดินทาง แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับ 5 ตำแหน่งงานได้

กล่าวโดยสรุปแล้ว การดำเนินการวิจัยระยะที่ 2 ซึ่งเป็นช่วงการวิจัยและพัฒนา คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการในกระบวนการวิจัย โดยสรุป ดังนี้



ภาพที่ 3.3 การศึกษาระยะที่ 2 ในการศึกษาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเชิงประสบการณ์

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยใช้ระเบียบวิธีการเชิงปริมาณร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานประกอบการการท่องเที่ยว ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว และผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง ได้แก่ การศึกษาคนคว่ำจากเอกสารอ้างอิง วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ ข่าวการรับสมัครงานในหน้าหนังสือพิมพ์และเว็บไซต์การรับสมัครงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ ใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จัดการประชุมกลุ่มย่อยตัวแทนทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 3 ภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคใต้ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยเพื่อตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำหลักสูตร คณะผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ส่วนหลัก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อหากรอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศ

4.1.1 ผลจากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารอ้างอิง การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ ข่าวการรับสมัครงานในหน้าหนังสือพิมพ์และเว็บไซต์การรับสมัครงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งประเทศไทยและต่างประเทศเพื่อหากรอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศ

4.1.2 ผลการวิเคราะห์และจัดกลุ่มคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศมีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ โดยสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) จากแบบสอบถามโดยเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อจัดกลุ่มคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศ

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นเนื้อหาการจัดฝึกอบรมของตัวแทนทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย จากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ของการประชุมกลุ่มย่อยตัวแทนทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 3 ภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคใต้ เพื่อหาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะความเป็นเลิศ

4.1.4 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของการประเมินความต้องการจำเป็นเนื้อหาการจัดฝึกอบรมของตัวแทนทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสำหรับบุคลากรท่องเที่ยวในกลุ่มวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว แผนกสาขาการเดินทาง

4.2 การนำเสนอแนวทางของการพัฒนาหลักสูตรเพื่อการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศบุคลากรท่องเที่ยวในกลุ่มวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว แผนกสาขาการเดินทาง

4.3 ผลการประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร โดยการวิเคราะห์ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนอด้วยสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

#### 4.1.1 ผลจากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อหากรอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศ

จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารอ้างอิง การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ ข่าวการรับสมัครงานในหน้าหนังสือพิมพ์และเว็บไซต์การรับสมัครงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ และการสัมภาษณ์มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อหากรอบของ คุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศ พบว่า

ในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวบริษัทในกลุ่มธุรกิจนำเที่ยวที่มีความต้องการพนักงานในระดับตำแหน่งผู้จัดการทั้งในประเทศไทยและประเทศในกลุ่ม AEC พบว่าภาระหน้าที่และคุณสมบัติที่เป็นที่ต้องการของบริษัทในกลุ่มธุรกิจนำเที่ยวใน 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ดังนี้

ตาราง 4.1 แสดงคุณสมบัติที่ต้องการของบริษัทในกลุ่มธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามตำแหน่งผู้จัดการ

ตำแหน่งงาน	ภาระหน้าที่	คุณลักษณะที่ต้องการ
ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)	1. เข้าใจและแปลความหมายข้อมูลสินค้า 2. ดำรงและประสานงานกับผู้ให้บริการ 3. ค้นคว้าวิจัยและนำผลวิจัยสินค้าการท่องเที่ยวไปใช้ 4. ประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด 5. ประสานงานทำใบปลิว วัสดุทางการตลาด 6. คิดค้น ปรับปรุง และประเมินผลกลยุทธ์สินค้า 7. พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแนวการท่องเที่ยวภูมิภาค 8. พัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว 9. จัดเตรียมและขึ้นใบเสนอราคา	1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 2. มีภาวะความเป็นผู้นำ 3. สามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดันได้ 4. มีความซื่อสัตย์ สุจริต 5. มีใจรักงานบริการ 6. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม 7. มีความรับผิดชอบ 8. มีไหวพริบในการพูดจา 9. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี 10. มีความขยัน และกระตือรือร้น

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	ภาระหน้าที่	คุณลักษณะที่ต้องการ
ผู้จัดการธุรกิจ (ต่อ)	10.ริเริ่มจัดการ โครงการนวัตกรรมท่องเที่ยว 11.บริหารจัดการความเสี่ยงของธุรกิจ 12.วางแผนปรับปรุงกิจกรรมขายแบบเหมา	
ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales Manager and Marketing Manager)	1.พัฒนาดำเนินการ และประเมินแผนการ ท่องเที่ยวภูมิภาค 2.ประสานงานทำใบปลิว วัสดุทางการตลาด 3.คิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า 4.พัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ 5.พัฒนาปรับปรุงและดำเนินการตามแผนธุรกิจ 6. สามารถอ่านเขียนภาษาอังกฤษระดับสูง	1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 2. ความสามารถในการทำงานเป็น ทีม
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Contracts Manager Credit Manager)	1.ปรับปรุงรักษาความปลอดภัยของระบบบัญชี การเงิน 2.คงความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้ เป็นไปตามข้อกำหนด 3.บริหารจัดการให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ลูกค้า 4.จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	1. สามารถทำงานภายใต้ภาวะความ กดดันได้ 2. มีความซื่อสัตย์ สุจริต 3. ความสามารถในการทำงานเป็น ทีม 4. มีความรับผิดชอบ
ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)	1.บริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและ การเก็บเงิน 2.สามารถชี้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตรา บัตรโดยสารเครื่องบิน 3.ดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ 4.สร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมใน การให้บริการ 5.จัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขาย ระหว่างประเทศ 6.จัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่าง ประเทศ 7.ค้นคว้า ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ ผลิตภัณฑ์	1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 2. สามารถทำงานภายใต้ภาวะความ กดดันได้ 3. มีใจรักงานบริการ 4. ความสามารถในการทำงานเป็น ทีม 5. มีความรับผิดชอบ 6. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	ภาระหน้าที่	คุณลักษณะที่ต้องการ
ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)	8.บริหารจัดการระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์ 9.บริหารจัดการการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดี ในที่ทำงาน 10.ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการ ทำงาน 11.อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขึ้น หัวหน้าพนักงาน	
ผู้จัดการฝ่าย การท่องเที่ยว (Tour Manager)	1. ประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและ การตลาด 2. ประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะ หนึ่งวัน หรือช่วงสั้น 3. จัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว 4. เป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่ง ท่องเที่ยว 5. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ ทำงาน 6. สร้างเสริมและรักษาการบริการเป็นทีม 7. จัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่ พนักงาน 8. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน 9. ใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขึ้นหัวหน้า พนักงานหรือพนักงานอาวุโส	1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 2. มีภาวะความเป็นผู้นำ 3. สามารถทำงานภายใต้ภาวะความ กดดันได้ 4. มีความซื่อสัตย์ สุจริต 5. มีใจรักงานบริการ 6. ความสามารถในการทำงานเป็น ทีม 7. มีความรับผิดชอบ 8. มีไหวพริบในการพูดจา 9. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี 10. มีความขยัน และกระตือรือร้น

จากตารางที่ 4.1 พบว่าจากแต่ละตำแหน่งมีความแตกต่างกันตามภาระหน้าที่ ทั้งนี้พบว่า  
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่เป็นที่ต้องการและมีความถี่ซ้ำในทุกตำแหน่ง 5 ลำดับแรก คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่  
ดี มีภาวะความเป็นผู้นำ สามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดันได้ การทำงานเป็นทีม และมีใจรักบริการ

**4.1.2 ผลการวิเคราะห์และจัดกลุ่มคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศมีส่วน  
ได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ**

ในการวิเคราะห์ส่วนนี้ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) และ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1.2.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 205 คน**

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	95	46.4
หญิง	110	53.6
<b>อายุ</b>		
ไม่เกิน 30 ปี	35	17.1
31 – 50 ปี	98	47.8
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	72	35.1
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่เกินปริญญาตรี	58	28.3
ปริญญาตรี	104	50.7
ปริญญาโท	31	15.2
ปริญญาเอก	12	5.8
<b>ประสบการณ์ทำงานด้านการท่องเที่ยว</b>		
ไม่เกิน 5 ปี	51	24.9
5 - 10 ปี	74	36.1
11 – 20 ปี	44	21.4
มากกว่า 20 ปี	36	17.6
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
เจ้าของธุรกิจ / ผู้ถือหุ้นใหญ่	122	59.5
ผู้จัดการ	52	25.4
หัวหน้าส่วนงาน	31	15.1



จากตารางที่ 4.2 จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ จำนวน 205 คน พบว่า มีข้อมูลทั่วไป ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 53.6 และเพศชายร้อยละ 46.4 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31 – 50 ปี ร้อยละ 47.8 รองลงมาได้แก่ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป และมีอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 35.1 และ 17.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี ร้อยละ 50.7 รองลงมาได้แก่ ไม่เกินปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ร้อยละ 28.3, 15.1 และ 5.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานด้านการท่องเที่ยว โดยมีประสบการณ์ระหว่าง 5 - 10 ปี ร้อยละ 36.1 รองลงมาได้แก่ ไม่เกิน 5 ปี ระหว่าง 11-20 ปี และมากกว่า 20 ปี ร้อยละ 24.9, 21.4 และ 17.6 ตามลำดับ และส่วนใหญ่เป็นเจ้าของธุรกิจ/ผู้ถือหุ้นใหญ่ ร้อยละ 59.5 รองลงมาได้แก่ ผู้จัดการ และ หัวหน้าส่วนงาน ร้อยละ 25.4 และ 15.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงาน (n= 205)

ประเทศ	ตำแหน่งงาน					รวม
	Product Manager	Marketing Manager	Credit Manager	Ticketing Manager	Tour Manager	
ไทย	30 (14.6%)	27(13.2%)	23(11.2%)	25(12.2%)	30(14.6%)	135(65.9%)
มาเลเซีย	3(1.5%)	3(1.5%)	3(1.5%)	3(1.5%)	3(1.5%)	15(7.3%)
พม่า	2(1.0%)	2(1.0%)	2(1.0%)	2(1.0%)	2(1.0%)	10 (4.9%)
สิงคโปร์	3(1.5%)	3(1.5%)	3(1.5%)	3(1.5%)	3(1.5%)	15(7.3%)
เวียดนาม	3(1.5%)	3(1.5%)	3(1.5%)	3(1.5%)	3(1.5%)	15(7.3%)
อินโดนีเซีย	3(1.5%)	3(1.5%)	3(1.5%)	3(1.5%)	3(1.5%)	15(7.3%)
รวม	44 (21.5%)	41 (20.0%)	37 (18.1%)	39 (19.0%)	44(21.5%)	205(100%)

จากตารางที่ 4.3 ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทในกลุ่มธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามตำแหน่งผู้จัดการจำแนกตาม 6 ประเทศสมาชิกสมาคมเศรษฐกิจอาเซียน จำนวน 205 คน แบ่งเป็นจากประเทศไทยร้อยละ 65.9 และในประเทศสมาชิก AEC ร้อยละ 34.1 พบว่าส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) และผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager) จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 รองลงมาได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales Manager and Marketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) และผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager) คิดเป็นร้อยละ 20, 19 และ 18.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทของท่านเป็นธุรกิจนำเที่ยวประเภทใด		
- ธุรกิจตัวแทนการเดินทาง (Travel Agency)	59	30.0
- ธุรกิจจัดนำเที่ยว (Tour Operation)	26	13.2
- เป็นทั้งสองประเภท(Travel Agency และTour Operation)	112	56.8
	197	100.0
บริษัทของท่านดำเนินการธุรกิจนำเที่ยวประเภทใด		
- นำเที่ยวภายในประเทศ ( Domestic)	52	26.5
- นำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศมาในประเทศไทย (Inbound)	84	42.9
- นำนักท่องเที่ยวไทยไปต่างประเทศ (Outbound)	60	30.5
	196	100.0
พันธมิตรทางธุรกิจ		
- ไม่มีพันธมิตรทางธุรกิจ	18	8.8
- มีพันธมิตรทางธุรกิจ	187	91.2
	205	100.0

จากตารางที่ 4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท พบว่า

- ประเภทของธุรกิจนำเที่ยวของบริษัท ส่วนใหญ่เป็นทั้งสองประเภท ร้อยละ 56.9 รองลงมาได้แก่ เป็นธุรกิจตัวแทนการเดินทาง (Travel Agency) และธุรกิจจัดนำเที่ยว (Tour Operation) ร้อยละ 30.0 และ 13.2 ตามลำดับ
- ลักษณะการดำเนินการธุรกิจนำเที่ยวของบริษัท ส่วนใหญ่นำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศมาในประเทศไทย (Inbound) ร้อยละ 42.9 รองลงมาได้แก่ นำนักท่องเที่ยวไทยไปต่างประเทศ (Outbound) และนำเที่ยวภายในประเทศ ( Domestic) ร้อยละ 30.5 และ 26.5 ตามลำดับ
- พันธมิตรทางธุรกิจ ส่วนใหญ่มีพันธมิตรทางธุรกิจ ร้อยละ 91.2 และไม่มีพันธมิตรทางธุรกิจ ร้อยละ 8.8

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของพันธมิตรทางธุรกิจ

พันธมิตรทางธุรกิจ	เลือก	ไม่เลือก	รวม
1. ธุรกิจที่พัก เช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสเฮาส์	155(82.9%)	32(17.1%)	187(100%)
2. ธุรกิจบริการนำเที่ยว เช่น รถนำเที่ยว รถเช่า เรือเช่า	121(64.7%)	66(35.3%)	187(100%)
3. ธุรกิจบริการทั่วไป เช่น โรงพยาบาล สปา ร้านอาหาร	52(27.8%)	135(72.2%)	187(100%)
4. ธุรกิจสนับสนุน เช่น โรงเรียนการท่องเที่ยว โรงเรียน ฝึกอบรมมัคคุเทศก์	14(7.5%)	173(92.5%)	187(100%)

จากตารางที่ 4.5 พันธมิตรทางธุรกิจนำเที่ยวของบริษัท พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพันธมิตรกับธุรกิจที่พัก เช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสเฮาส์ ร้อยละ 82.9 รองลงมาได้แก่ ธุรกิจบริการนำเที่ยว เช่น รถนำเที่ยว รถเช่า เรือเช่า ธุรกิจบริการทั่วไป เช่น โรงพยาบาล สปา ร้านอาหาร และธุรกิจสนับสนุน เช่น โรงเรียนการท่องเที่ยว โรงเรียนฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ร้อยละ 64.7, 27.8 และ 7.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งในบริษัท

ตำแหน่งงาน	มี	ไม่มี	รวม
ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)	87 (42.4%)	118(57.6%)	205(100%)
ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales Manager and Marketing Manager)	129(62.9%)	76(37.1%)	205(100%)
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)	75(36.6%)	130(63.4%)	205(100%)
ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)	80(40.0%)	125 (60.0%)	205(100%)
ผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager)	168(82.0%)	37(18.0%)	205(100%)

จากตารางที่ 4.6 ตำแหน่งผู้จัดการในบริษัทนำเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่มีผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager) ร้อยละ 82.0 รองลงมาได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales Manager and Marketing Manager) ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) และผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager) ร้อยละ 62.9, 42.4 40.0 และ 36.6 ตามลำดับ

4.1.2.2 ผลการประเมินความต้องการจำเป็น คุณลักษณะที่เป็นเลิศด้านธุรกิจนำเที่ยวในมิติ  
ผู้ปฏิบัติงานตามกรอบสมรรถนะหลัก MRA

(1) การประเมินความต้องการจำเป็น (Need Assessment) ของสมรรถนะทั่วไป  
(Generic Competencies)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความต้องการจำเป็นของสมรรถนะทั่วไป

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์****	4.08	0.72	มาก
2. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	2.91	1.29	ปานกลาง
3. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป***	3.78	0.95	มาก
4. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์***	4.03	0.79	มาก
5. ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	2.89	1.30	ปานกลาง
6. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	2.26	1.33	น้อย
7. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ ต่าง ๆ****	4.08	0.73	มาก
8. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับงานปฏิบัติเบื้องต้นได้****	4.03	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.51</b>	<b>0.31</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความต้องการจำเป็นของสมรรถนะทั่วไป (Generic competencies) โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการจำเป็นต้องมีสมรรถนะทั่วไปคือ สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ และบริหาร/แก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ได้แก่ เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ สนทนาภาษาอังกฤษในระดับงานปฏิบัติเบื้องต้นได้ และใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป และทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03, 3.78 และ 2.89 ตามลำดับ)

สำหรับสมรรถนะทั่วไปที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน มีความต้องการจำเป็นในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.26)

(2) การประเมินความต้องการจำเป็น (Need Assessment) ของสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency) ตามตำแหน่งงานประเภท Travel Agencies

**ตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)**

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(s.d.) และระดับความต้องการจำเป็นสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency)

สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	s.d.	ระดับ	สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	s.d.	ระดับ
1. เข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลสินค้า	3.12	0.97	ปานกลาง	16.พัฒนาโครงการเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการท่องเที่ยวในประเทศผู้รับ	2.18	0.71	น้อย
2. ดำรงและประสานงานกับผู้ให้บริการ	2.24	0.58	น้อย	17.พัฒนา/ดูแลติดตามงานปฏิบัติการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน	2.27	0.67	น้อย
3. ค้นคว้าวิจัยและนำผลวิจัยสินค้าการท่องเที่ยวไปใช้****	3.91	0.85	มาก	18.พัฒนา ปรับปรุงและประเมินผลแผนผู้ให้การสนับสนุนโครงการต่างๆ***	3.86	0.85	มาก
4. ประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด***	3.89	0.86	มาก	19.ดำเนินการ/ดูแลตรวจสอบระบบและระเบียบการจัดการบริหารงานต่างๆ	2.26	0.66	น้อย
5. ประสานงานทำใบปลิววัสดุทางการตลาด	2.42	0.69	น้อย	20.จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยที่ทำงาน	2.81	1.07	ปานกลาง
6. คิดค้น ปรับปรุง และประเมินผลกลยุทธ์สินค้า***	4.03	0.76	มาก	21.เป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมพัฒนาด้านการนำเที่ยว****	2.86	1.11	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สมรรถนะตามบทบาท หน้าที่	ค่าเฉลี่ย	s.d.	ระดับ	สมรรถนะตามบทบาท หน้าที่	ค่าเฉลี่ย	s.d.	ระดับ
7.พัฒนา ปรับปรุง และ ประเมินผลแนวการ ท่องเที่ยวภูมิภาค****	3.87	0.86	มาก	22.ฝึกสอนพนักงานอื่น ให้มีทักษะในการ ทำงาน	3.60	1.00	มาก
8.พัฒนาและติดตาม กิจกรรมการท่องเที่ยว****	4.08	0.73	มาก	23.บริหารจัดการและ รักษาความสัมพันธ์ที่ดี ในที่ทำงาน****	2.26	1.34	ปาน กลาง
9.จัดเตรียมและขึ้นใบเสนอ ราคา	3.79	0.93	มาก	24.พัฒนาและ ดำเนินการตามแผน ธุรกิจ	3.85	0.87	มาก
10.ริเริ่มจัดการโครงการ นวัตกรรมท่องเที่ยว****	4.05	0.77	มาก	25.สร้างเสริมพัฒนา ความสัมพันธ์ทาง ธุรกิจ***	2.35	0.61	น้อย
11.บริหารจัดการความ เสี่ยงของธุรกิจ***	3.87	0.88	มาก	26.จัดเตรียมและดูแล ตรวจตรางบประมาณ	2.89	1.30	ปาน กลาง
12.วางแผนปรับปรุง กิจกรรมขายแบบเหมา	3.88	0.87	มาก	27.ดำเนินการทาง การเงินในวง งบประมาณ	2.91	1.29	ปาน กลาง
13.พัฒนาและประสานงาน เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิง วัฒนธรรม	3.53	0.97	มาก	28.ปรับปรุงและรักษา ความรู้ด้านกฎหมายเพื่อ ดำเนินธุรกิจให้ สอดคล้องกับ ข้อกำหนด	3.80	0.96	มาก
14.เป็นแหล่งบริการด้าน สินค้าและการท่องเที่ยว แบบเหมา	2.37	0.64	น้อย	29.อ่านและเขียน ภาษาอังกฤษใน ระดับสูงขั้นหัวหน้า งาน****	3.87	0.90	มาก
15.รู้แหล่งให้ข้อมูลสถานที่ ท่องเที่ยว***	4.01	.080	มาก	<b>รวม</b>	<b>3.26</b>	<b>0.32</b>	<b>ปาน กลาง</b>

จากตารางที่ 4.8 ระดับความต้องการจำเป็นสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency) ในตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการจำเป็นต้องมีสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่คือ พัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความต้องการจำเป็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา ได้แก่ ริเริ่มจัดการโครงการนวัตกรรมท่องเที่ยว คิดค้น/ปรับปรุง/ประเมินผลกลยุทธ์สินค้า และ รู้แหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05, 4.03 และ 4.01 ตามลำดับ)

สำหรับสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ พัฒนาโครงการเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการท่องเที่ยวในประเทศผู้รับ มีความต้องการจำเป็นในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.18)

#### **ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Contracts Manager Sales and Marketing Manager)**

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s.d.) และระดับความต้องการจำเป็นสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency)

สมรรถนะตามบทบาท หน้าที่	ค่าเฉลี่ย	s.d.	ระดับ	สมรรถนะตามบทบาท หน้าที่	ค่าเฉลี่ย	s.d.	ระดับ
1.พัฒนาดำเนินการ และ ประเมินแผนการท่องเที่ยว ภูมิภาค****	4.08	.71	มาก	10.บริหารจัดการทาง การเงินในวง งบประมาณ	3.83	.73	ปาน กลาง
2.ประสานงานทำใบปลิว วัสดุทางการตลาด****	3.29	.83	ปาน กลาง	11.บริหารจัดการการทำ สัญญา/ข้อผูกพัน	4.08	.83	มาก
3.คิดค้นวิธีการและริเริ่มคิด กลยุทธ์ของสินค้า****	4.30	.80	มาก	12.จัดการและ ประสานงานการ ประชุม	4.01	.81	มาก
4.บริหารจัดการและดูแล ตรวจตราโครงการ ท่องเที่ยวต่างๆ	3.21	.76	ปาน กลาง	13.จัดเตรียมเอกสาร ทางธุรกิจ	2.99	.73	ปาน กลาง
5.สร้างเสริมปรับปรุง ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	3.23	.72	ปาน กลาง	14.จัดให้มีการรักษา ความปลอดภัยที่ทำงาน	4.08	.76	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สมรรถนะตามบทบาท หน้าที่	ค่าเฉลี่ย	s.d.	ระดับ	สมรรถนะตามบทบาท หน้าที่	ค่าเฉลี่ย	s.d.	ระดับ
6.ปรับปรุงและรักษา ความรู้ด้านกฎหมายเพื่อ ดำเนินธุรกิจให้สอดคล้อง กับข้อกำหนด	3.04	.75	ปาน กลาง	15.มีบทบาทนำในการ ให้ทิศทางในการทำงาน และบริหารงานบุคคล	4.27	.65	มาก
7.พัฒนาและบริหารจัดการ กลยุทธ์ทางธุรกิจ***	4.23	.72	มาก	16.สรรหาและคัดเลือก พนักงาน	3.42	.26	ปาน กลาง
8.พัฒนาปรับปรุงและ ดำเนินตามแผนธุรกิจ***	4.33	.75	มาก	17.สามารถอ่านเขียน ภาษาอังกฤษ ระดับสูง*****	4.03	.56	มาก
9.จัดการ และควบคุม งบประมาณการ ประกอบการ	3.03	.736	ปาน กลาง	รวม	3.53	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.9 ระดับความต้องการจำเป็นสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency) ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Contracts Manager Sales and Marketing Manager) โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการจำเป็นต้องมีสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่คือ พัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา 3 อันดับแรก ได้แก่ กิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า มีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงาน/บริหารงานบุคคล และพัฒนา/บริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจมีความต้องการจำเป็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30, 4.27 และ 4.23 ตามลำดับ)

สำหรับสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาดที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจมีความต้องการจำเป็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99)



## ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Contracts Manager Credit Manager)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(s.d.) และระดับความต้องการจำเป็นสมรรถนะตาม  
บทบาทหน้าที่ (Functional Competency)

สมรรถนะตามบทบาท หน้าที่	ค่าเฉลี่ย	s.d.	ระดับ	สมรรถนะตามบทบาท หน้าที่	ค่าเฉลี่ย	s.d.	ระดับ
1.บริหารจัดการทำ สัญญา/ข้อผูกพัน	3.08	.19	ปานกลาง	6.จัดให้มีการรักษา ความปลอดภัยที่ทำงาน	3.02	.94	ปานกลาง
2.สร้างเสริม รักษา ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	3.27	.83	ปานกลาง	7.จัดเตรียมเอกสารทาง ธุรกิจ*****	3.99	.64	มาก
3.ปรับปรุงรักษาความ ปลอดภัยของระบบ บัญชีการเงิน****	4.48	.84	มาก	8.มีบทบาทนำในการให้ ทิศทางการทำงาน และบริหารงานบุคคล	3.22	.22	ปานกลาง
4.คงความรู้ทาง กฎหมายเพื่อดำเนิน ธุรกิจให้เป็นไปตาม ข้อกำหนด*****	4.32	.65	มาก	9.สรรหาและคัดเลือก พนักงาน	3.09	.57	ปานกลาง
5.บริหารจัดการ ให้บริการอย่างมี คุณภาพแก่ลูกค้า****	3.86	.78	มาก	10.อ่านและเขียน ภาษาอังกฤษใน ระดับสูง	3.11	.74	ปานกลาง
รวม	3.54	.57	มาก				

จากตารางที่ 4.10 ระดับความต้องการจำเป็นสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency) ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Contracts Manager Credit Manager) โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการจำเป็นต้องมีสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่คือ ปรับปรุงรักษาความปลอดภัยของระบบบัญชีการเงิน มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา 3 อันดับแรก ได้แก่ คงความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนด จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ และ บริหารจัดการให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ลูกค้า มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32, 3.99 และ 3.86 ตามลำดับ)

สำหรับสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชีที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยที่ทำงาน มีความต้องการจำเป็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02)

## ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(s.d.) และระดับความต้องการจำเป็นสมรรถนะตาม  
บทบาทหน้าที่ (Functional Competency)

สมรรถนะตามบทบาท หน้าที่	ค่าเฉลี่ย	s.d.	ระดับ	สมรรถนะตามบทบาท หน้าที่	ค่าเฉลี่ย	s.d.	ระดับ
1.บริหารจัดการระบบออก ใบเรียกเก็บเงินและการเก็บ เงิน****	3.63	.94	มาก	11.ผลิตและจัดทำ เอกสารการท่องเที่ยว โดยใช้คอมพิวเตอร์	3.02	.02	ปาน กลาง
2.สามารถใช้ขั้นตอนและ ระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตร โดยสารเครื่องบิน****	3.74	.81	มาก	12.เข้าใจและแปล ความหมายข้อมูลสินค้า	3.54	.83	ปาน กลาง
3.ดำเนินการจองและ ประสานงานกับผู้ให้ บริการ****	4.08	.84	มาก	13.รับการสำรองที่นั่ง และดำเนินการตาม ขั้นตอนการสำรอง	3.39	.83	ปาน กลาง
4.สร้างเสริมและรักษาการ ปฏิบัติงานเป็นทีมในการ ให้บริการ****	3.82	.65	มาก	14.เป็นแหล่งให้การ บริการและสินค้าการ ท่องเที่ยวแบบเหมา	3.25	.61	ปาน กลาง
5.จัดทำและออกบัตร โดยสารเครื่องบิน ภายในประเทศ	3.63	.78	ปาน กลาง	15.เป็นแหล่งให้บริการ คำแนะนำและข้อมูล ด้านแหล่งท่องเที่ยว	3.95	.78	มาก
6.จัดทำและออกบัตร โดยสารส่งเสริมการขาย ระหว่างประเทศ***	3.82	.30	มาก	16.จัดให้มีและรักษา ความปลอดภัยมั่นคงใน ที่ทำงาน	3.11	.35	ปาน กลาง
7.จัดทำและออกบัตรโดย วาร์ทัวไประหว่าง ประเทศ***	4.22	.49	มาก	17.บริการจัดการการ สร้างเสริม ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ ทำงาน***	3.72	.43	มาก
8.จัดทำและออกบัตร โดยสารอื่นๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสาร เครื่องบิน	3.12	.85	ปาน กลาง	18.ฝึกสอนพนักงานอื่น ให้เกิดทักษะในการ ทำงาน****	3.78	.65	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

สมรรถนะตามบทบาท หน้าที่	ค่าเฉลี่ย	s.d.	ระดับ	สมรรถนะตามบทบาท หน้าที่	ค่าเฉลี่ย	s.d.	ระดับ
9. ค้านค้าน ปรับปรุงและ ประเมินผลกลยุทธ์ ผลิตภัณฑ์***	3.08	.63	ปาน กลาง	19. ให้การสนับสนุน ด้านการดูแลตรวจสอบ แก่เพื่อนร่วมงานทาง ธุรกิจ	2.99	.32	มาก
10. บริหารจัดการระบบการ จองผ่านคอมพิวเตอร์****	3.88	.76	มาก	20. อ่าน/เขียน ภาษาอังกฤษได้ใน ระดับสูงขั้นหัวหน้า พนักงาน*****	4.32	.08	มาก
รวม	3.42	0.57	ปาน กลาง				

จากตารางที่ 4.11 ระดับความต้องการจำเป็นสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency) ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการจำเป็นต้องมีสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่คือ อ่าน/เขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงาน มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา 3 อันดับแรก ได้แก่ จัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ ดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ และเป็นแหล่งให้บริการคำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22, 4.08 และ 3.95 ตามลำดับ)

สำหรับสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายตั๋วที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ ให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ มีความต้องการจำเป็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99)

## ผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(s.d.) และระดับความต้องการจำเป็นสมรรถนะตาม  
บทบาทหน้าที่ (Functional Competency)

สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	s.d.	ระดับ	สมรรถนะตามบทบาท หน้าที่	ค่าเฉลี่ย	s.d.	ระดับ
1.ประสานงานกิจกรรมการ ส่งเสริมการขายและ การตลาด*****	4.02	.43	มาก	11.จัดให้มีและรักษา ความปลอดภัยมั่นคงในที่ ทำงาน****	3.91	.25	มาก
2.พัฒนาและดำเนินตามแผน ประกอบการ	3.42	.81	ปาน กลาง	12.สร้างเสริม/รักษาการ บริการเป็นทีม****	3.83	.65	มาก
3.ตีความแปลความหมายใบ แสดงสถานะและข้อมูล การเงิน	3.12	.65	ปาน กลาง	13.มีบทบาทนำในการให้ ทิศทางในการทำงานและ บริหารบุคคล	3.31	.66	ปาน กลาง
4.ดำเนินการใช้ระบบข้อมูล อัตโนมัติ	3.21	.45	ปาน กลาง	14.ดูแลตรวจสอบการ ปฏิบัติงาน	3.23	.74	ปาน กลาง
5.ประเมินวางแผนการ ท่องเที่ยวชุมชน	3.13	.78	ปาน กลาง	15.ดูแลตรวจสอบการ ทำงานของพนักงาน	3.33	.78	ปาน กลาง
6.ประสานงานและ ดำเนินการการนำเที่ยวระยะ หนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ*****	3.87	.32	มาก	16.จัดทำตารางการทำงาน และมอบหมายงานแก่ พนักงาน****	3.88	.54	มาก
7.พัฒนาและประสานการจัด กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิง วัฒนธรรม	3.32	.45	ปาน กลาง	17.ฝึกสอนพนักงานให้ เกิดทักษะในการ ทำงาน****	3.85	.73	มาก
8.จัดสรรทรัพยากรด้านการ นำเที่ยว*****	4.12	.41	มาก	18.จัดเตรียมอาหารและ เครื่องดื่มสำหรับการค้ำ แรม	3.12	.64	ปาน กลาง
9.ส่งเสริมสินค้าและการ บริการการท่องเที่ยว	3.29	.33	ปาน กลาง	19.ดำเนินวิธีการเพื่อลด การลักทรัพย์	3.05	.65	ปาน กลาง
10.เป็นแหล่งให้คำแนะนำ และข้อมูลด้านแหล่ง ท่องเที่ยว*****	4.03	.66	มาก	20.ใช้ภาษาอังกฤษได้ใน ระดับสูงขั้นหัวหน้า พนักงานหรือพนักงาน อาวุโส*****	3.98	.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>				

จากตารางที่ 4.12 ระดับความต้องการจำเป็นสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency) ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager) โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการจำเป็นต้องมีสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่คือ จัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยวอ่าน/เขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงาน มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา 3 อันดับแรก ได้แก่ เป็นแหล่งให้คำแนะนำ และข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว ประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด และใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03, 4.02 และ 3.98 ตามลำดับ)

สำหรับสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยวที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ ดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์ มีความต้องการจำเป็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของคุณลักษณะที่พึงประสงค์จำแนกตามตำแหน่งงาน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Product Manager		Marketing Manager		Credit Manager		Ticketing Manager		Tour Manager		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
	1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.39	ปานกลาง	2.98	ปานกลาง	2.62	ปานกลาง	3.77	มาก	3.31	ปานกลาง	3.17
2. มีภาวะความเป็นผู้นำ	3.64	มาก	3.22	ปานกลาง	2.62	ปานกลาง	3.74	มาก	3.09	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง
3. สามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดัน	3.57	มาก	2.98	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง	3.79	มาก	3.40	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง
4. มีความซื่อสัตย์ สุจริต	3.55	มาก	3.00	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.74	มาก	3.20	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง
5. มีใจรักงานบริการ	3.18	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	2.73	ปานกลาง	3.72	มาก	2.65	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
6. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	3.43	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	2.73	ปานกลาง	3.71	มาก	2.84	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง
7. มีความรับผิดชอบ	3.39	ปานกลาง	2.98	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง	3.84	มาก	2.70	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง
8. มีไหวพริบในการพูดจา	3.36	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	2.78	ปานกลาง	3.79	มาก	3.02	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
9. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.45	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.67	มาก	3.40	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง
10. มีความขยัน และกระตือรือร้น	3.36	ปานกลาง	2.98	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง	3.76	มาก	3.09	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 ความต้องการของคุณลักษณะที่พึงประสงค์จำแนกตามตำแหน่งงานในภาพรวม พบว่าส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะเกี่ยวกับมีภาวะความเป็นผู้นำ มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) รองลงมาได้แก่ สามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดันได้และมีความซื่อสัตย์สุจริต สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และมีไหวพริบในการพูดจา (ค่าเฉลี่ย 3.31, 3.28 และ 3.20 ตามลำดับ) จำแนกคุณลักษณะที่พึงประสงค์จำแนกตามตำแหน่งงาน ดังนี้

ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) พบว่าส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เกี่ยวกับมีภาวะความเป็นผู้นำมีความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมาได้แก่ สามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดัน มีความซื่อสัตย์สุจริตมีความต้องการอยู่ในระดับมาก และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.57, 3.55 และ 3.45 ตามลำดับ)

ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales Manager and Marketing Manager) พบว่าส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เกี่ยวกับ มีภาวะความเป็นผู้นำมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีและมีไหวพริบในการพูดจามีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12, 3.10 และ 3.05 ตามลำดับ)

ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager) พบว่าส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เกี่ยวกับมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) รองลงมาได้แก่ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความรับผิดชอบ และสามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดัน/มีความขยันและกระตือรือร้น มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00, 2.86 และ 2.84 ตามลำดับ)

ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) พบว่าส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เกี่ยวกับมีความรับผิดชอบต่อความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาได้แก่ สามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดัน/มีไหวพริบในการพูดจา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความขยันและกระตือรือร้น มีความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79, 3.77 และ 3.76 ตามลำดับ)

ผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager) พบว่าส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เกี่ยวกับมีความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี/สามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดัน มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) รองลงมาได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต และมีภาวะความเป็นผู้นำ/มีความขยันและกระตือรือร้น มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31, 3.20 และ 3.09 ตามลำดับ)

4.1.2.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศมีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ

(1) การสกัดองค์ประกอบของสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่า Eigen values ขององค์ประกอบของสมรรถนะทั่วไป

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sum of Squared Loading		
	Total	% of variance	Cumulation %	Total	% of variance	Cumulation %
1	5.086	63.57	63.57	3.57	44.52	44.52
2	1.622	20.27	83.84	3.15	39.32	83.84
3	.683	8.53	92.38			
4	.269	3.37	95.74			
5	.213	2.66	98.41			
6	.082	1.03	99.43			
7	.025	0.32	99.75			
8	.020	0.25	100.00			

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.860

Bartlett's Test of Sphericity = 2247.46 (Sig = .000)

จากตารางที่ 4.14 เมื่อพิจารณาค่า Eigenvalues ขององค์ประกอบสมรรถนะทั่วไป ผลการสกัดองค์ประกอบได้ 2 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measures of Sampling Adequacy (KMO) = 0.860 พบว่ามีค่ามากกว่า 0.6 และจากการทดสอบนัยสำคัญ Bartlett's Test of Sphericity = 2247.46 ( $p = .000$ ) พบว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ในขนาดที่เหมาะสมกับการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 4.15 แสดงน้ำหนักองค์ประกอบสมรรถนะทั่วไป

	ตัวแปร	F1	F2
1.	สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์****	.906*	.261
2.	ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	.111	.985*
3.	ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป***	.848*	.207
4.	เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์***	.886*	.300
5.	ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	.387	.913*
6.	ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	.375	.917*
7.	บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ****	.896*	.317
8.	สนทนาภาษาอังกฤษในระดับงานปฏิบัติเบื้องต้นได้****	.875*	.184



เมื่อพิจารณาตารางที่ 4.15 พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะทั่วไป แสดงการจัดกลุ่มตัวแปรเข้าในแต่ละองค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 มีจำนวนตัวแปร 5 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 2 มีจำนวน 3 ตัวแปร มีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 เรียกว่า องค์ประกอบ “สมรรถนะทั่วไปที่ต้องให้ความสำคัญ” ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ ข้อ 1,3,4,7 และ 8 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .848 - 0.906 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 63.57

องค์ประกอบที่ 2 เรียกว่า องค์ประกอบ “สมรรถนะทั่วไปพื้นฐาน” ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ ข้อ 2,5 และ 6 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.913 - 0.985 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 20.27

(2) สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency) ตามตำแหน่งงานประเภท Travel Agencies

### 2.1 ตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่า Eigen values ขององค์ประกอบของสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sum of Squared Loading		
	Total	% of variance	Cumulation %	Total	% of variance	Cumulation %
	6.266	21.606	21.606	5.664	43.568	43.568
	5.832	20.112	41.717	2.869	22.066	65.634
	2.666	9.194	50.911	1.716	13.202	78.837
	1.951	6.727	57.639			
	1.526	5.263	62.901			
	1.432	4.938	67.840			
	1.225	4.225	72.064			
	1.024	3.532	75.597			
	.937	3.230	78.827			
	.856	2.951	81.778			
	.814	2.808	84.585			
	.747	2.575	87.160			
	.559	1.926	89.087			

---

.526	1.812	90.899
.394	1.358	92.257
.360	1.242	93.499
.301	1.037	94.536
.291	1.003	95.539
.235	.812	96.351
.200	.691	97.042
.168	.580	97.622
.154	.531	98.153
.143	.494	98.648
.118	.407	99.054
.095	.329	99.383
.071	.244	99.627
.063	.216	99.843
.029	.102	99.945
.016	.055	100.000 □

---

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.823

Bartlett's Test of Sphericity = 5088.157 (Sig = .000)

---

จากตารางที่ 4.16 เมื่อพิจารณาค่า Eigenvalues ขององค์ประกอบสมรรถนะทั่วไป ผลการสกัดองค์ประกอบได้ 3 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measures of Sampling Adequacy (KMO) = 0.823 พบว่ามีค่ามากกว่า 0.6 และจากการทดสอบนัยสำคัญ Bartlett's Test of Sphericity = 5088.157 (p = .000) พบว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ระหว่างกันในขนาดที่เหมาะสมกับการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 4.17 แสดงน้ำหนักองค์ประกอบตามบทบาทหน้าที่

ตัวแปร	F1	F2	F3
1. เข้าใจและแปลความหมายข้อมูลสินค้า	.325	.123	.640*
2. ดำรงและประสานงานกับผู้ให้บริการ	.312	.202	.451*
3. ค้นคว้าวิจัยและนำผลวิจัยสินค้าการท่องเที่ยวไปใช้*****	.982*	.022	.054
4. ประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด***	.279	.817*	.034
5. ประสานงานทำใบปลิว วัสดุทางการตลาด	.037	.035	.862*
6. คิดค้น ปรับปรุง และประเมินผลกลยุทธ์สินค้า***	.133	.541*	.426
7. พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแนวทางการท่องเที่ยวภูมิภาค*****	.510*	.589	.208
8. พัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว*****	.919*	.141	.027
9. จัดเตรียมและขึ้นใบเสนอราคา	.088	.213	.837*
10. เริ่มจัดการ โครงการนวัตกรรมท่องเที่ยว*****	.894*	.045	.133
11. บริหารจัดการความเสี่ยงของธุรกิจ***	.097	.914*	.134
12. วางแผนปรับปรุงกิจกรรมขายแบบเหมา	.031	.285	.846*
13. พัฒนาและประสานงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	.102	.282	.731*
14. เป็นแหล่งบริการด้านสินค้าและการท่องเที่ยวแบบเหมา	.028	.408	.612*
15. รู้แหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว***	.015	.632*	.448
16. พัฒนาโครงการเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการท่องเที่ยวในประเทศผู้รับ	.219	.108	.831*
17. พัฒนา/ดูแลติดตาม งานปฏิบัติการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน	.100	.040	.920*
18. พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแผนผู้ให้การสนับสนุน โครงการ ต่างๆ***	.184	.622*	.418
19. ดำเนินการ/ดูแลตรวจสอบระบบและระเบียบการจัดการบริหารงาน ต่างๆ	.148	.341	.694*
20. จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยที่ทำงาน	.147	.384	.641*
21. เป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมพัฒนาด้านการนำเที่ยว*****	.947*	.054	.048
22. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน	.125	.427	.615*
23. บริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน****	.640*	.454	.059
24. พัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ	.140	.012	.917*
25. สร้างเสริมพัฒนาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ***	.136	.437*	.654
26. จัดเตรียมและดูแลตรวจตรางบประมาณ	.050	.230	.820*
27. ดำเนินการทางการเงินในวงงบประมาณ	.120	.313	.610*
28. ปรับปรุงความรู้ด้านกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับ ข้อกำหนด	.133	.516	.456*
29. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูงขั้นหัวหน้างาน*****	.957*	.015	.096□

เมื่อพิจารณาตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) แสดงการจัดกลุ่มตัวแปรเข้าในแต่ละองค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 มีจำนวนตัวแปร 7 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 2 มีจำนวน 6 ตัวแปร และองค์ประกอบที่ 3 มีจำนวน 16 ตัวแปร มีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 เรียกว่าองค์ประกอบ “สมรรถนะตามบทบาทที่สำคัญมากที่สุด” ประกอบด้วย 7 ตัวแปร คือ ข้อ 3,7,8,10,21,23 และ 29 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.640 - 0.982 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 46.77

องค์ประกอบที่ 2 เรียกว่า องค์ประกอบ “สมรรถนะตามบทบาทที่สำคัญมาก” ประกอบด้วย 6 ตัวแปร คือ ข้อ 4,6,11,15,18 และ 25 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.437- 0.541 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 18.92

องค์ประกอบที่ 3 เรียกว่า องค์ประกอบ “สมรรถนะตามบทบาทที่สำคัญ” ประกอบด้วย 16 ตัวแปร คือ ข้อ 1,2,5,9,12,13,14,16,17,19,20,22,24,26,27 และ 28 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.451 - 0.920 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 13.15

#### **ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Contracts Manager Sales and Marketing Manager)**

ตารางที่ 4.18 แสดงค่า Eigen values ขององค์ประกอบของสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sum of Squared Loading		
	Total	% of variance	Cumulation %	Total	% of variance	Cumulation %
1	10.337	60.804	60.804	7.053	41.491	41.491
2	1.273	7.488	68.292	4.556	26.801	68.292
3	.845	4.972	73.264			
4	.814	4.790	78.053			
5	.601	3.533	81.586			
6	.526	3.094	84.680			
7	.396	2.328	87.008			
8	.356	2.093	89.102			
9	.325	1.911	91.012			
10	.285	1.678	92.690			
11	.241	1.417	94.107			
12	.224	1.319	95.426			
13	.194	1.144	96.570			

14	.185	1.089	97.659
15	.162	.951	98.611
16	.128	.753	99.364
17	.108	.636	100.000 □

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.931

Bartlett's Test of Sphericity = 3087.34 (Sig = .000)

จากตารางที่ 4.18 เมื่อพิจารณาค่า Eigenvalues ขององค์ประกอบสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ผลการสกัดองค์ประกอบได้ 2 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measures of Sampling Adequacy (KMO) = 0.931 พบว่ามีค่ามากกว่า 0.6 และจากการทดสอบนัยสำคัญ Bartlett's Test of Sphericity = 3087.34 (p = .000) พบว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ในขนาดที่เหมาะสมกับการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 4.19 แสดงน้ำหนักขององค์ประกอบสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของผู้จัดการฝ่ายขาย/ตลาด

ตัวแปร	F1	F2
1.พัฒนาดำเนินการ และประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค****	.858*	.207
2.ประสานงานทำใบปลิว วัสดุทางการตลาด****	.854*	.280
3.คิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า****	.794*	.363
4.บริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่างๆ	.367	.703*
5. สร้างเสริมปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	.359	.706*
6.ปรับปรุงและรักษาความรู้ด้านกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับ ข้อกำหนด	.370 □	.771*
7.พัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ****	.561*	.395
8.พัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ****	.650*	.444
9.จัดการ และควบคุมงบประมาณการประกอบการ	.274	.771*
10.บริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ	.447	.686*
11.บริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน	.350	.777*
12.จัดการและประสานงานการประชุม	.347	.737*
13.จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	.314	.769*
14.จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยที่ทำงาน	.211	.791*
15.มีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารงานบุคคล	.289	.817*
16.สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	.491	.671*
17.สามารถอ่านเขียนภาษาอังกฤษระดับสูง****	.581*	.560

เมื่อพิจารณาตารางที่ 4.19 พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของผู้จัดการฝ่ายขาย/ตลาด แสดงการจัดกลุ่มตัวแปรเข้าในแต่ละองค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 มีจำนวนตัวแปร 6 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 2 มีจำนวน 11 ตัวแปร มีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 เรียกว่าองค์ประกอบ“สมรรถนะตามบทบาทที่สำคัญมากที่สุด” ประกอบด้วย 6 ตัวแปร คือ ข้อ 1,2,3,7,8 และ 17 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.561 - 0.858 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 41.49

องค์ประกอบที่ 2 เรียกว่า องค์ประกอบ “สมรรถนะตามบทบาทที่สำคัญมาก” ประกอบด้วย 11 ตัวแปร คือ ข้อ 4,5,6,9,10,11,12,13,14,15 และ 16 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.671 - 0.817 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 26.80

### ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่า Eigen values ขององค์ประกอบของสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sum of Squared Loading		
	Total	% of variance	Cumulation %	Total	% of variance	Cumulation %
1	5.724	57.235	57.235	3.562	35.622	35.622
2	1.015	10.148	67.383	3.176	31.762	67.383
3	.783	7.829	75.212			
4	.589	5.892	81.104			
5	.530	5.300	86.404			
6	.400	4.000	90.404			
7	.314	3.136	93.540			
8	.264	2.644	96.184			
9	.218	2.184	98.367			
10	.163	1.633	100.000			

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.882

Bartlett's Test of Sphericity = 2503.75 (Sig = .000)

จากตารางที่ 4.16 เมื่อพิจารณาค่า Eigenvalues ขององค์ประกอบสมรรถนะทั่วไป ผลการสกัดองค์ประกอบได้ 2 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาค่า Kaiser–Meyer–Olkin Measures of Sampling Adequacy (KMO) = 0.882 พบว่ามีค่ามากกว่า 0.6 และจากการทดสอบนัยสำคัญ Bartlett’s Test of Sphericity = 2503.75 (p = .000) พบว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ในขนาดที่เหมาะสมกับการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

**ตารางที่ 4.21** แสดงน้ำหนักขององค์ประกอบสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ผู้จัดการฝ่ายบัญชี

ตัวแปร	F1	F2
1.บริหารจัดการทำสัญญา/ข้อผูกพัน	.305	.871*
2.สร้างเสริม รักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	.581	.465*
3.ปรับปรุงรักษาความปลอดภัยของระบบบัญชีการเงิน****	.733*	.402
4.คงความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนด*****	.762*	.179
5.บริหารจัดการให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ลูกค้า****	.740*	.453
6.จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยที่ทำงาน	.247	.857*
7.จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ*****	.814*	.215
8.มีบทบาทนำในการให้ทิศทางการทำงานและบริหารงานบุคคล	.246	.859*
9.สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	.453	.693*
10.อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	.304□	.435*

เมื่อพิจารณาตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ผู้จัดการฝ่ายบัญชี แสดงการจัดกลุ่มตัวแปรเข้าในแต่ละองค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 มีจำนวนตัวแปร 6 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 2 มีจำนวน 4 ตัวแปร มีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 เรียกว่าองค์ประกอบ“สมรรถนะตามบทบาทที่สำคัญมากที่สุด” ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ ข้อ 3,4,5 และ 7 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.733 - 0.814 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 63.57

องค์ประกอบที่ 2 เรียกว่า องค์ประกอบ “สมรรถนะตามบทบาทที่สำคัญมาก” ประกอบด้วย 6 ตัวแปร คือ ข้อ 1,2,6,8,9 และ10 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .435 - 0.871 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 20.27

**ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)**

ตารางที่ 4.22 แสดงค่า Eigen values ขององค์ประกอบของตามบทบาทหน้าที่

<i>Component</i>	<i>Initial Eigenvalues</i>			<i>Rotation Sum of Squared Loading</i>		
	Total	% of variance	Cumulation %	Total	% of variance	Cumulation %
	11.049	55.246	55.246	5.461	27.306	27.306
	1.582	7.911	63.157	4.888	24.439	51.744
	1.019	5.096	68.253	3.302	16.508	68.253 □
	.911	4.555	72.807			
	.675	3.374	76.181			
	.615	3.073	79.254			
	.535	2.676	81.931			
	.522	2.612	84.543			
	.461	2.306	86.849			
	.405	2.024	88.873			
	.363	1.817	90.691			
	.319	1.594	92.285			
	.303	1.514	93.799			
	.279	1.397	95.196			
	.233	1.165	96.361			
	.200	1.001	97.362			
	.185	.925	98.287			
	.139	.694	98.981			
	.107	.535	99.515			
	.097	.485	100.000 □			

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.932

Bartlett's Test of Sphericity = 3334.12 (Sig = .000)



จากตารางที่ 4.22 เมื่อพิจารณาค่า Eigenvalues ขององค์ประกอบสมรรถนะทั่วไป ผลการสกัดองค์ประกอบได้ 2 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาค่า Kaiser–Meyer–Olkin Measures of Sampling Adequacy (KMO) = 0.932 พบว่ามีค่ามากกว่า 0.6 และจากการทดสอบนัยสำคัญ Bartlett’s Test of Sphericity = 3334.12 (p = .000) พบว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ในขนาดที่เหมาะสมกับการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 4.23 แสดงน้ำหนักองค์ประกอบตามบทบาทหน้าที่

ตัวแปร	F1	F2	F3
1. บริหารจัดการระบบออกไปเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน****	.652*	.537	.059
2. สามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสาร เครื่องบิน****	.554	.645*	.101
3. ดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ****	.460	.511*	.401
4. สร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ****	.596*	.508	.333
5. จัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	.168	.168	.749*
6. จัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ***	.151	-.024	.634*
7. จัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ***	.610*	.553	.220
8. จัดทำและออกบัตรโดยสารอื่นๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสาร เครื่องบิน	.459	.357	.529*
9. ค้นคืน ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์***	.214	.417	.622*
10. บริหารจัดการระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์****	.031	.788*	.224
11. ผลิตและจัดทำเอกสารการท่องเที่ยวโดยใช้คอมพิวเตอร์	.300	.361	.625*
12. เข้าใจและแปลความหมายข้อมูลสินค้า	.279	.206	.779*
13. รับการสำรองที่นั่งและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรอง	.551*	.424	.460
14. เป็นแหล่งให้บริการบริการและสินค้าการท่องเที่ยวแบบเหมา	.214	.282	.678*
15. เป็นแหล่งให้บริการคำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	.558	.242	.588*
16. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	.413	.168	.701*
17. บริการจัดการการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน***	.777*	.136	.429
18. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน****	.789*	.218	.395
19. ให้การสนับสนุนด้านการตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ	.818*	.285	.347
20. อ่าน/เขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงาน*****	.765*	.058□	.249

เมื่อพิจารณาตารางที่ 4.23 พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) แสดงการจัดกลุ่มตัวแปรเข้าในแต่ละองค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 มีจำนวนตัวแปร 8 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 2 มีจำนวน 3 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 3 มีจำนวน 9 ตัวแปร มีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 เรียกว่าองค์ประกอบ“สมรรถนะตามบทบาทที่สำคัญมากที่สุด” ประกอบด้วย 8 ตัวแปร คือ ข้อ 1,4,7,13,17,18,19 และ 20 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .551 - 0.818 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 55.25

องค์ประกอบที่ 2 เรียกว่าองค์ประกอบ“สมรรถนะตามบทบาทที่สำคัญมาก” ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ ข้อ 2,3 และ 10 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.511 - 0.788 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 5.10

องค์ประกอบที่ 3 เรียกว่าองค์ประกอบ“สมรรถนะตามบทบาทที่สำคัญปานกลาง” ประกอบด้วย 9 ตัวแปร คือ ข้อ 5,6,8,9,11,12,14,15 และ 16 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.634 - 0.779 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 7.91

### ผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่า Eigen values ขององค์ประกอบของตามบทบาทหน้าที่

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sum of Squared Loading		
	Total	% of variance	Cumulation %	Total	% of variance	Cumulation %
1	11.081	55.404	55.404	5.567	27.836	27.836
2	1.918	9.589	64.993	3.691	18.456	46.292
3	1.387	6.935	71.928	3.310	16.549	62.841
4	1.034	5.172	77.100	2.852	14.259	77.100 □
5	.817	4.085	81.185			
6	.706	3.529	84.714			
7	.673	3.367	88.081			
8	.450	2.252	90.334			
9	.440	2.199	92.532			
10	.278	1.388	93.920			
11	.265	1.324	95.245			

12	.242	1.211	96.455
13	.205	1.027	97.482
14	.200	.999	98.481
15	.164	.818	99.299
16	.098	.491	99.790
17	.024	.120	99.910
18	.013	.065	99.975
19	.005	.023	99.998
20□	.000	.002	100.000□

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.758

Bartlett's Test of Sphericity = 6279.98 (Sig = .000)

---

จากตารางที่ 4.24 เมื่อพิจารณาค่า Eigenvalues ขององค์ประกอบตามบทบาทหน้าที่ผลการสกัดองค์ประกอบได้ 4 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measures of Sampling Adequacy (KMO) = 0.758 พบว่ามีค่ามากกว่า 0.6 และจากการทดสอบนัยสำคัญ Bartlett's Test of Sphericity = 6279.98 (p = .000) พบว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ระหว่างกันในขนาดที่เหมาะสมกับการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 4.25 แสดงน้ำหนักองค์ประกอบตามบทบาทหน้าที่

ตัวแปร	F1	F2	F3	F4
1.ประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด****	.842*	.109	.173	.291
2.พัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ****	.634*	.173	.591	.094
3.ตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน*	.382	.312	.291	.722*
4.ดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ*	.384	.305	.338	.707*
5.ประเมินวางแผนการท่องเที่ยวชุมชน**	.235	.184	.905*	.122
6.ประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ****	.758*	.337	.180	.159
7.พัฒนาและประสานการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม****	.771*	.252	.118	.071
8.จัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว****	.832*	.106	.210	.230
9.ส่งเสริมสินค้าและบริการการท่องเที่ยว**	.366	.462	.527*	.268
10.เป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว****	.830*	.113	.172	.334
11.จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน***	.318	.643*	.172	.247
12.สร้างเสริมและรักษาการบริการเป็นทีม***	.233	.753*	.310	.192
13.มีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล**	.362	.425	.523*	.357
14.ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน*	.171	.199	.498	.666*
15.ดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน*	.574	.157	.154	.636*
16.จัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน***	.308	.562*	-.279	.081
17.ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน***	.170	.805*	.365	.147
18.จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการค้างแรม***	.110	.788*	.359	.167
19.ดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์**	.166	.157	.891*	.269
20.ใช้ภาษาอังกฤษในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงาน /พนักงานอาวุโส****	.733*		.313	.281
		.195□		

เมื่อพิจารณาตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะทั่วไป แสดงการจัดกลุ่มตัวแปรเข้าในแต่ละองค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 มีจำนวนตัวแปร 7 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 2 มีจำนวน 5 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 3 มีจำนวน 4 ตัวแปร และองค์ประกอบที่ 4 มีจำนวน 4 ตัวแปร มีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 เรียกว่าองค์ประกอบ“สมรรถนะตามบทบาทที่สำคัญมากที่สุด” ประกอบด้วย 7 ตัวแปร คือ ข้อ 1,2,6,7,8,10 และ 20 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .634 - 0.842 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 55.40

องค์ประกอบที่ 2 เรียกว่าองค์ประกอบ“สมรรถนะตามบทบาทที่สำคัญมาก” ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ ข้อ 11,12,16,17 และ 18 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.562 - 0.805 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 9.58

องค์ประกอบที่ 3 เรียกว่าองค์ประกอบ“สมรรถนะตามบทบาทที่สำคัญปานกลาง” ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ ข้อ 5,9,13 และ 19 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.523 - 0.905 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 6.94

องค์ประกอบที่ 4 เรียกว่าองค์ประกอบ“สมรรถนะตามบทบาทที่สำคัญน้อย” ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ ข้อ 3, 4, 14 และ 15 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.636 - 0.722 อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 5.17

#### 4.1.3 ผลจากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการประชุมกลุ่มย่อยตัวแทนทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 3 ภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคใต้ เพื่อหาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะความเป็นเลิศ

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดโครงการประชุมระดมสมอง เพื่อกำหนดคุณลักษณะที่เป็นเลิศของวิชาชีพการท่องเที่ยวในมุมมองธุรกิจนำเที่ยวตามความต้องการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขึ้น จำนวน 3 ครั้ง เพื่อหาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศที่นอกเหนือจากกรอบของ MRA และกำหนดหลักสูตรในการฝึกอบรมให้ตำแหน่งงานนั้นๆ มีศักยภาพเป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยได้เชิญตัวแทนจากภาครัฐ ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวและผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการทั้ง 5 ตำแหน่งดังกล่าว โดย

ครั้งที่ 1 จัดที่กรุงเทพมหานคร ณ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2558

ครั้งที่ 2 จัดที่โรงแรมคูสติปรีนเซส อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2558

ครั้งที่ 3 จัดที่โรงแรมบุรีศรีภูวนิต อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2558

ซึ่งผลจากการประชุมระดมสมองทั้ง 3 ครั้ง ตัวแทนจากภาครัฐ ผู้ประกอบการ และผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานดังกล่าว มีความคิดเห็นต่อประเด็นต่างๆ ดังนี้

**4.1.3.1 ความรู้ ทักษะและทัศนคติ ที่เป็นเลิศ ที่จะช่วยให้การทำงานของแต่ละตำแหน่งงาน ประสบความสำเร็จในงานได้อย่างดีเยี่ยม ดีเลิศ เป็นดังนี้**

**ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)**

จะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องของการจัดการธุรกิจทางการท่องเที่ยว ต้องเป็นผู้ที่หมั่นแสวงหาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ และสามารถที่จะเชื่อมโยงและสร้างเส้นทางการท่องเที่ยวใหม่ๆ ให้เป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ ความสามารถในการสร้างเครือข่ายกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพราะรูปแบบการท่องเที่ยวต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ความราบรื่นของการประสานงานระหว่างธุรกิจที่เกี่ยวข้องกัน เช่น รถรับรับจ้าง เรือรับจ้าง สถานที่ท่องเที่ยว การเข้าและออกสถานที่ท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่จำเป็น และต้องเป็นผู้ที่มีจิตใจรักในการท่องเที่ยวอย่างแท้จริง มีคุณธรรมจริยธรรมและรับผิดชอบซื้อสัตย์ต่อลูกค้าในการที่จัดการการท่องเที่ยวให้ได้ตามที่ได้ตกลงกับลูกค้าไว้ ทั้งนี้ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งนี้ควรมีการลงพื้นที่เพื่อไปทำการสำรวจระยะเวลา เวลา ในการจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเองเพื่อให้ทราบความเหมาะสมในการจัดเส้นทางการท่องเที่ยวใหม่ๆ ว่ามีระยะเวลาเพียงพอหรือไม่ และมีประสิทธิภาพจริงหรือไม่ ทั้งนี้ผลจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น ทำให้ภาพรวมของการท่องเที่ยวเป็นลักษณะของการมองในภาพรวมตลอดทั้งภูมิภาค การสร้างเส้นทางการท่องเที่ยวที่มีการเชื่อมโยงถึงกันระหว่างประเทศในภูมิภาคของอาเซียนได้เป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นการสร้างเครือข่ายเพื่อให้มีการท่องเที่ยวและการประสานงานเพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นไปอย่างราบรื่นในช่วงของการเชื่อมต่อข้ามประเทศเป็นสิ่งจำเป็น ผู้ที่จะดำรงตำแหน่งนี้ต้องมีความสามารถในการทำงานเชิงรุก และมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Connection) ต่อธุรกิจเดียวกันในต่างประเทศได้เป็นอย่างดี

**ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager)**

เนื่องจากกระแสของโซเชียลมีเดีย (Social Media) และการใช้ระบบสารสนเทศใหม่ๆ กำลังเป็นเครื่องมือสำคัญที่เข้าถึงลูกค้าได้ระดับตัวบุคคลและลดระยะเวลาในการประสานงาน การปรับตัวของสถานประกอบการจำเป็นอย่างยิ่ง การจะทำการขายและการตลาดในรูปแบบเดิมๆ อาจจะไม่สามารถตอบโจทย์ของลูกค้าได้ดีเพียงพอ ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับตัวในการประยุกต์ใช้สื่อใหม่ๆ และทำการวางแผนการขายและการทำการตลาดให้สอดคล้องกับสภาพสถานการณ์การท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป การสร้างระบบที่ทำให้การซื้อขายเป็นไปโดยสะดวกและสามารถแสดงสถานะได้อย่างเป็นปัจจุบัน (Real Time) เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากต่อธุรกิจ ผู้ที่จะดำรงตำแหน่งนี้จำเป็นต้องมีความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง และเพิ่มพูนทักษะในการบริหารจัดการในการนำสื่อและสิ่งใหม่ๆ เหล่านี้เข้ามาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงานของตนเอง

### **ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)**

เนื่องจากการทำงานฝ่ายบัญชีของธุรกิจท่องเที่ยวเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ และมีรูปแบบของการดำเนินการเฉพาะของการทำงานท่องเที่ยว การทำบัญชีในบริษัทจะมีความแตกต่างจากการทำบัญชีทั่วไป โดยเฉพาะเรื่องของระยะเวลาและอัตราการแลกเปลี่ยนของเงิน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อรายรับและรายจ่ายของบริษัท ดังนั้นผู้จัดการฝ่ายบัญชีจะต้องมีความสามารถในการประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายขายและผู้จัดการฝ่ายงานอื่นๆ ให้มีความเข้าใจตรงกันในเรื่องของระยะเวลาของการจ่ายเงิน และการลงบัญชี ซึ่งจะมีผลกระทบโดยตรงต่อสถานภาพของการดำเนินงานของธุรกิจ ทั้งนี้การประสานงานการทำงานท่องเที่ยวข้ามประเทศจะมีเรื่องของภาษีและค่าใช้จ่ายบางอย่างที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นผู้จัดการฝ่ายบัญชีต้องมีความรอบรู้และเข้าใจในเรื่องของกฎหมายทางการเงินระหว่างประเทศเป็นอย่างดีด้วย

### **ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)**

เนื่องจากการเข้าถึงของนักท่องเที่ยวที่สามารถจองตั๋วได้เอง สามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวของตัวเองได้ ผู้จัดการฝ่ายตั๋วจำเป็นต้องนำความรู้ในเรื่องของระบบการจองตั๋วมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจการท่องเที่ยวของตัวเอง เนื่องจากระบบการจองตั๋วมีความลึกซึ้งและมีเทคนิคที่ทำให้การจองตั๋วได้ราคาที่แตกต่างกันจากที่จองโดยตนเอง และการกันพื้นที่เพื่อให้ลูกค้าสามารถนั่งติดกันเป็นหมู่คณะ ก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์และทักษะ ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานส่วนนี้จะเกิดปัญหาเรื่องของการคืนตั๋ว การยกเลิกการเดินทาง การเปลี่ยนแปลงรายชื่อคนเดินทาง ซึ่งเป็นเหตุการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ประกอบกับการทำงานในส่วนนี้เป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด ดังนั้นผู้ที่ดำรงตำแหน่งนี้ต้องเป็นผู้ที่สามารถจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าและมีความสามารถในการเรื่องของระบบการจองตั๋วและภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี

### **ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)**

เป็นส่วนของผู้ที่ต้องรับผิดชอบและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง เป็นผู้ที่ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานท่องเที่ยว และเป็นผู้ที่ต้องทำหน้าที่ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ตั้งแต่โรงแรมที่พัก รถโดยสารระหว่างการทำงานท่องเที่ยว การประสานงานกับหัวหน้าทัวร์และไกด์ และเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบหน้าด่านแรกของการจัดการท่องเที่ยว ผู้ที่ดำรงตำแหน่งนี้จะต้องมีความสามารถในการต่อรองและการเจรจากับลูกค้า ต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และต้องมีความสามารถในการประสานสัมพันธ์กับส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี เพื่อให้การจัดการท่องเที่ยวในครั้งนั้นๆ เป็นไปอย่างราบรื่นและมีความประทับใจ

#### 4.1.3.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของตำแหน่งผู้จัดการ ทั้ง 5 ตำแหน่ง ที่สถานประกอบการ ต้องการ

จากการประชุมระดมสมองทั้ง 3 ครั้ง พบผลสอดคล้องกัน โดยคุณลักษณะที่ต้องการในทุกตำแหน่ง คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างส่วนงานที่มีความเกี่ยวข้อง การมีจิตใจรักบริการและการท่องเที่ยว ความสามารถในการแก้ปัญหาและการจัดการอารมณ์ของตนเองต่อการให้บริการกับลูกค้า ทั้งนี้การมีใจรักในธุรกิจการท่องเที่ยวและการมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญมากเพราะจะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีความสุขและทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวนั้นสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืน

#### 4.1.3.3 หลักสูตรการฝึกอบรมที่ต้องการได้รับความรู้ หรือ เพิ่มพูนทักษะ ที่สถานประกอบการต้องการเป็นหัวข้อใด ประเด็นใดบ้าง มีรูปแบบและลักษณะของการฝึกอบรมที่ต้องการ

เนื่องจากหลักสูตรที่ต้องการให้มีการอบรมนั้น กลุ่มเป้าหมาย คือ ระดับผู้จัดการ ซึ่งปกติต้องปฏิบัติงานเต็มเกือบทุกวันและจะมีงานเยอะมากในช่วงของเทศกาลการท่องเที่ยว ดังนั้นช่วงระยะเวลาที่ต้องการให้จัดควรเป็นหลักสูตรที่ไม่ต้องใช้ระยะเวลาในการอบรมมากนัก และเป็นการเสริมประสบการณ์ในช่วงระยะเวลาสั้นๆ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้ประกอบการด้วยกัน น่าจะเป็นสิ่งที่จำเป็นมากกว่าการบรรยายให้เนื้อหา เนื่องจากทั้งหมดนั้นสามารถเรียนรู้ได้จากสถาบันการศึกษาทั่วไป แต่สิ่งที่อยากได้ คือ การถ่ายทอดประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จและการสร้างแนวความคิดใหม่ที่จะทำให้เกิดวิสัยทัศน์ และสิ่งแปลกใหม่ ในวงการของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว วิธีการใหม่ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว การประยุกต์สื่อและเทคโนโลยีใหม่ที่เข้ามาใช้บริหารจัดการในองค์กร ทั้งนี้หลักสูตรที่ต้องการ ก็ควรให้ความสำคัญกับพื้นฐานของการให้บริการและการท่องเที่ยวและจริยธรรม ความรับผิดชอบ ในการท่องเที่ยว สำหรับประเด็นของการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น ควรมีการเสริมหลักสูตรเรื่องของเพื่อนร่วมวิชาชีพ ว่ามีจุดอ่อนจุดแข็งอย่างไรในการที่จะประสานงานเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวแบบเชื่อมโยงกัน การเรียนรู้ลูกค้าอย่างรู้เขารู้เรา การเรียนรู้พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและธรรมชาติของคนที่อยู่ในแต่ละท้องถิ่นจะทำให้มีข้อมูลในการบริหารจัดการท่องเที่ยวของตนเองได้

#### 4.1.3.4 ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรม หรือ หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

เนื่องจากการทำงานในสายของธุรกิจการท่องเที่ยวนั้น จำเป็นต้องใช้การตั้งสมประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ หลักสูตรพื้นฐานเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องเรียนจากสถาบันก็จริง แต่ผู้ประกอบการต้องการหลักสูตรที่สามารถเชื่อมโยงและเสริมประสบการณ์เข้ากับการเรียนให้กับ



ผู้เรียนได้ ซึ่งหลักสูตรที่มีการเรียนการสอนในปัจจุบัน ผู้ประกอบการเล็งเห็นว่ากลับมาใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้น้อยมาก หลักสูตรนั้นเนื้อหาและหลักการค่อนข้างมาก แต่ผู้เรียนกลับไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้จริง ในกลุ่มผู้เรียนทั้งหมดจะมีเพียงไม่กี่คนที่สามารถมาปฏิบัติงานได้จริงอย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงอยากให้หลักสูตรที่มีการเรียนการสอนในปัจจุบัน ควรสร้างความเชื่อมโยงต่อการปฏิบัติงานจริงและต้องเน้นเรื่องของการเสริมประสบการณ์ในการทำงานจริงให้มากขึ้น โดยอาจจะมีการเชื่อมโยงกับสถานการณ์ประกอบการให้มีการฝึกงานในสถานที่ทำงานจริง แต่ทั้งนี้ก็มีข้อจำกัดเรื่องของจำนวนคนที่สามารถรับเข้าฝึกงานและสถานประกอบการเองไม่เข้าใจเรื่องของการฝึกประสบการณ์ให้กับผู้เรียน ซึ่งทั้งสองส่วนนี้ต้องมีความจำเป็นในการสร้างความเข้าใจและวางแนวทางในการดำเนินการร่วมกัน จึงจะทำให้หลักสูตรการเรียนการสอนสามารถตอบสนองต่อผู้ใช้งานได้อย่างแท้จริง และทำให้การเรียนการสอนของประเทศเป็นไปตามเป้าหมายของหลักสูตรได้

#### 4.1.4 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นเนื้อหาการจัดฝึกอบรมของตัวแทนทุกภาคส่วน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของการประเมิน เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสำหรับบุคลากรท่องเที่ยวในกลุ่มวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว แผนกสาขาการเดินทาง

ตารางที่ 4.26 ความต้องการจำเป็นเนื้อหาการจัดฝึกอบรม ระยะเวลา และตำแหน่งที่ต้องได้รับการอบรม

ที่	หัวข้อการอบรม	ความ ต้องการ จำเป็น	ระยะเวลาอบรม ที่เหมาะสม	ตำแหน่งที่ควรได้รับการอบรม หัวข้อนี้					
				Product Manager	Contracts Manager Sales and Marketing Manager	Contracts Manager	Ticketing Manager	Tour Manager	
1	ภาวะผู้นำ	3.00 (มาก)	ไม่เกิน 3 ชม.	✓	✓	✓	✓	✓	
2	การบริหารงานเชิงรุก	3.00 (มาก)	ไม่เกิน 3 ชม.	✓	✓	✓	✓	✓	
3	บุคลิกภาพและการสื่อสารกับ นักท่องเที่ยว	3.00 (มาก)	ไม่เกิน 3 ชม.	✓	✓	✓	✓	✓	
4	ระบบบัญชีและภาษีเบื้องต้น	3.00 (มาก)	ไม่น้อยกว่า 12 ชม.	✓	-	✓	-	-	
5	การตลาดออนไลน์	3.00 (มาก)	ไม่เกิน 3 ชม.	✓	✓	-	✓	✓	
6	การบริหารบัญชีและการเงิน	3.00 (มาก)	ไม่น้อยกว่า 12 ชม.	✓	✓	✓	✓	✓	

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ที่	หัวข้อการอบรม	ความ ต้องการ จำเป็น	ระยะเวลาอบรม ที่เหมาะสม	ตำแหน่งที่ควรได้รับการอบรม หัวข้อนี้					
				Product Manager	Contracts Manager Sales and Marketing Manager	Contracts Manager	Ticketing Manager	Tour Manager	
7	การบริหารการตลาดและการขาย	3.00 (มาก)	ไม่เกิน 3 ชม.	✓	✓	-	✓	✓	
8	การบริหารและการพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	3.00 (มาก)	ไม่เกิน 3 ชม.	✓	✓	✓	✓	✓	
9	บริบทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในประเทศไทย	3.00 (มาก)	ไม่เกิน 3 ชม.	✓	✓	✓	✓	✓	
10	กลยุทธ์จัดการการอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว	3.00 (มาก)	ไม่เกิน 6 ชม.	✓	✓	✓	✓	✓	
11	การพัฒนาการท่องเที่ยวและจัดหา แผนการตลาดเพื่อ รองรับ AEC	3.00 (มาก)	ไม่เกิน 6 ชม.	✓	✓		✓	✓	
12	การบริหารจัดการความเสี่ยงใน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	3.00 (มาก)	ไม่เกิน 6 ชม.	✓	✓	✓	✓	✓	
13	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	3.00(มาก)	ไม่เกิน 3 ชม.	✓	✓	✓	✓	✓	
14	เทคนิคการทำทัวร์ที่ดี	3.00 (มาก)	ไม่เกิน 6 ชม.	✓	-	-	-	✓	
15	เทคนิคการออกตั๋ว	3.00 (มาก)	ไม่เกิน 6 ชม.	-	-		✓	-	
<b>ภาพรวมของการอบรม</b>		3.00 (มาก)	ไม่เกิน 90 ชม.						

จากตารางที่ 4.26 พบว่าความต้องการจำเป็นเนื้อหาการจัดฝึกอบรมของตัวแทนทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่คณะผู้วิจัยได้ร่างขึ้นเป็นหัวข้อที่ต้องการให้มีการฝึกอบรมในระดับสูงทุกหัวข้อ และจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละตำแหน่งที่จะต้องเข้ารับการอบรม ทั้งนี้การอบรมไม่ยอกให้เกิน 90 ชั่วโมง และแต่ละหัวเรื่องส่วนใหญ่ไม่ควรเกิน 3 ชั่วโมง แต่มีเพียงบางหัวเรื่องที่ต้องการใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้มากกว่าวิชาอื่น ได้แก่ ระบบบัญชีและภาษีเบื้องต้น การบริหารบัญชีและการเงิน เทคนิคการทำทัวร์ที่ดี และเทคนิคการออกตั๋ว

## 4.2 การนำเสนอแนวทางการสร้างหลักสูตรเพื่อการพัฒนาสมรรถนะและคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์สำหรับบุคลากรท่องเที่ยวในกลุ่มวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว แผนกสาขาการเดินทาง

จากผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณทั้งในและต่างประเทศ และการประชุมระดมสมองหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างหลักสูตรเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวนั้น คณะผู้วิจัยควรเป็นการจัดสร้างหลักสูตรระยะสั้น โดยจัดลักษณะเป็นหลักสูตรเชิงประสบการณ์ ใช้ระยะเวลาในการอบรมไม่เกิน 15 วัน โดยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ และการพัฒนาหลักสูตร ดังนี้

4.2.1 ผลของการกำหนด หลักการและความสำคัญ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ เนื้อหาวิชา โครงสร้างหลักสูตร กิจกรรมการเรียนรู้อ การวัดผลประเมินผลการเรียนรู้ และกำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับการอบรมในเบื้องต้น

### (1) หลักการและเหตุผล

เนื่องจากการเปิดเสรีในการเคลื่อนย้ายแรงงานในภาคบริการ มีผลกระทบต่อธุรกิจด้านการท่องเที่ยวประกอบด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรที่อยู่ในกลุ่มวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เนื่องจากในตำแหน่งงานที่สามารถให้มีการเคลื่อนย้ายได้ คือ กลุ่มผู้จัดการใน 5 ตำแหน่งงาน ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการ ทั้งเชิงคุณค่าและมูลค่า ทำให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นหนึ่งในและเป็นเอกลักษณ์ที่เหนือกว่าประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ให้กับบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยว จึงควรจัดให้มีหลักสูตรเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งผู้จัดการ กลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยว สาขาการเดินทาง ในแผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว

ในการออกแบบและการพัฒนาหลักสูตร สำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว ในกลุ่มวิชาชีพการท่องเที่ยว สาขาการเดินทาง ในแผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) นั้น ได้ดำเนินการพัฒนาภายใต้กรอบแนวคิดของ ข้อตกลงร่วมด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional : MRA) และกรอบสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ACCSTP) ซึ่งได้กำหนดกรอบสมรรถนะพื้นฐาน ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ (minimum requirements) ของผู้ที่ประกอบวิชาชีพในสาขาที่พัก (Hotel Service) และ สาขาการเดินทาง (Travel Services) โดยการพัฒนาหลักสูตรเน้นการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม ด้วยการหารือร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาการท่องเที่ยว และรับฟังความต้องการและความคิดเห็นจากส่วนงานราชการผู้รับผิดชอบการท่องเที่ยวในพื้นที่ และกลุ่มผู้ประกอบการการท่องเที่ยวในพื้นที่ ประกอบด้วย การวิเคราะห์หน้าที่ความรับผิดชอบ จำนวน 5 ตำแหน่ง ได้แก่ ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) ผู้จัดการฝ่ายขายและ

การตลาด (Sale and Marketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager) มีการวิเคราะห์กรอบสมรรถนะ และคุณลักษณะที่เป็นเลิศสำหรับตำแหน่งที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยมุ่งไปที่ สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และ สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competencies) ในแต่ละตำแหน่งงาน ความต้องการหลักสูตรในการพัฒนา และได้นำเสนอหลักสูตรต่อผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาการท่องเที่ยว และผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เพื่อพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์

## (2) วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

เมื่อฝึกอบรมหลักสูตรนี้แล้ว บุคคลผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะความสามารถที่จำเป็นต่อการบริหารงานในสถานประกอบการการท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริบท วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ในการบริหารสถานประกอบการการท่องเที่ยวในยุคศตวรรษที่ 21
2. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานและการพัฒนาองค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การบริหารการเงิน งบประมาณ ของสถานประกอบการการท่องเที่ยวโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ความรู้และแนวทางในการพัฒนาตนเองในด้านความสามารถในการจัดการการเป็นผู้นำ คุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว
4. การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ทั้งในและต่างประเทศ และการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. การเปิดโลกทัศน์และได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันระหว่างผู้ร่วมอาชีพเดียวกัน

## วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

ผู้ผ่านการฝึกอบรมครบตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร จะสามารถ

1. สามารถระบุทิศทางการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในการท่องเที่ยวในยุคศตวรรษที่ 21 และผลกระทบที่มีต่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยว
2. สามารถประเมินขีดสมรรถนะขององค์กรและเสนอแนะแนวทางการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ตามแนวคิดทางการจัดการบริหารการท่องเที่ยวแบบใหม่ได้
3. สามารถระบุเทคโนโลยีที่จะสามารถนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และวิธีการประยุกต์ใช้ในการทำงานแต่ละตำแหน่งได้
4. สามารถกำหนดแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างชัดเจน

5. สามารถยกตัวอย่างประสบการณ์การบริหารงานของสถานประกอบการที่  
ทั้งประสบความสำเร็จและประสบปัญหาในแง่มุมต่างๆ เพื่อเป็นกรณีศึกษาสำหรับการบริหารงานใน  
อนาคตต่อไป

**(3) โครงสร้างหลักสูตร**

จากการศึกษาข้อมูลในระยะที่ 1 จากการวิเคราะห์ภาระหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง  
งาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ สมรรถนะที่เป็นเลิศ และความต้องการจำเป็นของรายวิชา สามารถ  
วิเคราะห์ออกมา ดังนี้

ตารางที่ 4.27 ตารางวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างตำแหน่งงาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ สมรรถนะที่เป็นเลิศ และความต้องการจำเป็นของรายวิชา

ตำแหน่งงาน	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	สมรรถนะที่เป็นเลิศ	ผลจากการระดมสมอง ประสพการณ์และความต้องการในการฝึกอบรม
<p>ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความเป็นผู้นำและการเป็นนักบริหาร</li> <li>● สามารถการบริหารกายและจิตใจท่ามกลางความกดดัน</li> <li>● มีจิตบริการและบุคลิกสำหรับการให้บริการ</li> <li>● สามารถประสานงานและทำงานเป็นทีม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษตามตำแหน่ง</li> <li>● สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการทำงาน</li> <li>● มีทักษะการตัดสินใจและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เทคนิคในการจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยวในยุคใหม่</li> <li>● กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประเทศในกลุ่ม AEC</li> <li>● ทิศทางและรูปแบบการท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21</li> <li>● การวางแผนกลยุทธ์สำหรับการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว</li> <li>● วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของประเทศในกลุ่ม AEC</li> <li>● พฤติกรรมและวัฒนธรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ</li> </ul>

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	สมรรถนะที่เป็นเลิศ	ผลจากการระดมสมอง ประสพการณ์และความต้องการในการฝึกอบรม
ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sale and Marketing Manager)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความเป็นผู้นำและการเป็นนักบริหาร</li> <li>• สามารถการบริหารกายและจิตใจท่ามกลางความกดดัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษตามตำแหน่ง</li> <li>• สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบริหารการตลาดรูปแบบใหม่ในธุรกิจท่องเที่ยว (Digital Marketing)</li> <li>• การนำเทคโนโลยีใหม่มาบริหารงานในธุรกิจนำเที่ยว</li> </ul>
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีจิตบริการและบุคลิกสำหรับการให้บริการ</li> <li>• สามารถประสานงานและทำงานเป็นทีม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีทักษะการตัดสินใจและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากรท่องเที่ยว</li> <li>• กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประเทศในกลุ่ม AEC</li> <li>• การบริหารระบบบัญชี การเงินและภาษีสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว</li> </ul>
ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทักษะการเจรจาต่อรอง การให้บริการที่เป็นเลิศ</li> <li>• เทคนิคการออกตั๋ว</li> <li>• การนำเทคโนโลยีใหม่มาบริหารงานในธุรกิจนำเที่ยว</li> </ul>

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

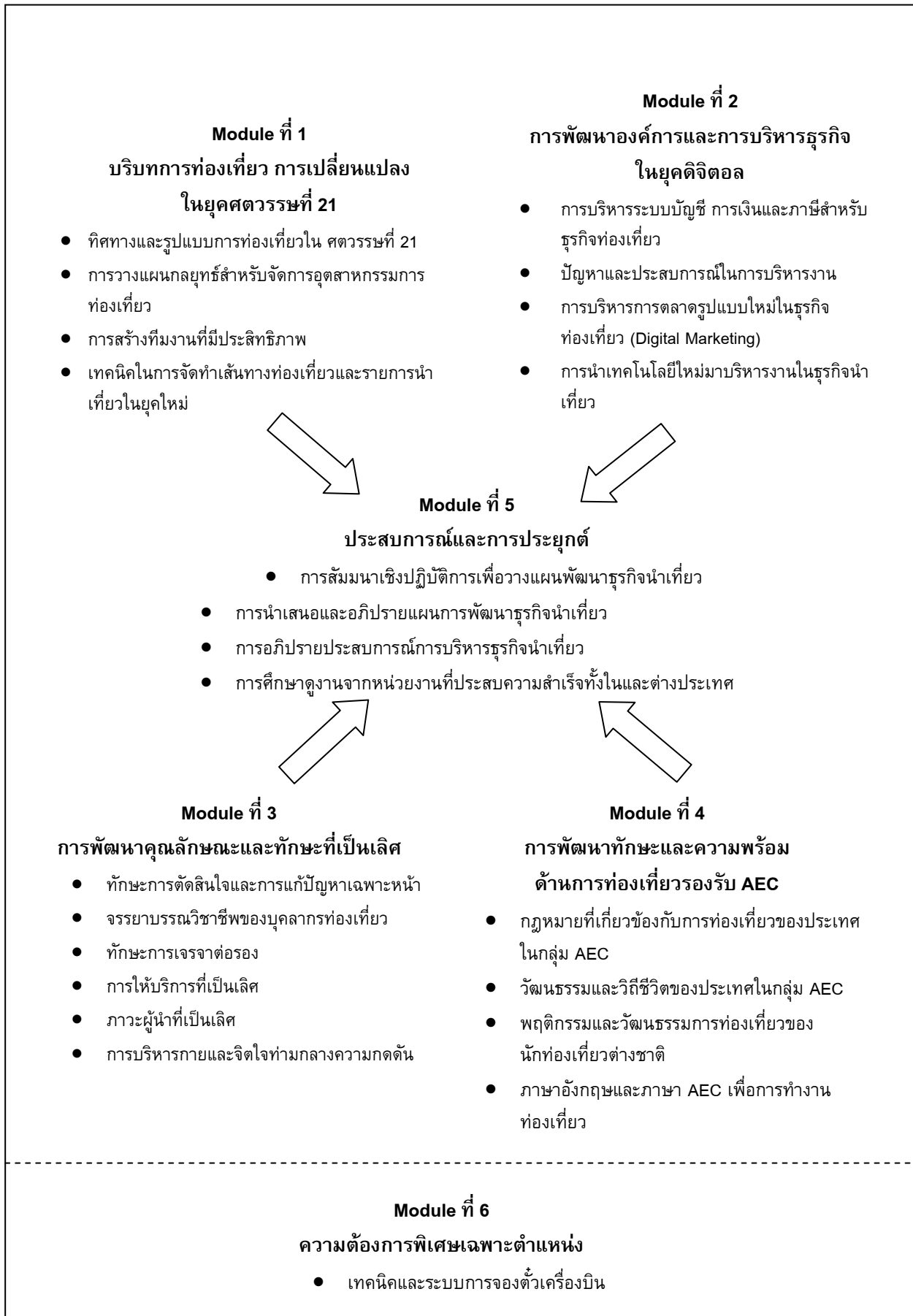
ตำแหน่งงาน	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	สมรรถนะที่เป็นเลิศ	ผลจากการระดมสมอง ประสพการณ์และความต้องการในการฝึกอบรม
ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความเป็นผู้นำและการเป็นนักบริหาร</li> <li>● สามารถการบริหารกายและจิตใจท่ามกลางความกดดัน</li> <li>● มีจิตบริการและบุคลิกสำหรับการให้บริการ</li> <li>● สามารถประสานงานและทำงานเป็นทีม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษตามตำแหน่ง</li> <li>● สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการทำงาน</li> <li>● มีทักษะการตัดสินใจและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของประเทศในกลุ่ม AEC</li> <li>● พฤติกรรมและวัฒนธรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ</li> <li>● การให้บริการที่เป็นเลิศ</li> <li>● กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประเทศในกลุ่ม AEC</li> <li>● การนำเทคโนโลยีใหม่มาบริหารงานในธุรกิจนำเที่ยว</li> </ul>

ซึ่งจากข้อมูลข้างต้น คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลแล้วนำมาจัดหลักสูตรเป็นกลุ่ม ได้ 5 หมวดวิชาหลัก (Module) 5 Module และหมวดความต้องการพิเศษเฉพาะตำแหน่ง 1 Module และเบ็ดเตล็ดอีก 1 หมวด โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ตารางที่ 4.28 สรุปรายละเอียดวิชาของหลักสูตรฝึกอบรม

	รายวิชา	ทฤษฎี (ชม.)	ปฏิบัติ (ชม.)	รวม (ชม.)
<b>Module 1</b>	<b>บริบทการท่องเที่ยวในยุคศตวรรษที่ 21</b>	<b>10.5</b>	<b>1.5</b>	<b>12</b>
	ทิศทางและรูปแบบการท่องเที่ยวใน ศตวรรษที่ 21	3		3
	การวางแผนกลยุทธ์สำหรับการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	3		3
	การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ	3		3
	เทคนิคในการจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยวในยุคใหม่	1.5	1.5	3
<b>Module 2</b>	<b>การพัฒนาองค์กรและการบริหารธุรกิจในยุคดิจิทัล</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>9</b>
	การบริหารระบบบัญชี การเงินและภาษีสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว (ปัญหาและประสบการณ์ในการบริหารงาน)	6	-	-
	การบริหารการตลาดรูปแบบใหม่ในธุรกิจท่องเที่ยว (Digital Marketing)	3	-	-
	การนำเทคโนโลยีใหม่มาบริหารงานในธุรกิจนำเที่ยว	3	-	-
<b>Module 3</b>	<b>การพัฒนาคุณลักษณะและทักษะที่เป็นเลิศ</b>	<b>12.5</b>	<b>5.5</b>	<b>18</b>
	ทักษะการตัดสินใจและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	2	1	3
	จรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากรท่องเที่ยว	3		3
	ทักษะการเจรจาต่อรอง	2	1	3
	การให้บริการที่เป็นเลิศ	1.5	1.5	3
	ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ	3		3
	การบริหารกายและจิตใจท่ามกลางความกดดัน	1	2	3
<b>Module 4</b>	<b>การพัฒนาทักษะและความพร้อมด้านการท่องเที่ยวรองรับ AEC</b>	<b>10.5</b>	<b>1.5</b>	<b>12</b>
	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประเทศในกลุ่ม AEC	3		3
	วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของประเทศในกลุ่ม AEC	3		3
	พฤติกรรมและวัฒนธรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ	3		3
	ภาษาอังกฤษและภาษา AEC เพื่อการทำงานท่องเที่ยว	1.5	1.5	3
<b>Module 5</b>	<b>ประสบการณ์และการประยุกต์</b>	<b>24</b>		<b>24</b>
	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อวางแผนพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว	6		6
	การนำเสนอและอภิปรายแผนการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว	3		3
	การอภิปรายประสบการณ์การบริหารธุรกิจนำเที่ยว	3		3
	การศึกษาดูงานจากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จทั้งในและ ต่างประเทศ	12		12
<b>Module 6</b>	<b>ความต้องการพิเศษเฉพาะตำแหน่ง</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
	เทคนิคการออกตัว	2	4	6



ตารางที่ 4.28 สรุปรายละเอียดรายวิชาจำแนกตามตำแหน่งงาน

รายวิชา	ผู้จัดการธุรกิจ		ผู้จัดการฝ่ายขาย/ตลาด		ผู้จัดการฝ่ายบัญชี		ผู้จัดการฝ่ายตัว		ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว	
	ทฤษฎี	ปฏิบัติ	ทฤษฎี	ปฏิบัติ	ทฤษฎี	ปฏิบัติ	ทฤษฎี	ปฏิบัติ	ทฤษฎี	ปฏิบัติ
	<b>บริบทการท่องเที่ยวในยุคศตวรรษที่ 21</b>	<b>10.5</b>	<b>1.5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
ทิศทางและรูปแบบการท่องเที่ยวใน ศตวรรษที่ 21	3									
การวางแผนกลยุทธ์สำหรับการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	3									
การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ	3		3		3		3		3	
เทคนิคในการจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยวในยุคใหม่	1.5	1.5								
<b>การพัฒนาองค์การและการบริหารธุรกิจในยุคดิจิทัล</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
การบริหารระบบบัญชี การเงินและภาษีสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว (ปัญหาและประสบการณ์บริหาร)					6					
การบริหารการตลาดรูปแบบใหม่ในธุรกิจท่องเที่ยว (Digital Marketing)			3							
การนำเทคโนโลยีใหม่มาบริหารงานในธุรกิจนำเที่ยว	3		3		3		3		3	
<b>การพัฒนาคุณลักษณะและทักษะที่เป็นเลิศ</b>	<b>7.5</b>	<b>4.5</b>	<b>7.5</b>	<b>4.5</b>	<b>11.5</b>	<b>1.5</b>	<b>9.5</b>	<b>3.5</b>	<b>7.5</b>	<b>4.5</b>
ทักษะการตัดสินใจและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	2	1	2	1	2		2	1	2	1
จรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากรท่องเที่ยว					3					
ทักษะการเจรจาต่อรอง							2	1		
การให้บริการที่เป็นเลิศ	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5
ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ	3		3		3		3		3	
การบริหารกายและจิตใจท่ามกลางความกดดัน	1	2	1	2	2		1		1	2

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

รายวิชา	ผู้จัดการธุรกิจ		ผู้จัดการฝ่ายขาย/ตลาด		ผู้จัดการฝ่ายบัญชี		ผู้จัดการฝ่ายทั่ว <sup>+</sup>		ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว	
	ทฤษฎี	ปฏิบัติ	ทฤษฎี	ปฏิบัติ	ทฤษฎี	ปฏิบัติ	ทฤษฎี	ปฏิบัติ	ทฤษฎี	ปฏิบัติ
<b>การพัฒนาทักษะและความพร้อมด้านการท่องเที่ยวรองรับ AEC</b>	<b>10.5</b>	<b>1.5</b>	<b>1.5</b>	<b>1.5</b>	<b>4.5</b>	<b>0</b>	<b>1.5</b>	<b>1.5</b>	<b>10.5</b>	<b>1.5</b>
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประเทศในกลุ่ม AEC	3				3				3	
วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของประเทศในกลุ่ม AEC	3								3	
พฤติกรรมและวัฒนธรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ	3								3	
ภาษาอังกฤษและภาษา AEC เพื่อการทำงานท่องเที่ยว	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5		1.5	1.5	1.5	1.5
<b>ประสบการณ์และการประยุกต์</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>24</b>
การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อวางแผนพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว		6		6		6		6		6
การนำเสนอและอภิปรายแผนการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว		3		3		3		3		3
การอภิปรายประสบการณ์การบริหารธุรกิจนำเที่ยว		3		3		3		3		3
การศึกษาดูงานจากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จทั้งในและต่างประเทศ		24		24		24		24		24
<b>ความต้องการพิเศษเฉพาะตำแหน่ง</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
เทคนิคการออกตัว <sup>+</sup>							2	4		
<b>รวมจำนวนชั่วโมงที่อบรม</b>	<b>31.5</b>	<b>43.5</b>	<b>18</b>	<b>42</b>	<b>28</b>	<b>37.5</b>	<b>19</b>	<b>45</b>	<b>24</b>	<b>42</b>
		<b>75</b>		<b>60</b>		<b>65.5</b>		<b>64</b>		<b>64</b>

#### (4) เนื้อหาสาระรายวิชา

คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลแล้วนำมาจัดหลักสูตรเป็นกลุ่ม 5 หมวดวิชาหลัก (Module) 5 Module และหมวดความต้องการพิเศษเฉพาะตำแหน่ง 1 Module ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละรายวิชา ดังนี้

#### Module ที่ 1 บริบทการท่องเที่ยว การเปลี่ยนแปลงในยุคศตวรรษที่ 21

##### 1.1 ทิศทางและรูปแบบการท่องเที่ยวใน ศตวรรษที่ 21

###### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบถึงสถานการณ์ ทิศทางและรูปแบบการท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21 และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
- (2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวโน้มและทิศทางการเติบโตของธุรกิจการท่องเที่ยว และรูปแบบการท่องเที่ยว ทั้งระดับประเทศและระดับนานาชาติ
- (3) เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้รับทราบข้อมูล สำหรับเตรียมการรองรับทิศทางและรูปแบบการท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21

###### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาสถานการณ์ ทิศทาง และรูปแบบการท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21 และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ทั้งในและต่างประเทศ ผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และนโยบายของภาครัฐ ที่มีผลต่อแนวโน้มและทิศทางการเติบโตของธุรกิจการท่องเที่ยว รวมถึงรูปแบบการท่องเที่ยว ทั้งระดับประเทศและระดับนานาชาติ

##### 1.2 การวางแผนกลยุทธ์สำหรับการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

###### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) เพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบและรูปแบบการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาพรวม
- (2) เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงรูปแบบการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันกับธุรกิจของตนเพื่อค้นหาข้อแตกต่าง แนวทางในการยกระดับธุรกิจของตน เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล
- (3) เพื่อสามารถวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจให้สอดคล้องกับแผนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศในระยะยาวและได้เปรียบกว่าคู่แข่ง

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษารายละเอียดของรูปแบบการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในทฤษฎี โดยให้ความสำคัญกับแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ แนวทางในการยกระดับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล การสร้างความแตกต่าง บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับ จนนำไปสู่การวิเคราะห์วิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการลงทุน การเปรียบเทียบกลยุทธ์ทางธุรกิจของกลุ่ม

### 1.3 การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ความหมายของการสร้างทีม
- (2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม ทราบกระบวนการทำงานเป็นทีมที่มาจากหลายฝ่าย (Cross functional team) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคของการทำงานเป็นทีม และทราบ
- (4) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถจัดทำแผนพัฒนาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่ยังมีจุดอ่อน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมโดยรวมในอนาคต

#### คำอธิบายรายวิชา

ความหมายของการสร้างทีม กระบวนการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนและเป็นอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม การจัดทำแผนพัฒนาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมเพื่อยกประสิทธิภาพขององค์กร

### 1.4 เทคนิคในการจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยวในยุคใหม่

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ในการจัดรายการท่องเที่ยว ที่มีคุณภาพ
- (2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถจัดทำรายการท่องเที่ยว ทั้งภายใน และภายนอกประเทศได้
- (3) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัญหาในการจัดรายการท่องเที่ยว และสามารถหาแนวทางในการแก้ไขได้
- (4) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปดำเนินการจัดรายการท่องเที่ยวที่สามารถปฏิบัติได้จริง

### **คำอธิบายรายวิชา**

ศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดรายการท่องเที่ยว การสำรวจเส้นทาง เพื่อกำหนดแหล่งท่องเที่ยว จัดทำรายการท่องเที่ยว วางแผนการใช้งบประมาณดำเนินการ และผลกำไรทางธุรกิจ รวมถึงการ จัดแผนการท่องเที่ยวในยุคใหม่ โดยเน้นความปลอดภัย ตลอดจนปัญหาและอุปสรรค อันจะเกิดขึ้น และความสัมพันธ์กับกฎหมายการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

## **Module ที่ 2 การพัฒนาองค์การและการบริหารธุรกิจในยุคดิจิทัล**

### **2.1 การบริหารระบบบัญชี การเงินและภาษีสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว (ปัญหาและประสบการณ์ในการบริหารงาน)**

#### **วัตถุประสงค์รายวิชา**

- (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม ได้รับความรู้ในการบริหารระบบบัญชี การเงินและภาษีสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว
- (2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม ได้รับความรู้ในการบริหารระบบบัญชี การเงินและภาษีสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระหว่างผู้ประกอบการอาชีพในตำแหน่งเดียวกัน

#### **คำอธิบายรายวิชา**

การบริหารระบบบัญชี การเงินและภาษีสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว ปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหาทางการเงิน

### **2.2 การบริหารการตลาดรูปแบบใหม่ในธุรกิจท่องเที่ยว (Digital Marketing)**

#### **วัตถุประสงค์รายวิชา**

- (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในความหมาย ความสำคัญด้านการตลาดของการท่องเที่ยว และแนวความคิดการขายและการตลาดในธุรกิจท่องเที่ยว
- (2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถวิเคราะห์แนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21 และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการแข่งขันด้านการตลาดในธุรกิจการท่องเที่ยว
- (3) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถวางแผนการตลาดตลอดจนการจัดการแนวความคิดการขายและการตลาดในธุรกิจท่องเที่ยว
- (4) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบเทคนิคการเสนอขายสินค้าทางการท่องเที่ยวในยุคใหม่ และเทคนิคในการทำตลาดโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการจัดการ

#### **คำอธิบายรายวิชา**

ศึกษาความหมาย ความสำคัญด้านการตลาดของการท่องเที่ยว และแนวความคิดการขายและการตลาดในธุรกิจท่องเที่ยว การวิเคราะห์แนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการแข่งขันด้านการตลาดในธุรกิจการท่องเที่ยว การวางแผนการตลาด ตลอดจนการจัดการแนวความคิดการขายและการตลาดในธุรกิจท่องเที่ยว กลยุทธ์การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการในธุรกิจการท่องเที่ยว การประเมินผลการสื่อสารการตลาด และเทคนิคในการทำตลาดโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการจัดการ

## 2.3 การนำเทคโนโลยีใหม่มาบริหารงานในธุรกิจนำเที่ยว

### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) ให้ผู้เรียนมีความรู้ในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้บริหารงานการท่องเที่ยว
- (2) ให้ผู้เรียนเกิดทักษะ มีความสามารถในการนำเทคโนโลยีใหม่มาประยุกต์ใช้ในงาน
- (3) ให้ผู้เรียนสามารถเลือกและคัดสรรเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการทำงานด้านการท่องเที่ยวได้

### คำอธิบายรายวิชา

เทคโนโลยีในสมัยปัจจุบัน ประโยชน์และวิธีการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ข้อจำกัดของเทคโนโลยีใหม่ หลักการเลือกและคัดสรรเทคโนโลยีเพื่อมาประยุกต์ใช้ในงานลักษณะต่างๆ

## Module ที่ 3 การพัฒนาคุณลักษณะและทักษะที่เป็นเลิศ

### 3.1 ทักษะการตัดสินใจและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้กระบวนการตัดสินใจและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ นำไปสู่การตัดสินใจและการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) เพื่อพัฒนาทักษะของผู้เข้ารับการอบรมในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาในสถานการณ์รูปแบบต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม
- (3) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำแนวทางในการตัดสินใจและการแก้ปัญหา ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความสำคัญของการตัดสินใจและการแก้ปัญหาในฐานะผู้บริหาร รูปแบบของปัญหาและการตัดสินใจ กระบวนการตัดสินใจและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ เครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ นอกจากนี้ มีการฝึกปฏิบัติจากกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจริงในองค์กร



### 3.2 จรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากรท่องเที่ยว

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและหลักการด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ สำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- (2) เพื่อสร้างจิตสำนึกให้กับผู้เข้ารับการอบรมได้ตระหนักถึงจริยธรรม และจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยว
- (3) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงานได้อย่างเหมาะสม

#### คำอธิบายรายวิชา

แนวคิด หลักการ และความสำคัญของจริยธรรม จรรยาบรรณ สำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บทบาท และความรับผิดชอบของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีต่อลูกค้าและสังคม ปัญหาด้านจริยธรรมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและแนวทางแก้ไข การพัฒนาจริยธรรม หรือจรรยาบรรณของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

### 3.3 ทักษะการเจรจาต่อรอง

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในแนวทางและเทคนิคการเจรจาต่อรองใน 3 ขั้นตอน และเรียนรู้ถึงวิธีการลดความขัดแย้งในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ
- (2) เพื่อพัฒนาทักษะของผู้เข้ารับการอบรมให้สามารถนำทักษะที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความหมายและความสำคัญของการเจรจาต่อรอง ระดับผู้บริหารในทางธุรกิจ แนวทางและเทคนิคการเจรจาต่อรองที่เป็นเลิศ ใน 3 ขั้นตอน ได้แก่ ก่อนการเจรจาต่อรอง ระหว่างการเจรจาต่อรอง และหลังการเจรจาต่อรอง และวิธีการลดความขัดแย้งในการเจรจาต่อรอง ในการอบรมครั้งนี้ ผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับการฝึกปฏิบัติโดยใช้บทบาทสมมติ และการใช้กรณีศึกษาในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ

### 3.4 การให้บริการที่เป็นเลิศ

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและแนวคิดของงานด้านการบริการ
- (2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถวิเคราะห์ตนเองและลูกค้า ในเรื่องของความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ ความสำคัญของการบริการ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- (3) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- (4) เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Attitude) ที่ดีต่อการส่งมอบบริการที่ประทับใจและภาคภูมิใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ
- (5) เพื่อพัฒนาทักษะ บุคลิกภาพ และพฤติกรรม (Behavior) ในการบริการที่เป็นมาตรฐาน และเทคนิคการติดต่อสื่อสารและการบริการอย่างมืออาชีพ อาทิเช่น ท่วงทำอริยาบถในการต้อนรับและให้บริการ (Movements) ขั้นตอนการบริการ (Sequence of Service) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Communications) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling)
- (6) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถสังเกตอารมณ์ของลูกค้าแต่ละประเภท วิธีการระงับอารมณ์ของลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ และได้ฝึกฝนทักษะการรับมือกับสถานการณ์การให้บริการในกรณีที่เกิดเหตุไม่เป็นไปตามคาดหมาย

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษามาตรฐานการให้บริการ การวิเคราะห์ตนเองและลูกค้าในเรื่องความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ ความสำคัญของการบริการ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ วิธีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการ การพัฒนาทักษะบุคลิกภาพ พฤติกรรมในการให้บริการ เทคนิคการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการอย่างมืออาชีพ การสังเกตอารมณ์ของลูกค้าแต่ละประเภท วิธีการระงับอารมณ์ของลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ และวิธีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดหมาย

### 3.5 ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) เพื่อให้รู้และเข้าใจพฤติกรรมของการเป็นผู้นำที่มีความเป็นเลิศในทุกมิติ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อเหตุการณ์ หลักการบริหารทีมงาน สร้างเครือข่าย บริหารความขัดแย้ง เจริญต่อตรง และจิตวิทยการบริหารงาน
- (2) เพื่อสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาความสามารถของตนเองให้เป็นผู้ที่มีความเป็นเลิศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) เพื่อพัฒนาศักยภาพของการเป็นผู้นำให้มีความเป็นเลิศเพื่อการพัฒนาองค์กร

### คำอธิบายรายวิชา

เป็นการพัฒนาผู้บริหารให้มีความรู้และเข้าใจในพฤติกรรมของการเป็นผู้นำ ที่มีความเป็นเลิศเพื่อการพัฒนาองค์กร ได้แก่ ด้านการเปลี่ยนแปลง คือต้องมีสมรรถนะของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีแนวทางการพัฒนาตนเองให้มีภาวะในการเป็นผู้นำ และมีทักษะของผู้นำที่ทันต่อเหตุการณ์ ด้านการบริหารทีมงาน คือ รู้เกี่ยวกับบทบาทและพฤติกรรมของทีมงาน มีเทคนิคการสื่อสารเพื่อให้เกิดความร่วมมือและประสานงานกันภายในทีมและระหว่างทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการสร้างเครือข่าย คือ มีแนวทางการสร้างเครือข่ายและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ด้านการบริหารความขัดแย้ง คือต้องมีความรู้ ทักษะ ในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้ มีจิตวิทยาในการบริหารงานรวมถึงสามารถโน้มน้าว มีเทคนิคการสร้างควมไว้วางใจและเจรจาต่อรองได้

### 3.6 การบริหารกายและจิตใจท่ามกลางความกดดัน

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้และทราบเทคนิคการบริหารกายและจิตใจท่ามกลางความกดดัน
- (2) เปิดโลกทัศน์ในการทำงานในตำแหน่งงาน และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาและปรับอารมณ์ท่ามกลางความกดดันในสถานการณ์ที่คล้ายกัน

#### คำอธิบายรายวิชา

การบริหารกายและจิต และเทคนิคการปรับอารมณ์ท่ามกลางความกดดัน การฝึกบริหารอารมณ์และการควบคุมการแสดงออก วิธีคิดและการปรับตัว

## Module ที่ 4 การพัฒนาทักษะและความพร้อมด้านการท่องเที่ยวรองรับ AEC

### 4.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประเทศในกลุ่ม AEC

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งในประเทศไทยและประเทศในกลุ่มอาเซียน
- (2) เพื่อให้มีแนวทางในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง และสามารถนำไปปรับใช้ในการดำเนินงานในกรณีต่างๆได้อย่างถูกต้อง
- (3) เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของตนเองในการที่จะสามารถปกป้องผลประโยชน์ของตนเอง

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาระบบสำคัญของระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ทั้งของประเทศไทยและประเทศในกลุ่มอาเซียน เช่น พ.ร.บ. สถานบริการ 2509 พ.ร.บ. โรงแรม พ.ศ. 2487 พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 กฎหมายภาษีอากร (การคืนภาษีให้นักท่องเที่ยว) กฎหมายการค้าประเวณี กฎหมายยาเสพติด กฎหมายโรงแรม กฎหมายเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติ กฎหมายเกี่ยวกับ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม กฎหมายเกี่ยวกับคนเข้าเมือง กฎหมายธุรกิจนำเที่ยว และกฎหมายเกี่ยวกับองค์การการท่องเที่ยวของประเทศไทยและประเทศในอาเซียน เป็นต้น

### 4.2 วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของประเทศในกลุ่ม AEC

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบและวิถีชีวิต (Life Style) ของคนแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียน
- (2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบความเหมือนและความแตกต่างทางวัฒนธรรม รวมถึงประเพณีและวัฒนธรรมที่น่าสนใจ เอกลักษณ์และสิ่งที่น่าสนใจของแต่ละประเทศ
- (3) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อห้ามปฏิบัติในแต่ละประเทศ
- (4) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมร่วมของประเทศในกลุ่มอาเซียน
- (5) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม สามารถค้นหาจุดเด่นของประเทศไทยที่เป็นหนึ่งเดียวในอาเซียนได้

#### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษารูปแบบและวิถีชีวิต (Life Style) ของคนในแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียน ศึกษาความเหมือนและความแตกต่างทางวัฒนธรรม รวมถึงประเพณีและวัฒนธรรมที่น่าสนใจ เอกลักษณ์และสิ่งที่น่าสนใจของแต่ละประเทศ ข้อห้ามปฏิบัติในแต่ละประเทศ วัฒนธรรมร่วมของประเทศในกลุ่มอาเซียน และจุดเด่นของประเทศไทยที่เป็นหนึ่งเดียวในอาเซียน

#### 4.3 พฤติกรรมและวัฒนธรรมการท่งเทียวนักท่งเทียวนต่างชาติ

##### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้รับทราบถึงพฤติกรรมและวัฒนธรรมการท่งเทียวนักท่งเทียวนที่เป็นตลาดเป้าหมายและตลาดหลักของประเทศไทย
- (2) เพื่อให้ผู้รับการอบรมทราบแนวทางการจัดกิจกรรมการท่งเทียวนและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เหมาะสมกับนักท่งเทียวนในแต่ละกลุ่ม
- (3) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับนักท่งเทียวนในแต่ละกลุ่ม

##### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาพฤติกรรมของนักท่งเทียวนที่เป็นตลาดเป้าหมายและตลาดหลักของประเทศไทย เกี่ยวกับค่านิยม สังคม วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต ของนักท่งเทียวนแต่ละชาติ การจำแนกนักท่งเทียวนตามรูปแบบพฤติกรรมการท่งเทียวน ตามกลุ่มตลาดการท่งเทียวน รวมถึงการจัดกิจกรรมการท่งเทียวนให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มนักท่งเทียวน ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

#### 4.4 ภาษาอังกฤษและภาษา AEC เพื่อการทำงานท่งเทียวน

##### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและภาษา AEC ในการสื่อสาร ทั้งด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ในบริบทของการทำงานกับชาวต่างชาติ ในกลุ่ม AEC
- (2) เพื่อให้สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษา AEC ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดมีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

##### คำอธิบายรายวิชา

มุ่งเน้นการใช้วิธีในการสื่อสารที่มีกลยุทธ์ คำนึงถึงการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม หรือสภาพแวดล้อมหลายวัฒนธรรมเช่น การสนทนากับคนใน AEC จะมีความแตกต่างจากคนยุโรป และคำนึงถึงความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในประเทศกลุ่ม AEC ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การสนทนาเกี่ยวกับงาน เกี่ยวกับคนในที่ทำงาน เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การต้อนรับนักท่งเทียวนจาก AEC ทักษะการฟังสำหรับ AEC การสนทนาเกี่ยวกับผู้คนและวัฒนธรรมใน AEC เป็นต้น

## Module ที่ 5 ประสบการณ์และการประยุกต์

### 5.1 การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อวางแผนพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว/การนำเสนอและ อภิปรายแผนการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว/การอภิปรายประสบการณ์การบริหารธุรกิจนำเที่ยว

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม ได้มีประสบการณ์ตรงจากสถานปฏิบัติงานจริง
- (2) เปิดโลกทัศน์ในการทำงานในตำแหน่งงาน และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระหว่างผู้ประกอบอาชีพเดียวกัน

#### คำอธิบายรายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม ได้ฝึกประสบการณ์ และดูงานจากสถานประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานร่วมกัน

## Module ที่ 6 ความต้องการพิเศษเฉพาะตำแหน่ง

### 6.1 เทคนิคและระบบการจองตั๋วเครื่องบิน

#### วัตถุประสงค์รายวิชา

- (1) เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจองตั๋วเครื่องบินได้ครอบคลุมทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้พื้นฐาน ภาษาในการจองตั๋วเครื่องบิน การใช้ระบบจองตั๋ว และกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ
- (2) เพื่อให้ผู้อบรมสามารถจองตั๋วเครื่องบินผ่านระบบ เช่น AMADEUS ได้ เช่น การสำรองที่นั่ง การทำเที่ยวบิน การจองห้องพัก เส้นทางตารางการบินของสายการบิน การยืนยัน การยกเลิก การจัดเส้นทางการบิน การคำนวณราคาตั๋วโดยสารการทำ Booking การออกบัตรโดยสารเครื่องบินโดยใช้ระบบ E-Ticketing เป็นต้น

#### คำอธิบายรายวิชา

เป็นการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับระบบการจองตั๋วเครื่องบินที่ครอบคลุมในทุกด้าน เริ่มจาก ด้านความรู้พื้นฐานก่อนเข้าระบบจองตั๋ว เช่น ภูมิศาสตร์การบิน การแบ่งโซนการบินของสมาคม IATA รหัส Codeของสายการบินและเมืองต่างๆ และภาษาในการจองตั๋วเครื่องบิน การจัดและจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น เรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการสำรองที่นั่ง (Reservations) และการทำเที่ยวบิน (Connection) การจองห้องพัก เส้นทางตารางการบินของสายการบิน เรียนรู้การใช้ระบบ AMADEUS เช่น การยืนยัน การยกเลิก การจัดเส้นทางการบิน การคำนวณราคาตั๋วโดยสารการทำ Booking การออกบัตรโดยสารเครื่องบินโดยใช้ระบบ E-Ticketing เป็นต้น และได้เรียนรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ จากองค์กรและสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการบิน เช่น IATA , TAA , TTA , PATA เป็นต้น

## (5) กิจกรรมการฝึกอบรม

### 5.1 ระยะเวลา และ สถานที่

ระยะเวลาการฝึกอบรมรวม 93 ชั่วโมง และการศึกษาดูงานต่างประเทศ อีก 4 วัน 3 คืน (รวมเวลาทั้งหมด 15.5 วัน)

### ตารางที่ 4.29 สรุปจำนวนระยะเวลาฝึกอบรม จำแนกตามชุดวิชา (Module)

ชุดวิชา	เวลา
ชุดวิชาบริหารการท่องเที่ยวในยุคศตวรรษที่ 21	12 ชั่วโมง
ชุดวิชาการพัฒนาองค์การและการบริหารธุรกิจในยุคดิจิทัล	9 ชั่วโมง
ชุดวิชาการพัฒนาคุณลักษณะและทักษะที่เป็นเลิศ	18 ชั่วโมง
ชุดวิชาการพัฒนาทักษะและความพร้อมด้านการท่องเที่ยวรองรับ AEC	12 ชั่วโมง
ชุดวิชาประสบการณ์และการประยุกต์	36 ชั่วโมง
ชุดวิชาเฉพาะความต้องการพิเศษเฉพาะตำแหน่ง	6 ชั่วโมง

### 5.2 วิทยากร

ผู้ทรงคุณวุฒิจากภาครัฐ เอกชน และต่างประเทศ เช่น สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว อาจารย์จากสถาบันอุดมศึกษา

### 5.3 รูปแบบและวิธีการจัดฝึกอบรม

การบรรยาย อภิปราย สัมมนา ทัศนศึกษา ดูงาน และการประชุมเชิงปฏิบัติการ

### 5.4 สื่อและอุปกรณ์การฝึกอบรม

ในการฝึกอบรมผู้ฝึกอบรมจะได้รับสื่อและอุปกรณ์ฝึกอบรม ดังต่อไปนี้

1. เอกสารประกอบการอบรม
2. สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ
3. เว็บไซต์
4. วิดีทัศน์ หรือ สไลด์ประกอบการอบรม

## (6) เกณฑ์การประเมินผล

ในการฝึกอบรมจะมีเกณฑ์การประเมินผู้ฝึกอบรม ดังต่อไปนี้

1. ผู้ฝึกอบรมจะต้องเข้าร่วมฝึกอบรมอย่างน้อย ร้อยละ 80 ของเวลาเรียนตลอด

หลักสูตร

2. ผู้ฝึกอบรมจะต้องทำแบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยจะต้องได้คะแนนแบบทดสอบหลังจากผ่านฝึกอบรมแล้วเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 30 ของการทดสอบก่อนการฝึกอบรม

3. ผู้ฝึกอบรมจะต้องมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่มและแบบฝึกหัดตามที่วิทยากรมอบหมายอย่างน้อยร้อยละ 70 ของกิจกรรมทั้งหมด ซึ่งจะประเมินโดยวิทยากรแต่ละรายวิชา

4. ผู้ฝึกอบรมจะได้รับคะแนนจากวิทยากร ด้วยการสะท้อนความคิด การตอบคำถาม และการมีส่วนร่วมในการอภิปราย

5. ผู้ฝึกอบรมจะต้องลงทะเบียนด้วยการเซ็นชื่อตลอดระยะเวลาฝึกอบรม

#### 6. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

1. ดำรงตำแหน่งผู้จัดการในบริษัทน่าเที่ยว
2. กรณีที่จบปริญญาตรีตรงกับสาขาตามตำแหน่ง (ตามตารางด้านล่าง) ต้องมีประสบการณ์ในการทำงานไม่ต่ำกว่า 2 ปี
3. กรณีที่จบปริญญาตรีไม่ตรงกับสาขาวิชา ของตำแหน่ง ต้องเคยปฏิบัติหน้าที่หรือดำรงตำแหน่ง ในตำแหน่งผู้จัดการไม่ต่ำกว่า 5 ปี

#### ตารางที่ 4.30 สรุปเกณฑ์การคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมฝึกอบรมตามวุฒิการศึกษา

ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษาเบื้องต้น
ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)	ปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยว หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง
ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sale and Marketing Manager)	ปริญญาตรี ด้านการตลาด/บริหารธุรกิจ
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)	ปริญญาตรี ด้านการบัญชี
ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)	ปริญญาตรีด้านภาษาอังกฤษ
ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)	ปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยว หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง



4.3 ผลการประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร โดยการวิเคราะห์ความสอดคล้องของ  
 ผู้เชี่ยวชาญ นำเสนอด้วยสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย  
 ในการประเมินความเหมาะสมและวิเคราะห์ความสอดคล้องของหลักสูตร พบผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.31 ผลประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร

ที่	การประเมินหลักสูตรการจัดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความหมาย
<b>1</b>	<b>การประเมินจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรมเชิง ประสบการณ์</b>	<b>4.45</b>	<b>0.27</b>	<b>มาก</b>
1.1	จุดมุ่งหมายของหลักสูตรมีความเข้าใจเกี่ยวกับ หลักการพื้นฐานในการทำงานของบุคลากรวิชาชีพการ ท่องเที่ยว	4.40	0.55	มาก
1.2	จุดมุ่งหมายของหลักสูตรมีคุณค่าและสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในสายวิชาชีพการ ท่องเที่ยว	4.60	0.55	มากที่สุด
1.3	จุดมุ่งหมายของหลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของ สังคมและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.40	0.89	มาก
1.4	จุดมุ่งหมายของหลักสูตรมีความเหมาะสมกับบริบท และสภาพแวดล้อมของประเทศ	4.40	0.55	มาก
<b>2</b>	<b>การวิเคราะห์โครงสร้างหลักสูตร</b>	<b>4.18</b>	<b>0.09</b>	<b>มาก</b>
2.1	จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรมทั้งหมด	3.80	0.84	มาก
2.2	จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรมแต่ละหมวดวิชาหลัก (Module)	4.20	0.84	มาก
2.3	จำนวนรายวิชา/หัวข้อ ในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 1 บริบทการท่องเที่ยว การเปลี่ยนแปลง ในยุคศตวรรษที่ 21 จำนวน 4 วิชา ระยะเวลา 12 ชั่วโมง	4.20	0.84	มาก
2.3.1	หัวข้อ ทิศทางและรูปแบบการท่องเที่ยวใน ศตวรรษที่ 21 ระยะเวลา 3 ชั่วโมง	4.60	0.55	มากที่สุด
2.3.2	หัวข้อ การวางแผนกลยุทธ์สำหรับการจัดการ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ระยะเวลา 3 ชั่วโมง	4.40	0.55	มาก
2.3.3	หัวข้อ การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ระยะเวลา 3 ชั่วโมง	4.20	0.84	มาก

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ที่	การประเมินหลักสูตรการจัดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
2.3.4	หัวข้อ เทคนิคในการจัดทำเส้นทางท่องเที่ยว และรายการนำเที่ยวในยุคใหม่ ระยะเวลา 3 ชั่วโมง	4.40	0.55	มาก
2.4	จำนวนรายวิชา/หัวข้อ ในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 2 การพัฒนาองค์กรและการบริหารธุรกิจในยุคดิจิทัล จำนวน 3 วิชา จำนวน 9 ชั่วโมง	4.20	0.84	มาก
2.4.1	หัวข้อ การบริหารระบบบัญชี การเงินและภาษี สำหรับธุรกิจท่องเที่ยว (ปัญหาและประสบการณ์ในการบริหารงาน) ระยะเวลา 3 ชั่วโมง	4.20	0.84	มาก
2.4.2	หัวข้อ การบริหารการตลาดรูปแบบใหม่ในธุรกิจท่องเที่ยว (Digital Marketing) ระยะเวลา 3 ชั่วโมง	3.80	0.84	มาก
2.4.3	หัวข้อ การนำเทคโนโลยีใหม่มาบริหารงานในธุรกิจนำเที่ยว ระยะเวลา 3 ชั่วโมง	4.60	0.55	มากที่สุด
2.5	จำนวนรายวิชา/หัวข้อ ในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 3 การพัฒนาคุณลักษณะและทักษะที่เป็นเลิศ จำนวน 6 วิชา ระยะเวลา 18 ชั่วโมง	4.60	0.55	มากที่สุด
2.5.1	หัวข้อ ทักษะการตัดสินใจและการแก้ปัญหา เฉพาะหน้า จำนวน 3 ชั่วโมง	4.40	0.55	มาก
2.5.2	หัวข้อ จรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากรท่องเที่ยว จำนวน 3 ชั่วโมง	4.20	0.84	มาก
2.5.3	หัวข้อ ทักษะการเจรจาต่อรอง จำนวน 3 ชั่วโมง	3.80	0.84	มาก
2.5.4	หัวข้อ การให้บริการที่เป็นเลิศ จำนวน 3 ชั่วโมง	4.60	0.55	มากที่สุด
2.5.5	หัวข้อ การประสานงานและการทำงานเป็นทีม จำนวน 3 ชั่วโมง	4.20	0.84	มาก
2.5.6	หัวข้อ การบริหารกายและจิตใจท่ามกลางความกดดัน จำนวน 3 ชั่วโมง	4.40	0.55	มาก

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ที่	การประเมินหลักสูตรการจัดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
2.6	จำนวนรายวิชา/หัวข้อ ในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 4 การพัฒนาทักษะและความพร้อมด้านการท่องเที่ยว รองรับ AEC จำนวน 4 วิชา ระยะเวลา 12 ชั่วโมง	4.80	0.45	มากที่สุด
2.6.1	หัวข้อ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของ ประเทศในกลุ่ม AEC จำนวน 3 ชั่วโมง	4.60	0.55	มากที่สุด
2.6.2	หัวข้อ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของประเทศในกลุ่ม AEC จำนวน 3 ชั่วโมง	4.40	0.55	มาก
2.6.3	หัวข้อ พฤติกรรมและวัฒนธรรมการท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 3 ชั่วโมง	4.20	0.84	มาก
2.6.4	หัวข้อ ภาษาอังกฤษและภาษา AEC เพื่อการ ทำงานท่องเที่ยว จำนวน 3 ชั่วโมง	4.20	0.84	มาก
2.7	จำนวนรายวิชา/หัวข้อ ในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 5 ประสบการณ์และการประยุกต์ จำนวน 3 วิชา ระยะเวลา 12 ชั่วโมง	4.00	0.71	มาก
2.7.1	หัวข้อ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อวางแผน พัฒนาธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 6 ชั่วโมง	4.60	0.55	มากที่สุด
2.7.2	หัวข้อ การนำเสนอและอภิปรายแผนการพัฒนา ธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 3 ชั่วโมง	3.80	0.45	มาก
2.7.3	หัวข้อ การอภิปรายประสบการณ์การ บริหารธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 3 ชั่วโมง	3.80	0.55	มาก
2.8	จำนวนรายวิชา/หัวข้อ ในหมวดเบ็ดเตล็ด การศึกษา ดูงานหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จทั้งในและ ต่างประเทศ จำนวน 32 ชั่วโมง	4.00	0.71	มาก
2.9	โครงสร้างหลักสูตรในภาพรวม	4.60	0.55	มากที่สุด

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ที่	การประเมินหลักสูตรการจัดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
3	เนื้อหาของรายวิชาในหลักสูตรฝึกอบรม มีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด	4.35	0.41	มาก
3.1	เนื้อหาของรายวิชาในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 1 บริบทการท่องเที่ยว การเปลี่ยนแปลง ในยุคศตวรรษที่ 21 จำนวน 4 วิชา	3.95	0.44	มาก
3.1.1	เนื้อหาหัวข้อ ทิศทางและรูปแบบการท่องเที่ยว ใน ศตวรรษที่ 21	4.00	0.71	มาก
3.1.2	เนื้อหาหัวข้อ การวางแผนกลยุทธ์สำหรับการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	3.80	0.84	มาก
3.1.3	เนื้อหาหัวข้อ การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ	4.20	0.84	มาก
3.1.4	เนื้อหาหัวข้อ เทคนิคในการจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยวในยุคใหม่	3.80	0.84	มาก
3.2	เนื้อหาของรายวิชาในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 2 การพัฒนาองค์การและการบริหารธุรกิจในยุคดิจิทัล จำนวน 3 วิชา	4.40	0.27	มาก
3.2.1	เนื้อหาหัวข้อ การบริหารระบบบัญชี การเงินและภาษีสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว (ปัญหาและประสบการณ์ในการบริหารงาน)	4.60	0.55	มากที่สุด
3.2.2	เนื้อหาหัวข้อ การบริหารการตลาดรูปแบบใหม่ในธุรกิจท่องเที่ยว (Digital Marketing)	4.20	0.84	มาก
3.2.3	เนื้อหาหัวข้อ การนำเทคโนโลยีใหม่มาบริหารงานในธุรกิจนำเที่ยว	4.40	0.55	มาก
3.3	เนื้อหาของรายวิชาในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 3 การพัฒนาคุณลักษณะและทักษะที่เป็นเลิศ จำนวน 6 วิชา	4.06	0.27	มาก
3.3.1	เนื้อหาหัวข้อ ทักษะการตัดสินใจและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.80	0.84	มาก

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ที่	การประเมินหลักสูตรการจัดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
3.3.2	เนื้อหาหัวข้อ จรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากร ท่องเที่ยว	3.80	0.84	มาก
3.3.3	เนื้อหาหัวข้อ ทักษะการเจรจาต่อรอง	4.20	0.84	มาก
3.3.4	เนื้อหาหัวข้อ การให้บริการที่เป็นเลิศ	3.80	0.84	มาก
3.3.5	เนื้อหาหัวข้อ การประสานงานและการทำงาน เป็นทีม	4.00	0.71	มาก
3.3.6	เนื้อหาหัวข้อ การบริหารกายและจิตใจท่ามกลาง ความกดดัน	4.80	0.45	มากที่สุด
3.4	เนือหารายวิชาในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 4 การ พัฒนาทักษะและความพร้อมด้านการท่องเที่ยวรองรับ AEC จำนวน 4 วิชา	4.35	0.28	มาก
3.4.1	เนื้อหาหัวข้อ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ ท่องเที่ยวของประเทศในกลุ่ม AEC	4.60	0.55	มากที่สุด
3.4.2	เนื้อหาหัวข้อ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของประเทศ ในกลุ่ม AEC	4.40	0.55	มาก
3.4.3	เนื้อหาหัวข้อ พฤติกรรมและวัฒนธรรมการ ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ	4.20	0.84	มาก
3.4.4	เนื้อหาหัวข้อ ภาษาอังกฤษและภาษา AEC เพื่อ การทำงานท่องเที่ยว	4.20	0.84	มาก
3.5	เนือหารายวิชาในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 5 ประสบการณ์และการประยุกต์			
3.5.1	เนื้อหาหัวข้อ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อ วางแผนพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว	4.00	0.71	มาก
3.5.2	เนื้อหาหัวข้อ การนำเสนอและอภิปรายแผนการ พัฒนาธุรกิจนำเที่ยว	4.40	0.45	มาก
3.5.3	เนื้อหาหัวข้อ การอภิปรายประสบการณ์การ บริหารธุรกิจนำเที่ยว	4.60	0.55	มากที่สุด

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ที่	การประเมินหลักสูตรการจัดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
<b>4</b>	<b>กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้/การอบรม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.27</b>	<b>มาก</b>
4.1	การจัดฝึกอบรมเน้นผู้เข้ารับฝึกอบรมเป็นสำคัญ	3.80	0.45	มาก
4.2	การจัดฝึกอบรมคำนึงถึงความสามารถของผู้เข้ารับการอบรม	4.40	0.55	มาก
4.3	การจัดฝึกอบรมมีการจัดเนื้อหาที่สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของผู้ฝึกอบรม	4.00	0.71	มาก
4.4	การจัดฝึกอบรมมีรูปแบบการจัดประสบการณ์ที่เหมาะสม	4.60	0.55	มากที่สุด
4.5	การจัดฝึกอบรมทำให้ผู้ได้รับการฝึกอบรมเกิดวิเคราะห	4.40	0.55	มาก
4.6	การจัดฝึกอบรมทำให้ผู้ได้รับการฝึกอบรมได้ลงมือปฏิบัติจริง	4.20	0.84	มาก
4.7	การจัดฝึกอบรมทำให้ผู้ได้รับการฝึกอบรมมีการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม	4.20	0.84	มาก
4.8	การจัดฝึกอบรมทำให้ผู้ได้รับการฝึกอบรมได้มีโอกาสแสวงหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ	3.80	0.84	มาก
4.9	การจัดฝึกอบรมสามารถเพิ่มพูนทักษะ ประสบการณ์ความรู้ให้กับผู้เข้าฝึกอบรม	4.60	0.55	มากที่สุด
4.10	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้	4.60	0.55	มากที่สุด
<b>5</b>	<b>ด้านการวัดผลประเมินผล</b>	<b>4.20</b>	<b>0.25</b>	<b>มาก</b>
5.1	รูปแบบและวิธีการวัดผลและประเมินผลเหมาะสม	4.20	0.84	มาก
5.2	มีการวัดผลและประเมินผลอย่างต่อเนื่องควบคู่ตลอดการฝึกอบรม	3.80	0.84	มาก
5.3	มีการแจ้งผลการวัดผลและประเมินผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบ	3.40	0.55	ปานกลาง
5.4	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีส่วนร่วมในการประเมิน	3.40	0.55	ปานกลาง
5.5	การวัดผลและประเมินผลครอบคลุมการเรียนรู้ทุกหมวดวิชา	3.40	0.55	ปานกลาง

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ที่	การประเมินหลักสูตรการจัดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
5.6	การวัดผลและประเมินใช้เครื่องมือและวิธีการที่หลากหลาย ทำให้ได้ข้อมูลในการประเมินเพียงพอ	3.40	0.55	ปานกลาง
5.7	การวัดผลและประเมินสามารถทราบผลการพัฒนาผู้ฝึกอบรมได้	4.20	0.84	มาก
<b>6</b>	<b>ด้านประสิทธิผลของหลักสูตร</b>	<b>3.90</b>	<b>0.28</b>	<b>มาก</b>
6.1	หลักสูตรสามารถพัฒนาให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้มีหรือเพิ่มขึ้นได้	4.00	0.71	มาก
6.2	หลักสูตรสามารถพัฒนาให้ผู้เข้ารับการอบรมมีสมรรถนะในการทำงานที่สูงขึ้นได้	3.80	0.84	มาก
6.3	หลักสูตรสามารถพัฒนาให้ผู้เข้ารับการอบรมมีสมรรถนะที่เป็นเลิศและสร้างข้อได้เปรียบในการทำงานมากขึ้น	4.20	0.84	มาก
6.4	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำเนื้อหา/ความรู้/ประสบการณ์ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	3.60	0.55	มาก
<b>7</b>	<b>ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตร</b>	<b>3.95</b>	<b>0.11</b>	<b>มาก</b>
7.1	ความเหมาะสมของด้านปัจจัยเบื้องต้น (ความพร้อมและศักยภาพของผู้จัดการฝึกอบรม สื่อการเรียนรู้ แหล่งการเรียนรู้ และงบประมาณ)	3.40	0.55	ปานกลาง
7.2	ความเหมาะสมของด้านกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การวัดผล ประเมินผล และการบริหารหลักสูตร	3.80	0.55	มาก
7.3	ความเหมาะสมของด้านประสิทธิผล ที่ช่วยเพิ่มพูนคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะในการทำงานที่เป็นเลิศได้ตรงตามเป้าหมายของการฝึกอบรม	4.60	0.45	มากที่สุด
7.4	ความเหมาะสมของหลักสูตรในภาพรวม	4.00	0.71	มาก

จากตาราง 4.31 การประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมเชิงประสบการณ์ มีรายละเอียดดังนี้

จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม พบว่าภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก โดยพบว่าจุดมุ่งหมายของหลักสูตรมีคุณค่าและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในสายวิชาชีพ การท่องเที่ยว ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับมาก

โครงสร้างหลักสูตร พบว่าภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก โดยการกำหนด ทิศทางและรูปแบบการท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21 ระยะเวลา 3 ชั่วโมง มากที่สุด ส่วนข้ออื่นอยู่ใน ระดับมาก

ด้านเนื้อหาของรายวิชา พบว่าภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก โดยในทุก Module ได้รับการประเมินว่าเหมาะสมในระดับมาก

ด้านกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้/การอบรม พบว่าภาพรวมมีความเหมาะสมใน ระดับมาก โดยพบว่าการจัดฝึกอบรมมีรูปแบบการจัดประสบการณ์ที่เหมาะสม การจัดฝึกอบรม สามารถเพิ่มพูนทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ให้กับผู้เข้าฝึกอบรม และ ผู้เข้ารับการศึกษาได้มีส่วนร่วมในการจัดเรียนรู้ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่นเหมาะสมในระดับมาก

ด้านการวัดผลประเมินผล พบว่าภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก โดยพบว่า รูปแบบและวิธีการวัดและประเมินผล และการวัดผลอย่างต่อเนื่องควบคู่ตลอดการฝึกอบรมมีความ เหมาะสมในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านประสิทธิผลของหลักสูตร พบว่าภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก โดยพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตร พบว่าภาพรวมมีความ เหมาะสมในระดับมาก และเครื่องของความเหมาะสมของด้านประสิทธิผลที่ช่วยเพิ่มพูนคุณลักษณะที่ พึงประสงค์และสมรรถนะในการทำงานที่เป็นเลิศได้ตรงตามเป้าหมายของการฝึกอบรม



## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศของแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยว สาขาการเดินทาง แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อเพิ่มคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่เป็นเลิศ ให้กับแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยว ใช้ระเบียบวิธีการเชิงปริมาณร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานประกอบการการท่องเที่ยว ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง ได้แก่ การศึกษาค้นคว้าจากเอกสารอ้างอิง วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ ข่าวการรับสมัครงานในหน้าหนังสือพิมพ์และเว็บไซต์การรับสมัครงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ การแจกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การจัดการประชุมกลุ่มย่อยตัวแทนทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 3 ภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคใต้ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งคาดว่าผลการวิจัยจะสามารถต่อยอดไปเป็นศูนย์พัฒนาความเป็นเลิศในการพัฒนาฝีมือแรงงานที่เหนือกว่าประเทศในกลุ่ม AEC ต่อไปได้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา คณะผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของตำแหน่งทั้ง 5 ตำแหน่ง ในภาพรวมพบว่า คุณลักษณะที่ผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ผู้ปฏิบัติงานด้านท่องเที่ยว ต้องการให้บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวมี ได้แก่ ความเป็นผู้นำและการเป็นนักบริหาร สามารถการบริหารกายและจิตใจท่ามกลางความกดดัน มีจิตบริการและบุคลิกสำหรับการให้บริการ สามารถประสานงานและทำงานเป็นทีม ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายตำแหน่ง พบผลการวิจัย ดังนี้

1.1 ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) พบว่าส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เกี่ยวกับมีภาวะความเป็นผู้นำมีความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมาได้แก่ สามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดัน มีความซื่อสัตย์สุจริตมีความต้องการอยู่ในระดับมาก และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.57, 3.55 และ 3.45 ตามลำดับ)

1.2 ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales Manager and Marketing Manager) พบว่าส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เกี่ยวกับ มีภาวะความเป็นผู้นำมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

และมีไหวพริบในการพูดจามีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12, 3.10 และ 3.05 ตามลำดับ)

1.3 ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager) พบว่าส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เกี่ยวกับมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) รองลงมาได้แก่ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความรับผิดชอบ และสามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดัน/มีความขยันและกระตือรือร้น มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00, 2.86 และ 2.84 ตามลำดับ)

1.4 ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) พบว่าส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เกี่ยวกับมีความรับผิดชอบความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาได้แก่ สามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดัน/มีไหวพริบในการพูดจา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความขยันและกระตือรือร้น มีความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79, 3.77 และ 3.76 ตามลำดับ)

1.5 ผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager) พบว่าส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์เกี่ยวกับมีความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี/สามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดัน มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) รองลงมาได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต และมีภาวะความเป็นผู้นำ/มีความขยันและกระตือรือร้น มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31, 3.20 และ 3.09 ตามลำดับ)

2. ความต้องการจำเป็นของสมรรถนะทั่วไปโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่มีความต้องการจำเป็นต้องมีสมรรถนะทั่วไป คือ สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ และบริหาร/แก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ เข้าใจและสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ สนทนาภาษาอังกฤษในระดับงานปฏิบัติเบื้องต้นได้ และใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป และทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก สำหรับสมรรถนะทั่วไปที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ การดำเนินธุรกรรมทางการเงินมีความต้องการจำเป็นในระดับน้อย

3. เมื่อพิจารณาตามสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ ของแต่ละตำแหน่ง พบผลดังนี้

3.1 ตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจ คือ พัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความต้องการจำเป็นในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ริเริ่มจัดการโครงการนวัตกรรมท่องเที่ยว คิดค้น/ปรับปรุง/ประเมินผลกลยุทธ์สินค้า และ รู้แหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก สำหรับสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ พัฒนาโครงการเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการท่องเที่ยวในประเทศผู้รับ มีความต้องการจำเป็นในระดับน้อย

3.2 ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่คือ พัฒนาปรับปรุง และดำเนินตามแผนธุรกิจ มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก รองลงมา 3 อันดับแรก ได้แก่ คิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า มีบทบาทหน้าที่ในการให้ทิศทางในการทำงาน/บริหารงานบุคคล และพัฒนา/บริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจมีความต้องการจำเป็นในระดับมาก สำหรับสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาดที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจมีความต้องการจำเป็นในระดับปานกลาง

3.3 ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) มีสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่คือ อ่าน/เขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงาน รองลงมา 3 อันดับแรก ได้แก่ จัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วประเทศ ดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ และเป็นแหล่งให้บริการคำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก สำหรับสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายตั๋วที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ ให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ มีความต้องการจำเป็นในระดับปานกลาง

3.4 ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Contracts Manager Credit Manager) ความต้องการจำเป็นสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency) โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการจำเป็นต้องมีสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่คือ ปรับปรุงรักษาความปลอดภัยของระบบบัญชีการเงิน มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก) รองลงมา 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนด จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ และ บริหารจัดการให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ลูกค้า มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก สำหรับสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชีที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยที่ทำงาน มีความต้องการจำเป็นในระดับปานกลาง

3.5 ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager) สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่คือ จัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยวอ่าน/เขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงาน มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก รองลงมา 3 อันดับแรก ได้แก่ เป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว ประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด และใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส มีความต้องการจำเป็นในระดับมาก สำหรับสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยวที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ ดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์ มีความต้องการจำเป็นในระดับปานกลาง

4. รูปแบบการจัดหลักสูตรที่เหมาะสมในการพัฒนาสมรรถนะและคุณสมบัติที่เป็นเลิศ คือ การจัดหลักสูตรเชิงประสบการณ์โดยใช้ระยะเวลาในการอบรมไม่เกิน 15 วัน

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาทั้งการสำรวจเอกสาร การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ การสัมภาษณ์เชิงลึกและการระดมสมองของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด พบว่าความรู้ ทักษะและทัศนคติ ที่เป็นเลิศ ที่จะช่วยให้การทำงานของแต่ละตำแหน่งงาน ประสบความสำเร็จในงาน ได้อย่างดีเยี่ยม ดีเลิศ จะมีความแตกต่างกันตามตำแหน่งงาน ทั้งนี้การกำหนดกรอบสมรรถนะที่ปฏิบัติงานจากส่วนกลางที่กำหนดใน MRA นั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงรายละเอียดดังกล่าว แต่ในส่วนของภาครัฐมีการรับรู้ในเรื่องดังกล่าวในระดับสูง แต่ยังไม่เห็นภาพความเชื่อมโยงของแนวนโยบายสู่การปฏิบัติ ซึ่งแสดงให้เห็นเด่นชัดถึงเรื่องของการขาดการประชาสัมพันธ์และการนำแนวนโยบายลงสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ประกอบการยังไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว แต่กลับมุ่งให้ความสำคัญกับเรื่องของการดำเนินธุรกิจ การคงอยู่ของการประกอบธุรกิจ ผลประกอบการและกำไร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของรวมไปถึงเรื่องของการเข้าฝึกอบรมที่ยังไม่ให้ความสำคัญมากนัก กองวิจัยตลาดแรงงาน,(2553) ที่ศึกษาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในประชาคมอาเซียน ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ผลปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ หรือ ร้อยละ 99.46 ยังไม่ทราบเรื่องการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในประชาคมอาเซียน และมีเพียงร้อยละ 0.54 เท่านั้นที่ทราบ จึงแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐและสมาคมที่เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องผลักดันและส่งเสริมเรื่องดังกล่าวให้เข้าถึงตัวผู้ประกอบการให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เมื่อศึกษาเรื่องของสมรรถนะในการทำงาน ผู้ประกอบการจะไม่ให้ความสำคัญตามกรอบ MRA แต่จะมองถึงความสามารถในการปฏิบัติงานจริงเป็นหลัก ซึ่งยังพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังเป็นธุรกิจแบบครอบครัว โครงสร้างของธุรกิจยังเป็นแบบระดับกลางและระดับเล็ก จึงทำให้การปฏิบัติงานแท้จริงนั้น ยังอยู่เป็นแบบคนเดียวสามารถปฏิบัติงานได้หลายตำแหน่ง และแต่ละตำแหน่งจะรวบรวมความสามารถในการปฏิบัติงาน โดย ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) จะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องของการจัดการธุรกิจทางด้านการท่องเที่ยว ต้องเป็นผู้ที่หมั่นเสาะแสวงหาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ และสามารถที่จะเชื่อมโยงและสร้างเส้นทางการท่องเที่ยวใหม่ๆ ให้เป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ ความสามารถในการสร้างเครือข่ายกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพราะรูปแบบการท่องเที่ยวต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ความราบรื่นของการประสานงานระหว่างธุรกิจที่เกี่ยวข้องกัน เช่น รถรับรับจ้าง เรือรับจ้าง สถานที่ท่องเที่ยว การเข้าและออกสถานที่ท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่จำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mossenlechner and Zehrer (2008) ที่ระบุว่าสมรรถนะที่สำคัญต่อวิชาชีพการท่องเที่ยว คือ สมรรถนะทางสังคมและการสื่อสาร นอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้ที่มีจิตใจรักในการท่องเที่ยวอย่างแท้จริง มีคุณธรรมจริยธรรมและรับผิดชอบ ชื่อสัตย์ต่อลูกค้าในการที่จัดการการท่องเที่ยวให้ได้ตามที่ได้ตกลงกับลูกค้าไว้ ทั้งนี้ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งนี้ควรมีการลงพื้นที่เพื่อไปทำการสำรวจระยะทาง เวลา ในการจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง

เพื่อให้ทราบความเหมาะสมในการจัดเส้นทางทางท่องเที่ยวใหม่ๆ ว่ามีระยะเวลาเพียงพอหรือไม่ และมีประสิทธิภาพจริงหรือไม่ ทั้งนี้ผลจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น ทำให้ภาพรวมของการท่องเที่ยวเป็นลักษณะของการมองในภาพรวมตลอดทั้งภูมิภาค การสร้างเส้นทางทางท่องเที่ยวที่มีการเชื่อมโยงถึงกันระหว่างประเทศในภูมิภาคของอาเซียนได้เป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นการสร้างเครือข่ายเพื่อให้มีการท่องเที่ยวและการประสานงานเพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นไปอย่างราบรื่นในช่วงของการเชื่อมต่อข้ามประเทศเป็นสิ่งจำเป็น ผู้ที่จะดำรงตำแหน่งนี้ต้องมีความสามารถในการทำงานเชิงรุก และมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Connection) ต่อธุรกิจเดียวกันในต่างประเทศได้เป็นอย่างดี ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager) เนื่องจากกระแสของโซเชียลมีเดีย (Social Media) และการใช้ระบบสารสนเทศใหม่ๆ กำลังเป็นเครื่องมือสำคัญที่เข้าถึงลูกค้าได้ระดับตัวบุคคลและลดระยะเวลาในการประสานงาน การปรับตัวของสถานประกอบการจำเป็นต้องยิ่ง การจะทำการขายและการตลาดในรูปแบบเดิมๆ อาจจะไม่สามารถตอบโจทย์ของลูกค้าได้ดีเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภราเดช พัทฒวิเชียร (2555. ออนไลน์) ที่พบว่ารูปแบบการท่องเที่ยวของคนในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไป ยิ่งการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะทำให้ความคล่องตัวในการเดินทางมากขึ้น เวลาในการตัดสินใจและเตรียมตัวสั้นลง ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับตัวในการประยุกต์ใช้สื่อใหม่ๆ และทำการวางแผนการขายและการทำการตลาดให้สอดคล้องกับสภาพสถานการณ์การท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป การสร้างระบบที่ทำให้การซื้อขายเป็นไปโดยสะดวกและสามารถแสดงสถานะได้อย่างเป็นปัจจุบัน (Real Time) เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากต่อธุรกิจ ผู้ที่จะดำรงตำแหน่งนี้จำเป็นต้องมีความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง และเพิ่มพูนทักษะในการบริหารจัดการในการนำสื่อและสิ่งใหม่ๆ เหล่านี้เข้ามาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงานของตนเอง ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager) เนื่องจากการทำงานฝ่ายบัญชีของธุรกิจท่องเที่ยวเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ และมีรูปแบบของการดำเนินการเฉพาะของการท่องเที่ยว การทำบัญชีในบริษัทจะมีความแตกต่างจากการทำบัญชีทั่วไป โดยเฉพาะเรื่องของระยะเวลาและอัตราการแลกเปลี่ยนของเงิน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อรายรับและรายจ่ายของบริษัท ดังนั้นผู้จัดการฝ่ายบัญชีจะต้องมีความสามารถในการประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายขายและผู้จัดการฝ่ายงานอื่นๆ ให้มีความเข้าใจตรงกันในเรื่องของระยะเวลาของการจ่ายเงินและการลงบัญชี ซึ่งจะมีผลกระทบโดยตรงต่อสถานภาพของการดำเนินงานของธุรกิจ ทั้งนี้การประสานงานการท่องเที่ยวข้ามประเทศจะมีเรื่องของภาษีและค่าใช้จ่ายบางอย่างที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นผู้จัดการฝ่ายบัญชีต้องมีความรอบรู้และเข้าใจในเรื่องของกฎหมายทางการเงินระหว่างประเทศเป็นอย่างดีด้วย ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) เนื่องจากการเข้าถึงของนักท่องเที่ยวที่สามารถจองตั๋วได้เอง สามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวของตัวเองได้ ผู้จัดการฝ่ายตั๋วจำเป็นต้องนำความรู้ในเรื่องของระบบการจองตั๋วมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจการท่องเที่ยวของตัวเอง เนื่องจากระบบการ

จองตัวมีความลึกซึ้งและมีเทคนิคที่ทำให้การจองตัวได้ราคาที่แตกต่างกันที่จองโดยตนเอง และการกันพื้นที่เพื่อให้ลูกค้าสามารถนั่งติดกันเป็นหมู่คณะ ก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์และทักษะ ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานส่วนนี้จะเกิดปัญหาเรื่องของการคืนตัว การยกเลิกการเดินทาง การเปลี่ยนแปลงรายชื่อคนเดินทาง ซึ่งเป็นเหตุการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ประกอบกับการทำงานในส่วนนี้เป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด ดังนั้นผู้ที่ดำรงตำแหน่งนี้ต้องเป็นผู้ที่สามารถจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าและมีความสามารถในเรื่องของระบบการจองตัวและภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager) เป็นส่วนของผู้ที่ต้องรับผิดชอบและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง เป็นผู้ที่ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างการท่องเที่ยว และเป็นผู้ที่ต้องทำหน้าที่ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ตั้งแต่โรงแรมที่พัก รถโดยสารระหว่างการท่องเที่ยว การประสานงานกับหัวหน้าทัวร์และไกด์ และเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบหน้าด่านแรกของการจัดการท่องเที่ยว ผู้ที่ดำรงตำแหน่งนี้จะต้องมีความสามารถในการต่อรองและการเจรจากับลูกค้า ต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และต้องมีความสามารถในการประสานสัมพันธ์กับส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี เพื่อให้การจัดการท่องเที่ยวในครั้งนั้นๆ เป็นไปอย่างราบรื่นและมีความประทับใจ ทั้งนี้แล้วผู้ประกอบการยังไม่ให้ความสำคัญและกังวลต่อเรื่องของการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทิศทางของความต้องการแรงงานที่มีสมรรถนะเป็นเรื่องที่ยังไม่ให้ความสำคัญและยังมองว่าตนเองมีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจของตนเองสูงอยู่แล้ว

สำหรับด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของตำแหน่งผู้จัดการ ทั้ง 5 ตำแหน่ง ที่สถานประกอบการต้องการ จากการประชุมระดมสมองทั้ง 3 ครั้ง พบผลสอดคล้องกัน โดยคุณลักษณะที่ต้องการในทุกตำแหน่ง คือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างส่วนงานที่มีความเกี่ยวข้อง การมีจิตใจรักบริการและการท่องเที่ยว ความสามารถในการแก้ปัญหาและการจัดการอารมณ์ของตนเองต่อการให้บริการกับลูกค้า ทั้งนี้การมีใจรักในธุรกิจการท่องเที่ยวและการมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และรับผิดชอบต่อเป็นสิ่งสำคัญมากเพราะจะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีความสุขและทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวนั้นสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับผลของการศึกษาของ สุภาพร สุกสีเหลือง และคณะ (2552) ที่พบว่าการสอดคล้องและปลูกฝังเรื่องจริยธรรมในการดำเนินงานนั้นเป็นคุณสมบัติเหล่านี้จะทำให้พนักงานท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจ

ด้านหลักสูตรการฝึกอบรมที่ต้องการได้รับความรู้ หรือ เพิ่มพูนทักษะ ที่สถานประกอบการต้องการ พบว่าหลักสูตรที่ต้องการให้มีการอบรมนั้น กลุ่มเป้าหมาย คือ ระดับผู้จัดการ ซึ่งปกติต้องปฏิบัติงานเต็มเกือบทุกวันและจะมีงานเยอะมากในช่วงของเทศกาลการท่องเที่ยว ดังนั้นช่วงระยะเวลาที่ต้องการให้จัดควรเป็นหลักสูตรที่ไม่ต้องใช้ระยะเวลาในการอบรมมากนัก และเป็นการเสริม

ประสบการณ์ในช่วงระยะเวลาสั้นๆ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันน่าจะเป็นสิ่งที่จำเป็นมากกว่าการบรรยายให้เนื้อหา เนื่องจากทั้งหมดนั้นสามารถเรียนรู้ได้จากสถาบันการศึกษาทั่วไป แต่สิ่งที่อยากได้ คือ การถ่ายทอดประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จและการสร้างแนวความคิดใหม่ที่จะทำให้เกิดวิสัยทัศน์ และสิ่งที่แปลกใหม่ ในวงการของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว วิธีการใหม่ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว การประยุกต์สื่อและเทคโนโลยีใหม่ที่เข้ามาใช้บริหารจัดการในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์เป็นฐาน ของโคลป์ (Kolb, 1984 :1-15) ที่กล่าวว่ารูปแบบการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ของตนเอง เกิดจากการปรับความรู้เดิมให้กลายเป็นความรู้ใหม่ และหากความรู้เดิมมีความหมายต่อผู้เรียน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในชีวิตประจำวัน หลักสูตรนั้นจะเกิดประโยชน์ ทั้งนี้หลักสูตรที่ต้องการ ก็ควรให้ความสำคัญกับพื้นฐานของการให้บริการและการท่องเที่ยวและจริยธรรม ความรับผิดชอบ ในการท่องเที่ยว สำหรับประเด็นของการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น ควรมีการเสริมหลักสูตร เรื่องของเพื่อนร่วมวิชาชีพ ว่ามีจุดอ่อน จุดแข็งอย่างไรในการที่จะประสานงานเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวแบบเชื่อมโยงกัน การเรียนรู้ลูกค้าอย่างรู้เขารู้เรา การเรียนรู้พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและธรรมชาติของคนที่อยู่ในแต่ละท้องถิ่นจะทำให้มีข้อมูลในการบริหารจัดการท่องเที่ยวของตนเองได้ ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานในสายของธุรกิจการท่องเที่ยวนั้น จำเป็นต้องใช้การสั่งสมประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ หลักสูตรพื้นฐานเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องเรียนจากสถาบันก็จริง แต่ผู้ประกอบการต้องการหลักสูตรที่สามารถเชื่อมโยงและเสริมประสบการณ์เข้ากับการเรียนให้กับผู้เรียนได้ ซึ่งหลักสูตรที่มีการเรียนการสอนในปัจจุบัน ผู้ประกอบการเล็งเห็นว่ากลับมาใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้น้อยมาก หลักสูตรนั้นเนื้อหาและหลักการค่อนข้างมาก แต่ผู้เรียนกลับไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้จริง ในกลุ่มผู้เรียนทั้งหมดจะมีเพียงไม่กี่คนที่สามารถมาปฏิบัติงานได้จริงอย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งตรงกับผลการศึกษาของ วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2554) ที่พบว่าปัญหาการขาดแคลนแรงงานมิได้เกิดจากการขาดคน แต่สาเหตุส่วนหนึ่งน่าจะมาจากการที่ผู้จบการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยที่มีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ แต่ยังคงขาดคุณภาพซึ่งเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ดังนั้นจึงอยากให้หลักสูตรที่มีการเรียนการสอนในปัจจุบัน ควรสร้างความเชื่อมโยงต่อการปฏิบัติงานจริงและต้องเน้นเรื่องของการเสริมประสบการณ์ในการทำงานจริงให้มากขึ้น โดยอาจจะมีการเชื่อมโยงกับสถานประกอบการให้มีการฝึกงานในสถานที่ทำงานจริง แต่ทั้งนี้ก็มีข้อจำกัดเรื่องของจำนวนคนที่สามารถรับเข้าฝึกงานและสถานประกอบการเองไม่เข้าใจเรื่องของการฝึกประสบการณ์ให้กับผู้เรียน ซึ่งทั้งสองส่วนนี้ต้องมีความจำเป็นในการสร้างความเข้าใจและวางแนวทางในการดำเนินการร่วมกัน จึงจะทำให้หลักสูตรการเรียนการสอนสามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บัณฑิตอย่างแท้จริง และทำให้การเรียนการสอนของประเทศเป็นไปตามเป้าหมายของหลักสูตรได้ และด้วยข้อจำกัดทางด้านเวลาและความจำเป็นที่ผู้ประกอบการต้องการ

นั้น ส่วนใหญ่จึงมีความเห็นในการสร้างหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะและคุณลักษณะที่เป็นเลิศ ควรเป็นการสร้างหลักสูตรระยะสั้น ในลักษณะของการจัดหลักสูตรเชิงประสบการณ์โดยใช้ระยะเวลาในการอบรมไม่เกิน 15 วัน

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษา ดังนี้

5.3.1.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ข้อหนึ่งที่มีความสำคัญระดับมาก คือ การมีจิตบริการและบุคลิกสำหรับการให้บริการ ได้แก่ การยิ้มแย้มแจ่มใส การเอาใจใส่ และติดตามให้บริการ ซึ่งเป็นคุณลักษณะพื้นฐานเชิงบวกของคนไทยที่มีมากกว่าความแตกต่างจากชาติอื่นในภูมิภาค ดังนั้นจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนให้นำคุณลักษณะนี้มาสร้างข้อได้เปรียบในการปฏิบัติงาน

5.3.1.2 สมรรถนะทั่วไปที่เป็นสมรรถนะที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ ความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ รวมไปถึงความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ดังนั้นในการจัดหัวข้อฝึกอบรม จึงควรให้ความสำคัญกับหัวข้อเรื่องดังกล่าวนี้เป็นลำดับแรก

5.3.1.3 การจัดฝึกอบรมใดๆ ให้กับผู้ที่มิงานทำหรือปฏิบัติงานอยู่แล้ว ควรจะจัดให้เป็นหลักสูตรเพิ่มเติมประสบการณ์และใช้ระยะเวลาไม่ยาวมาก เนื่องจากข้อจำกัดด้านภาระงานของผู้ปฏิบัติงานจะทำให้ไม่สามารถมาเพิ่มพูนความรู้ได้ ซึ่งกรณีของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวต้องจัดฝึกอบรมในช่วงที่เป็น Low Season ของการท่องเที่ยว

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยและการทำวิจัยต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาเรื่องความต้องการในการเคลื่อนย้ายแรงงานในแต่ละวิชาชีพเฉพาะ เพื่อที่จะทำทราบแนวทางในการเคลื่อนย้ายแรงงาน แล้วจึงนำมากำหนดนโยบายในการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง โดยควรทำกับกลุ่มที่มีความต้องการสูงที่จะเคลื่อนย้ายแรงงาน

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาถึงวิธีการสร้างความตระหนักและความสนใจในการพัฒนาฝีมือแรงงานให้เป็นมาตรฐานหรือมีสมรรถนะที่สูงกว่าแรงงานในภูมิภาค เนื่องจากแรงงานส่วนใหญ่ยังไม่เห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าว และไม่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะเพื่อรองรับเคลื่อนย้ายแรงงาน



## บรรณานุกรม

- กองวิจัยตลาดแรงงาน ฝ่ายวิเคราะห์ตลาดแรงงาน. *เงื่อนไขเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในประชาคมอาเซียน*, กรุงเทพฯ : กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, 2553
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2549). การประเมินความจำเป็นของการฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ. วารสารรามคำแหง. ปีที่ 23, ฉบับที่ 4, หน้า 286-297.
- ดุสิต ขาวเหลือง. (2554). การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะ. วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม. ปีที่ 7, ฉบับที่ 1, หน้า 18-32.
- ไทยกู๊ดวิวดอทคอม. (2554). *ประชาคมเศรษฐกิจยุโรป*. Knowledge for Thai Student. Library Thaigoodview.com. สืบค้นจาก [Hhttp://www.thaigoodview.com/libraryH/index.html](http://www.thaigoodview.com/libraryH/index.html) สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2554.
- บัญญัติ ศิริปรีชา. (2552). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกับการคุ้มครองแรงงานในอนาคต*. สืบค้นจาก <http://www.labor.go.th/article/doc/A-14.pdf>. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2554
- ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (2553). *ไทยกับ AEC ในยุคสมัยแห่งเอเชีย*. สืบค้นจาก [Hhttp://www.thailandwisdom.com/images/col\\_mn\\_1271138775/AEC.pdf](http://www.thailandwisdom.com/images/col_mn_1271138775/AEC.pdf) H สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2554
- พรณชญา ศิริวรรณบุศย์. (2556). การท่องเที่ยวอาเซียน กับการเปิดเสรีภาคบริการของอาเซียน. uASEAN. สืบค้นจาก <http://www.uasean.com/kerobow01/1170>
- พัทริยา หลีกเพ็ชร. (2556). การพัฒนารูปแบบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่ความสำเร็จในภาคธุรกิจนำเที่ยวของไทย. วารสารการวิจัยสังคมศาสตร์ ประจำปี 2556. หน้า 99-116.
- พิเชษฐ์ จัปจิตต์. (2551). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาความเข้มแข็งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. วารสารวิชาการ บริหารการศึกษา มศว. ปีที่ 5, ฉบับที่ 9, หน้า 37-55.
- ไพศาล หวังพานิช. (2545). การกำหนดจุดประสงค์ของโครงการฝึกอบรม. วารสารวัดผลการศึกษา. ปีที่ 11, ฉบับที่ 32, หน้า 1-22.
- พระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑ (2551). เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๒๕ ก

- พัชรราวลัย วงศ์บุญสิน. (2553). *สถานการณ์ตลาดแรงงานในอาเซียน*. หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ 11 พค. 53  
สืบค้นจาก [Hhttp://www.muslimthai.commain/1428/content.phpH?category=110&id=10170](http://www.muslimthai.commain/1428/content.phpH?category=110&id=10170).  
สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กันยายน 2554
- ภราเดช พัทธ์วิเชียร (2555). เอกสารประกอบการอบรมโครงการอบรมสัมมนาข้าราชการกระทรวงมหาดไทย  
ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ . ออนไลน์  
[http://www.moi.go.th/pls/portal/docs/PAGE/MOI\\_2554/%A1%C3%D0%B7%C3%C7](http://www.moi.go.th/pls/portal/docs/PAGE/MOI_2554/%A1%C3%D0%B7%C3%C7)
- วิชาพรณ กิ่งวัชระพงศ และคณะ (2554). *รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ ด้านการโรงแรมและ  
บริการ งานบริการส่วนหน้า ตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการโรงแรม*. วารสารวิชาการพระ  
จอมเกล้าพระนครเหนือ ปีที่ 21 ฉบับที่ 2 พ.ค. - ส.ค. 2554
- วิรัช วรรณรัตน์. (2546) การกำหนดจุดประสงค์การสอน-การอบรม. วารสารวัดผลการศึกษา. ปีที่ 12, ฉบับที่  
36, หน้าที่ 66-71.
- วีระยุทธ ชาตะกาญจน์. (2557). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการประเมินโครงการ  
ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. ปีที่ 10, ฉบับที่ 2,  
หน้าที่ 54-72.
- วาริ ระกิติ. (2547). วิทยากรกลุ่มสัมพันธ์กับการสร้างความประทับใจในการฝึกอบรม. วารสารพยาบาล  
ศาสตร์ มสธ. ปีที่ 1, ฉบับที่ 1, หน้า 83-89.
- ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2556). *โครงการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของ  
แรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (Preparation for Flow of Labor in the ASEAN Community)*.  
ออนไลน์ สืบค้นจาก <http://www.mol.go.th/anonymouse/content/Asean2012>
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2552). *รายงานฉบับสุดท้ายโครงการศึกษาวิจัยการลงทุนด้านสังคม  
ภายใต้เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการปรับตัวสู่สังคม-เศรษฐกิจฐานความรู้*. วันที่ค้น  
ข้อมูล 10 กันยายน 2554, จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เว็บไซต์ :  
[http://social.nesdb.go.th/social/Portals/0/Documents/การศึกษาการลงทุนด้านสังคม\\_41.pdf](http://social.nesdb.go.th/social/Portals/0/Documents/การศึกษาการลงทุนด้านสังคม_41.pdf)
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว. (2558). *โครงการอบรมและทดสอบเพื่อประเมินสมรรถนะบุคลากร  
วิชาชีพท่องเที่ยวทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติทั่วประเทศ*. สืบค้นจาก  
<http://mrathailand.com/index.php/2014-06-03-03-02-57> เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2558.

- สมคิด พรหมจ้อย. (2547). การวิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมนักวิจัย. วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช. ปีที่ 17, ฉบับที่ 2, หน้า 97-103.
- สมบัติ ทิมทรัพย์. (2542). เทคนิคการเป็นวิทยากรฝึกอบรม. วิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ปีที่ 9, ฉบับที่ 3, หน้า 41-46.
- สุภาพร สุกสีเหลือง และคณะ (2552). **แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัลลเทศก์ทั่วไปอิสระเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.** วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา(สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2552
- สุจิตรา ปทุมสังการ. (2553). ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรฐานสมรรถนะและการประเมินผล. สืบค้นจาก <http://www.atsn.ac.th/images/Upload/file/CBCApplications.pdf> เมื่อ 29 พฤษภาคม 2558.
- เสนีย์ สุวรรณดี. (2542). *The Development of Economic Integration in Asia*. วารสารเกษมบัณฑิตปริทัศน์, Vol 4 มิถุนายน - ธันวาคม 2542, หน้า 39 – 44
- อุไรวรรณ รุ่งหิรัญ. (2555). ทักษะของเลขาธิการอาเซียนต่อการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของประเทศไทย. *Journal of HR Intelligence*. สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปีที่ 7, ฉบับที่ 2, หน้า 60-67.
- อรจนา จันทร์ประยูร และคณะ (2554). **การพัฒนาศักยภาพมัลลเทศก์ท้องถิ่น ในพื้นที่ตำบลป่าไผ่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้.**
- Singapore Year Book of International Law and Contributors. (2010). *ASEAN ECONOMIC COMMUNITY BLUEPRINT*. Reference [Hhttp://www.asean.org/21083.pdf](http://www.asean.org/21083.pdf). September 10<sup>th</sup>, 2010.
- Association of Southeast Asian Nations. (2012). *Guide to ASEAN Recognition Arrangement on Tourism Professionals : For Tourism Education & Training Providers*. CREATIVE COMMONS.
- Felicitas, C., Molline, M., and Clotildah, K. (2012). The hospitality and tourism honours degree programme: Stakeholders' perceptions on competencies developed. *Journal of Hospitality Management and Tourism*. Vol. 3(1), pp. 12-22.
- Gaffar, V., and Setiyorini, D.HP.(2010). "Competence Development on Tourism Marketing Management Study Program through Soft Skills Improvement". *Proceedings of the 1stUPI International Conference on Technical and Vocational Education and Training* Bandung, Indonesia, 10-11 November 2010. pp.154-164.

Gaffar, V., and Setiyorini, HP.D. (2010).“IMPROVING STUDENT COMPETENCY ON TOURISM

Kolb. (1984). *Experiential Learning : Experience as the Source of Learning and Development*. New Jersey: Practice-Hall inc., P.1-2.):

Kevin Kruse. (2009). *Introduction to Instructional Design and the ADDIE Model*. Online : <http://www,e-learningguru.com/articles/art21.htm>

Knowles, M. S. (1977). *The adult education movement in the United States*. Malabar, FL: Krieger.

Mossenlechner, C., and Zehrer, A. (2008).Competence Requirements of Tourism Employees – The Industry’s Point of View. In: Hu, C. (ed.), *The Future Success of Tourism: New Directions, Challenges and Opportunities*. ISTTE Conference

McTighe, J. and Wiggins, G. (2004). *Understanding By Design Professional Development Workbook* Association for Supervision and Curriculum Development (ASCD)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ภาคผนวก ข.

โครงการประชุมระดมสมองและประเด็นการสัมมนาและระดมสมอง

ภาคผนวก ค.

แบบประเมินและรายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินหลักสูตร



## แบบประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านและบริษัทของท่านมากที่สุด

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  1. ไม่เกิน 30 ปี  2. 31 – 50 ปี  3. มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  
 1. ไม่เกินปริญญาตรี  2. ปริญญาตรี  3. ปริญญาโท  4. ปริญญาเอก
4. ประสบการณ์ทำงานด้านการท่องเที่ยว  
 1. ไม่เกิน 5 ปี  2. 5 - 10 ปี  3. 11 – 20 ปี  4. มากกว่า 20 ปี
5. ตำแหน่งงาน  
 1. เจ้าของธุรกิจ / ผู้ถือหุ้นใหญ่  
 2. ผู้จัดการ  
 3. หัวหน้าส่วนงาน  
 4. อื่น ๆ ระบุ .....

### ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทของท่าน

6. บริษัทของท่านเป็นธุรกิจนำเที่ยวประเภทใด  
 1. ธุรกิจตัวแทนการเดินทาง/ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Travel Agency)  
 2. ธุรกิจผลิตรายการนำเที่ยว/ธุรกิจจัดนำเที่ยว (Tour Operation)  
 3. เป็นทั้ง สองประเภท คือ Travel Agency และ Tour Operation
7. บริษัทของท่านดำเนินการธุรกิจนำเที่ยวประเภทใด  
 1. นำเที่ยวภายในประเทศ ( Domestic Tour Operator)  
 2. นำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศมาท่องเที่ยวในประเทศ (Inbound Tour Operator)  
 3. นำนักท่องเที่ยวไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound Tour Operator)
8. ท่านมีพันธมิตรทางธุรกิจหรือไม่  
 8.1 ไม่มีพันธมิตรทางธุรกิจ  
 8.2 มีพันธมิตรทางธุรกิจ ได้แก่  
 1. กลุ่มธุรกิจที่พัก เช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสเฮาส์ และโฮมสเตย์ เป็นต้น  
 2. กลุ่มธุรกิจบริการการท่องเที่ยว เช่น รถนำเที่ยว รถเช่า เรือเช่า เป็นต้น  
 3. กลุ่มธุรกิจบริการทั่วไป เช่น โรงพยาบาล สปา สถานบริการ ร้านอาหาร เป็นต้น  
 4. ธุรกิจสนับสนุน เช่น โรงเรียนการท่องเที่ยว โรงเรียนฝึกอบรมมัคคุเทศก์ เป็นต้น

9. บริษัทของท่านมีตำแหน่งงานใดบ้างต่อไปนี้

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)      | <input type="checkbox"/> 5. ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)   |
| <input type="checkbox"/> 2. ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป                 | <input type="checkbox"/> 6. ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด<br>(Contracts Manager Sales and Marketing Manager) |
| <input type="checkbox"/> 3. หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง              | <input type="checkbox"/> 7. ผู้จัดการฝ่ายบัญชี<br>(Contracts Manager Credit Manager)                      |
| <input type="checkbox"/> 4. ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) | <input type="checkbox"/> 8. ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)   |
|  | <input type="checkbox"/> 9. ผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager)                                     |

10. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานจริงในตำแหน่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ตำแหน่ง)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ผู้จัดการทั่วไป           | <input type="checkbox"/> 5. ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)<br>(ตอนที่ 3 และแบบสอบถาม หน้า 3-4)         |
| <input type="checkbox"/> 2. ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป    | <input type="checkbox"/> 6. ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด<br>(Contracts Manager Sales and Marketing Manager) |
| <input type="checkbox"/> 3. หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง | <input type="checkbox"/> 7. ผู้จัดการฝ่ายบัญชี<br>(Contracts Manager Credit Manager)                      |
| <input type="checkbox"/> 4. ผู้แนะนำการเดินทาง        | <input type="checkbox"/> 8. ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)   |
|   | <input type="checkbox"/> 9. ผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager)                                     |

หมายเหตุ : หากท่านเลือกตำแหน่งงานที่ปฏิบัติมากกว่า 1 ตำแหน่ง ขอความกรุณากรอกข้อมูลให้ครบ

ตอนที่ 3 ความต้องการคุณลักษณะที่เป็นเลิศด้านธุรกิจนำเที่ยว ในมิติผู้ปฏิบัติงานตามกรอบสมรรถนะหลัก MRA

1. ขอให้ท่านประเมินความต้องการจำเป็น (Need Assessment) ของสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

ข้อ	สมรรถนะทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยว	ระดับความต้องการจำเป็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์					
2	ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป					
3	ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป					
4	เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์					
5	ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า					
6	ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน					
7	บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ					
8	สนทนาภาษาอังกฤษในระดับงานปฏิบัติเบื้องต้นได้					

2. ขอให้ท่านประเมินความต้องการจำเป็น (Need Assessment) ของสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional

**ประเภท Tour Operator**

**ตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)**

**1. สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่**

สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่	ความต้องการจำเป็น					สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่	ความต้องการจำเป็น				
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
1. เข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลสินค้า						16.พัฒนาโครงการเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการท่องเที่ยวในประเทศผู้รับ					
2. สำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ						17.พัฒนา/ดูแลติดตาม งานปฏิบัติการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน					
3. ค้นคว้าวิจัยและนำผลวิจัยสินค้าการท่องเที่ยวไปใช้						18.พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแผนผู้ให้การสนับสนุนโครงการต่างๆ					
4. ประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด						19.ดำเนินการ/ดูแลตรวจสอบระบบและระเบียบการจัดการบริหารงานต่างๆ					
5.ประสานงานทำใบปลิว วัสดุทางการตลาด						20.จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยที่ทำงาน					
6.คิดค้น ปรับปรุง และประเมินผลกลยุทธ์สินค้า						21.เป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมพัฒนาด้านการนำเที่ยว					
7.พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแนวการท่องเที่ยวภูมิภาค						22.ฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน					
8.พัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว						23.บริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน					
9.จัดเตรียมและยื่นใบเสนอราคา						24.พัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ					
10.ริเริ่มจัดการโครงการนวัตกรรมท่องเที่ยว						25.สร้างเสริมพัฒนาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ					
11.บริหารจัดการความเสี่ยงของธุรกิจ						26.จัดเตรียมและดูแลตรวจตรางบประมาณ					
12.วางแผนปรับปรุงกิจกรรมขายแบบเหมา						27.ดำเนินการทางการเงินในวงงบประมาณ					
13.พัฒนาและประสานงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม						28.ปรับปรุงและรักษาความรู้ด้านกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด					
14.เป็นแหล่งบริการด้านสินค้าและการท่องเที่ยวแบบเหมา						29.อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูงขั้นหัวหน้างาน					
15.เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว											

2. ท่านคิดว่า บุคคลที่จะทำงานในตำแหน่ง ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) ควรมีความรู้ ทักษะและ

ความรู้	ทักษะ	ทัศนคติ

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2. มีภาวะความเป็นผู้นำ					
3. สามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดันได้					
4. มีความซื่อสัตย์ สุจริต					
5. มีใจรักงานบริการ					
6. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม					
7. มีความรับผิดชอบ					
8. มีไหวพริบในการพูดจา					
9. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
10. มีความขยัน และกระตือรือร้น					

## ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Contracts Manager Sales and Marketing Manager)

### 1. สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่

สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่	ความต้องการจำเป็น					สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่	ความต้องการจำเป็น				
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
1. พัฒนาคำเนิการ และประเมินแผนการ ท่องเที่ยวภูมิภาค						10. บริหารจัดการทางการเงินในวง งบประมาณ					
2. ประสานงานทำใบปลิว วัสดุทางการตลาด						11. บริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน					
3. คิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า						12. จัดการและประสานงานการประชุม					
4. บริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการ ท่องเที่ยวต่างๆ						13. จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ					
5. สร้างเสริมปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ						14. จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยที่ทำงาน					
6. ปรับปรุงและรักษาความรู้ด้านกฎหมาย เพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด						15. มีบทบาทนำในการให้ทิศทางการ ทำงานและบริหารงานบุคคล					
7. พัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ						16. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน					
8. พัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ						17. สามารถอ่านเขียนภาษาอังกฤษระดับสูง					
9. จัดการ และควบคุมงบประมาณการ ประกอบการ											

### 2. ท่านคิดว่า บุคคลที่จะทำงานในตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด ควรมี ความรู้ ทักษะและ

ความรู้	ทักษะ	ทัศนคติ

### 3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2. มีภาวะความเป็นผู้นำ					
3. สามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดันได้					
4. มีความซื่อสัตย์ สุจริต					
5. มีใจรักงานบริการ					
6. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม					
7. มีความรับผิดชอบ					
8. มีไหวพริบในการพูดจา					
9. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
10. มีความขยัน และกระตือรือร้น					

## ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Contracts Manager Credit Manager)

### 1. สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่

สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่	ความต้องการจำเป็น					สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่	ความต้องการจำเป็น				
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
1.บริหารจัดการทำสัญญา/ข้อผูกพัน						6.จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยที่ทำงาน					
2.สร้างเสริม รักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ						7.จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ					
3.ปรับปรุงรักษาความปลอดภัยของระบบบัญชีการเงิน						8.มีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารงานบุคคล					
4.คงความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนด						9.สรรหาและคัดเลือกพนักงาน					
5.บริหารจัดการให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ลูกค้า						10.อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง					

### 2. ท่านคิดว่า บุคคลที่จะทำงานในตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (ควรมี ความรู้ ทักษะและทัศนคติ

ความรู้	ทักษะ	ทัศนคติ

### 3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2. มีภาวะความเป็นผู้นำ					
3. สามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดันได้					
4. มีความซื่อสัตย์ สุจริต					
5. มีใจรักงานบริการ					
6. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม					
7. มีความรับผิดชอบ					
8. มีไหวพริบในการพูดจา					
9. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
10. มีความขยัน และกระตือรือร้น					

## ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)

### 1. สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่

สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่	ความต้องการจำเป็น					สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่	ความต้องการจำเป็น				
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
1.บริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน						11.ผลิตและจัดทำเอกสารการท่องเที่ยวโดยใช้คอมพิวเตอร์					
2.สามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน						12.เข้าใจและแปลความหมายข้อมูลสินค้า					
3.ดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ						13.รับคำสั่งร่อนที่นั่งและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรอง					
4.สร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ						14.เป็นแหล่งให้บริการบริการและสินค้าการท่องเที่ยวแบบเหมา					
5.จัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ						15.เป็นแหล่งให้บริการคำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว					
6.จัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ						16.จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน					
7.จัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ						17.บริการจัดการการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน					
8.จัดทำและออกบัตรโดยสารอื่นๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน						18.ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน					
9.ค้นคว้า ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์						19.ให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ					
10.บริหารจัดการระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์						20.อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงาน					

### 2. ท่านคิดว่า บุคคลที่จะทำงานในตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (ควรมี ความรู้ ทักษะและทัศนคติ นอกเหนือจาก

ความรู้	ทักษะ	ทัศนคติ

### 3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2. มีภาวะความเป็นผู้นำ					
3. สามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดันได้					
4. มีความซื่อสัตย์ สุจริต					
5. มีใจรักงานบริการ					
6. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม					
7. มีความรับผิดชอบ					
8. มีไหวพริบในการพูดจา					
9. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
10. มีความขยัน และกระตือรือร้น					

### ผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager)

#### 1. สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่

สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่	ความต้องการจำเป็น					สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่	ความต้องการจำเป็น				
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
1. ประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขาย และการตลาด						11. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน					
2. พัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบกร						12. สร้างเสริมและรักษาการบริการเป็นทีม					
3. ติดตามความเปลี่ยนแปลงความหมายใบแสดงสถานะ และข้อมูลการเงิน						13. มีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล					
4. ดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ						14. ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน					
5. ประเมินวางแผนการท่องเที่ยวชุมชน						15. ดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน					
6. ประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยว ระยะเวลาหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ						16. จัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน					
7. พัฒนาและประสานการจัดกิจกรรมการ ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม						17. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน					
8. จัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว						18. จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการ ค้างแรม					
9. ส่งเสริมสินค้าและบริการการท่องเที่ยว						19. ดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์					
10. เป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้าน แหล่งท่องเที่ยว						20. ใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้า พนักงานหรือพนักงานอาวุโส					



2. ท่านคิดว่า บุคคลที่จะทำงานในตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (ควรมี ความรู้ ทักษะและทัศนคติ

ความรู้	ทักษะ	ทัศนคติ

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2. มีภาวะความเป็นผู้นำ					
3. สามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดันได้					
4. มีความซื่อสัตย์ สุจริต					
5. มีใจรักงานบริการ					
6. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม					
7. มีความรับผิดชอบ					
8. มีไหวพริบในการพูดจา					
9. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
10. มีความขยัน และกระตือรือร้น					

คณะผู้วิจัย ขอขอบพระคุณที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม

ทั้งนี้หากตอบข้อมูลครบถ้วนแล้ว ขอความกรุณาพับและส่งแบบสอบถามกลับไปยังที่อยู่ด้านหลัง จะขอบคุณยิ่ง

ปฏิบัติตามรอยเส้น

---

กรุณาส่ง

สำนักวิจัย อาคาร 1 ชั้น 2

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

พัฒนาการ 37 แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง

กรุงเทพมหานคร

10250

---

ปฏิบัติตามรอยเส้น



## โครงการ “การกำหนดคุณลักษณะที่เป็นเลิศของวิชาชีพการท่องเที่ยวในมุมมองธุรกิจนำเที่ยว ตามความต้องการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”

### 1. หลักการและเหตุผล

จากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ประเทศสมาชิก ทั้ง 10 ประเทศมีข้อตกลงร่วมในการเปิดเสรีทางการค้าและการบริการ โดยทุกประเทศสมาชิกจะต้องเปิดให้มีการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตได้อย่างเสรี โดยใช้ทรัพยากรจากแต่ละประเทศ ทั้งวัตถุดิบและแรงงานมาร่วมในการผลิต มีมาตรฐานการค้าและกฎระเบียบเดียวกัน โดยในเบื้องต้นจะรวมกลุ่มเพื่อเปิดเสรีสินค้าและบริการ 12 สาขา (Priority Sectors) ได้แก่ การท่องเที่ยว การบิน ยานยนต์ ผลิตภัณฑ์ไม้ ผลิตภัณฑ์ยาง สิ่งทอ อิเล็กทรอนิกส์ สินค้าเกษตร ประมง เทคโนโลยีสารสนเทศ และสุขภาพ

ปัจจุบันเศรษฐกิจของไทยมีส่วนของอุตสาหกรรมในภาคบริการ ร้อยละ 50 พบว่าสัดส่วนการจ้างงานในภาคบริการมีการจ้างงานเป็นสัดส่วนสูงถึงประมาณ 45% (วิธาน เจริญผล : 2556) ดังนั้นภาคบริการในประเทศจึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งหลังการเปิด AEC ในปี 2558 ประเทศไทยอาจจะมีผลกระทบโดยตรงต่อแรงงานในภาคบริการกลุ่มที่เกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยว โรงแรม ภัตตาคาร รีสอร์ท อาจเกิดเหตุการณ์การไหลของแรงงานต่างชาติเข้ามาแย่งอาชีพในไทยทั้งนี้ในตำแหน่งงานกลุ่ม ธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวที่เป็นที่สนใจคือ สาขาการเดินทาง (Travel Service) แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) มี 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) และผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager) ซึ่งทั้ง 5 ตำแหน่งงานนี้สามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีหลังการเปิด AEC ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ประเทศไทยควรมีการตั้งรับปัญหาที่จะเกิดการหลังไหลของแรงงานในตำแหน่งดังกล่าว

ด้วยเหตุนี้ สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตจึงได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก เครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.) ให้ดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับ “การกำหนดคุณลักษณะที่เป็นเลิศของวิชาชีพการท่องเที่ยวในมุมมองธุรกิจนำเที่ยวตามความต้องการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” เพื่อหาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศที่นอกเหนือจากกรอบของ MRA และกำหนดหลักสูตรในการฝึกอบรมให้ตำแหน่งงานนั้นๆ มีศักยภาพเป็นที่ยอมรับในระดับสากลต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับ การกำหนดกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศในสาขาวิชาการท่องเที่ยว นอกเหนือกรอบสมรรถนะหลักตาม MRA ใน 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Contracts Manager Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Contracts Manager Credit Manager) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) และผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager) ตามความต้องการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่เป็นที่ต้องการของประชาคมอาเซียน

2. เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ในการจัดทำหลักสูตรตามกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศในสาขาวิชาการท่องเที่ยว สำหรับพัฒนาตำแหน่งงานทั้ง 5 ตำแหน่ง ให้สอดคล้องตามความต้องการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

## 3. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

## 4. วัน เวลา สถานที่ และจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม

ดำเนินการจัดประชุมหารือ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ จำนวน 3 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่	กิจกรรม	วันที่	สถานที่	จำนวน (คน)
1	จัดประชุมระดมความคิดเห็น สำหรับการกำหนดสมรรถนะที่เป็นเลิศในสาขาวิชาการท่องเที่ยว	พ.ศ. 25 มิ.ย.58	มกบ. กรุงเทพฯ	50
2	จัดประชุมระดมความคิดเห็น สำหรับการกำหนดสมรรถนะที่เป็นเลิศในสาขาวิชาการท่องเที่ยว	พ.ศ. 2 ก.ค. 58	รร.ดุสิตปรีณเชส อ.เมือง จ.เชียงใหม่	50
3	จัดประชุมระดมความคิดเห็น สำหรับการกำหนดสมรรถนะที่เป็นเลิศในสาขาวิชาการท่องเที่ยว	พ.ศ. 9 ก.ค. 58	รร. บุรีศรีภูบุตติก อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา	50

## 5. ผู้เข้าร่วมประชุม

ผู้เข้าร่วมประชุมที่เป็นผู้ที่เกี่ยวข้อง / ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ในสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 50 คน ได้แก่

5.1 กลุ่มผู้บริหารในระดับนโยบายของประเทศและกลุ่มวิชาชีพ ได้แก่ กระทรวงแรงงาน กระทรวงการท่องเที่ยว สยามคไทยธุรกิจท่องเที่ยว และสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ

5.2 กลุ่มสถานประกอบการที่เป็นนายจ้าง ได้แก่ สถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนไว้อย่างถูกต้อง กับสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

5.3 กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้ที่ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว ทั้ง 5 ตำแหน่ง ได้แก่ ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Contracts Manager Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Contracts Manager Credit Manager) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) และผู้จัดการฝ่ายการท่องเที่ยว (Tour Manager)

5.4 คณาจารย์/ผู้บริหารหลักสูตร/นักวิชาการ ด้านการท่องเที่ยว จากสถาบันอุดมศึกษา

## 6. งบประมาณ

ทุนสนับสนุนการวิจัยจาก เครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.) ประจำปี 2557

## 7. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

จากการระดมความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์จากผู้เข้าร่วมประชุมที่มีจากทุกภาคส่วนในครั้งนี้ จะได้กรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศในสาขาวิชาการท่องเที่ยว ที่นอกเหนือจากกรอบสมรรถนะหลักตาม MRA และได้แนวทางในการจัดทำหลักสูตรตามกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศนั้น เพื่อพัฒนาแรงงานไทยให้มีมาตรฐานในระดับสากล

## กำหนดการ

### การประชุมระดมสมอง

โครงการ “การกำหนดคุณลักษณะที่เป็นเลิศของวิชาชีพการท่องเที่ยวในมุมมองธุรกิจนำเที่ยว  
ตามความต้องการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”

- 08.30 – 09.00 น. ลงทะเบียน
- 09.00 – 09.30 น. เปิดการประชุม และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการจัดการประชุมระดมสมอง  
และวัตถุประสงค์การวิจัย  
โดย ดร.เสนีย์ สุวรรณดี รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา  
หัวหน้าโครงการวิจัย
- 09.30 – 10.30 น. ประชุมระดมสมองเพื่อกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะ  
ที่เป็นเลิศในสาขาวิชาการท่องเที่ยว ในกลุ่มธุรกิจนำเที่ยว  
โดย คณะผู้วิจัย
- 10.30 – 10.45 น. รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- 10.45 – 12.00 น. ประชุมระดมสมอง และให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำหลักสูตรสำหรับการพัฒนา  
คุณลักษณะที่พึงประสงค์และกรอบสมรรถนะที่เป็นเลิศในสาขาวิชาการท่องเที่ยว  
ในกลุ่มธุรกิจนำเที่ยว  
โดย คณะผู้วิจัย
- 12.00 -13.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน
- 13.00 – 14.30 น. สรุปประเด็นและอภิปรายผลการระดมสมอง และปิดการประชุม

\*\*\*\*\*

## ประเด็นของการระดมสมอง

ในภาพของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ที่มุ่งจะสร้างบุคลากรและองค์กรที่เลิศ เพื่อจะเป็นสถานประกอบการ  
ที่ประสบความสำเร็จ และอาจเป็นที่หนึ่งในกลุ่มประเทศ AEC  
ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อประเด็น ดังนี้

1. ความรู้ ทักษะและทัศนคติ ที่เป็นเลิศ ที่จะช่วยให้การทำงานของแต่ละตำแหน่งงาน ในตำแหน่ง  
ผู้จัดการทั้ง 5 ตำแหน่งนี้ จะประสบความสำเร็จในงานได้อย่างดีเยี่ยม ดีเลิศ คืออะไร
2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของตำแหน่งผู้จัดการ ทั้ง 5 ตำแหน่ง ที่สถานประกอบการต้องการ คือบุคคล  
ลักษณะใด
3. หลักสูตรการฝึกอบรมที่ต้องการได้รับความรู้ หรือ เพิ่มพูนทักษะ ที่สถานประกอบการต้องการ  
เป็นหัวข้อใด ประเด็นใดบ้าง มีรูปแบบและลักษณะของการฝึกอบรมที่ต้องการเป็นรูปแบบใด
4. ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรม หรือ หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว  
ในปัจจุบัน

แบบประเมินหลักสูตรเชิงประสบการณ์เพื่อพัฒนาสมรรถนะและคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับบุคลากร  
 ท้องเที่ยว กลุ่มวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว แผนกสาขาการเดินทาง

คำชี้แจง : โปรดเลือกและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง เหมาะสมมากที่สุด เห็นด้วยมากที่สุด หรือ สอดคล้องมากที่สุด
- 4 หมายถึง เหมาะสมมาก เห็นด้วยมาก หรือ สอดคล้องมาก
- 3 หมายถึง เหมาะสมปานกลาง เห็นด้วยปานกลาง หรือ สอดคล้องปานกลาง
- 2 หมายถึง เหมาะสมน้อย เห็นด้วยน้อย หรือ สอดคล้องน้อย
- 1 หมายถึง เหมาะสมน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อยที่สุด หรือ สอดคล้องน้อยที่สุด

การประเมินหลักสูตรการจัดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์	ระดับความสอดคล้องกับบริบทและ ความต้องการของสังคม				
	5	4	3	2	1
<b>1 การประเมินจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรมเชิงประสบการณ์</b>					
1.1 จุดมุ่งหมายของหลักสูตรมีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการพื้นฐานในการทำงาน ของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว					
1.2 จุดมุ่งหมายของหลักสูตรมีคุณค่าและสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ปฏิบัติงานในสายวิชาชีพการท่องเที่ยว					
1.3 จุดมุ่งหมายของหลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน					
1.4 จุดมุ่งหมายของหลักสูตรมีความเหมาะสมกับบริบทและสภาพแวดล้อมของ ประเทศ					
การประเมินหลักสูตรการจัดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์	ระดับความสอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายหลักสูตร				
	5	4	3	2	1
<b>2 การวิเคราะห์โครงสร้างหลักสูตร</b>					
2.1 จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรมทั้งหมด					
2.2 จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรมแต่ละหมวดวิชาหลัก (Module)					
2.3 จำนวนรายวิชา/หัวข้อ ในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 1 บริบทการท่องเที่ยว การ เปลี่ยนแปลง ในยุคศตวรรษที่ 21 จำนวน 4 วิชา ระยะเวลา 12 ชั่วโมง					



การประเมินหลักสูตรการจัดฝึกอบรมเชิงประจักษ์	ระดับความคิดเห็นต่อหลักสูตร				
	5	4	3	2	1
2.3.1 หัวข้อ ทิศทางและรูปแบบการท่องเที่ยวใน ศตวรรษที่ 21 ระยะเวลา 3 ชั่วโมง					
2.3.2 หัวข้อ การวางแผนกลยุทธ์สำหรับการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ระยะเวลา 3 ชั่วโมง					
2.3.3 หัวข้อ การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ระยะเวลา 3 ชั่วโมง					
2.3.4 หัวข้อ เทคนิคในการจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยวในยุคใหม่ ระยะเวลา 3 ชั่วโมง					
2.4 จำนวนรายวิชา/หัวข้อ ในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 2 การพัฒนาองค์การ และการบริหารธุรกิจในยุคดิจิทัล จำนวน 3 วิชา จำนวน 9 ชั่วโมง					
2.4.1 หัวข้อ การบริหารระบบบัญชี การเงินและภาษีสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว (ปัญหาและประสบการณ์ในการบริหารงาน) ระยะเวลา 3 ชั่วโมง					
2.4.2 หัวข้อ การบริหารการตลาดรูปแบบใหม่ในธุรกิจท่องเที่ยว (Digital Marketing) ระยะเวลา 3 ชั่วโมง					
2.4.3 หัวข้อ การนำเทคโนโลยีใหม่มาบริหารงานในธุรกิจนำเที่ยว ระยะเวลา 3 ชั่วโมง					
2.5 จำนวนรายวิชา/หัวข้อ ในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 3 การพัฒนาคุณลักษณะ และทักษะที่เป็นเลิศ จำนวน 6 วิชา ระยะเวลา 18 ชั่วโมง					
2.5.1 หัวข้อ ทักษะการตัดสินใจและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า จำนวน 3 ชั่วโมง					
2.5.2 หัวข้อ จรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากรท่องเที่ยว จำนวน 3 ชั่วโมง					
2.5.3 หัวข้อ ทักษะการเจรจาต่อรอง จำนวน 3 ชั่วโมง					
2.5.4 หัวข้อ การให้บริการที่เป็นเลิศ จำนวน 3 ชั่วโมง					
2.5.5 หัวข้อ การประสานงานและการทำงานเป็นทีม จำนวน 3 ชั่วโมง					
2.5.6 หัวข้อ การบริหารกายและจิตใจท่ามกลางความกดดัน จำนวน 3 ชั่วโมง					

การประเมินหลักสูตรการจัดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์	ระดับความคิดเห็นต่อหลักสูตร				
	5	4	3	2	1
2.6 จำนวนรายวิชา/หัวข้อ ในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 4 การพัฒนาทักษะและความพร้อมด้านการท่องเที่ยวรองรับ AEC จำนวน 4 วิชา ระยะเวลา 12 ชั่วโมง					
2.6.1 หัวข้อ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประเทศในกลุ่ม AEC จำนวน 3 ชั่วโมง					
2.6.2 หัวข้อ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของประเทศในกลุ่ม AEC จำนวน 3 ชั่วโมง					
2.6.3 หัวข้อ พฤติกรรมและวัฒนธรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 3 ชั่วโมง					
2.6.4 หัวข้อ ภาษาอังกฤษและภาษา AEC เพื่อการทำงานท่องเที่ยว จำนวน 3 ชั่วโมง					
2.7 จำนวนรายวิชา/หัวข้อ ในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 5 ประสบการณ์และการประยุกต์ จำนวน 3 วิชา ระยะเวลา 12 ชั่วโมง					
2.7.1 หัวข้อ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อวางแผนพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 6 ชั่วโมง					
2.7.2 หัวข้อ การนำเสนอและอภิปรายแผนการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 3 ชั่วโมง					
2.7.3 หัวข้อ การอภิปรายประสบการณ์การบริหารธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 3 ชั่วโมง					
2.8 จำนวนรายวิชา/หัวข้อ ในหมวดเบ็ดเตล็ด การศึกษาดูงานหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จทั้งในและต่างประเทศ จำนวน 32 ชั่วโมง					
2.9 โครงสร้างหลักสูตรในภาพรวม					

การประเมินหลักสูตรการจัดฝึกอบรมเชิงประจักษ์	ระดับความคิดเห็นต่อหลักสูตร				
	5	4	3	2	1
<b>3</b> เนื้อหาของรายวิชาในหลักสูตรฝึกอบรม มีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด					
3.1 เนื้อหารายวิชาในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 1 บริบทการท่องเที่ยว การเปลี่ยนแปลง ในยุคศตวรรษที่ 21 จำนวน 4 วิชา					
3.1.1 เนื้อหาหัวข้อ ทิศทางและรูปแบบการท่องเที่ยวใน ศตวรรษที่ 21					
3.1.2 เนื้อหาหัวข้อ การวางแผนกลยุทธ์สำหรับการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว					
3.1.3 เนื้อหาหัวข้อ การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ					
3.1.4 เนื้อหาหัวข้อ เทคนิคในการจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยวในยุคใหม่					
3.2 เนื้อหารายวิชาในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 2 การพัฒนาองค์การและการบริหารธุรกิจในยุคดิจิทัล จำนวน 3 วิชา					
3.2.1 เนื้อหาหัวข้อ การบริหารระบบบัญชี การเงินและภาษีสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว (ปัญหาและประสบการณ์ในการบริหารงาน)					
3.2.2 เนื้อหาหัวข้อ การบริหารการตลาดรูปแบบใหม่ในธุรกิจท่องเที่ยว (Digital Marketing)					
3.3.3 เนื้อหาหัวข้อ การนำเทคโนโลยีใหม่มาบริหารงานในธุรกิจนำเที่ยว					
3.3 เนื้อหารายวิชาในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 3 การพัฒนาคุณลักษณะและทักษะที่เป็นเลิศ จำนวน 6 วิชา					
3.3.1 เนื้อหาหัวข้อ ทักษะการตัดสินใจและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
3.3.2 เนื้อหาหัวข้อ จรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากรท่องเที่ยว					
3.3.3 เนื้อหาหัวข้อ ทักษะการเจรจาต่อรอง					
3.3.4 เนื้อหาหัวข้อ การให้บริการที่เป็นเลิศ					
3.3.5 เนื้อหาหัวข้อ การประสานงานและการทำงานเป็นทีม					
3.3.6 เนื้อหาหัวข้อ การบริหารกายและจิตใจท่ามกลางความกดดัน					

การประเมินหลักสูตรการจัดฝึกอบรมเชิงประสภการณ์	ระดับความคิดเห็นต่อหลักสูตร				
	5	4	3	2	1
3.4 เนื้อหารายวิชาในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 4 การพัฒนาทักษะและความพร้อมด้านการท่องเที่ยวรองรับ AEC จำนวน 4 วิชา					
3.4.1 เนื้อหาหัวข้อ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประเทศในกลุ่ม AEC					
3.4.2 เนื้อหาหัวข้อ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของประเทศในกลุ่ม AEC					
3.4.3 เนื้อหาหัวข้อ พฤติกรรมและวัฒนธรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ					
3.4.4 เนื้อหาหัวข้อ ภาษาอังกฤษและภาษา AEC เพื่อการทำงานท่องเที่ยว					
3.5 เนื้อหารายวิชาในหมวดวิชาหลัก Module ที่ 5 ประสภการณ์และการประยุกต์					
3.5.1 เนื้อหาหัวข้อ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อวางแผนพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว					
3.5.2 เนื้อหาหัวข้อ การนำเสนอและอภิปรายแผนการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว					
3.5.3 เนื้อหาหัวข้อ การอภิปรายประสภการณ์การบริหารธุรกิจนำเที่ยว					
<b>4 กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้/การอบรม</b>					
4.1 การจัดฝึกอบรมเน้นผู้เข้ารับฝึกอบรมเป็นสำคัญ					
4.2 การจัดฝึกอบรมคำนึงถึงความสามารถของผู้เข้ารับการอบรม					
4.3 การจัดฝึกอบรมมีการจัดเนื้อหาที่สอดคล้องกับความถนัดและความสนใจของผู้ฝึกอบรม					
4.4 การจัดฝึกอบรมมีรูปแบบการจัดประสภการณ์ที่เหมาะสม					
4.5 การจัดฝึกอบรมทำให้ผู้ได้รับการฝึกอบรมคิดวิเคราะห์					
4.6 การจัดฝึกอบรมทำให้ผู้ได้รับการฝึกอบรมได้ลงมือปฏิบัติจริง					
4.7 การจัดฝึกอบรมทำให้ผู้ได้รับการฝึกอบรมมีการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม					
4.8 การจัดฝึกอบรมทำให้ผู้ได้รับการฝึกอบรมได้มีโอกาสแสวงหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ					
4.9 การจัดฝึกอบรมสามารถเพิ่มพูนทักษะ ประสภการณ์ ความรู้ให้กับผู้เข้าฝึกอบรม					
4.10 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้					

การประเมินหลักสูตรการจัดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์	ระดับความคิดเห็นต่อหลักสูตร				
	5	4	3	2	1
<b>5 ด้านการวัดผลประเมินผล</b>					
5.1 รูปแบบและวิธีการวัดผลและประเมินผลเหมาะสม					
5.2 มีการวัดผลและประเมินผลอย่างต่อเนื่องควบคู่ตลอดการฝึกอบรม					
5.3 มีการแจ้งผลการวัดผลและประเมินผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบ					
5.4 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีส่วนร่วมในการประเมิน					
5.4 การวัดผลและประเมินผลครอบคลุมการเรียนรู้ทุกหมวดวิชา					
5.5 การวัดผลและประเมินใช้เครื่องมือและวิธีการที่หลากหลาย ทำให้ได้ข้อมูลในการประเมินเพียงพอ					
5.6 การวัดผลและประเมินสามารถทราบผลการพัฒนาผู้ฝึกอบรมได้					
<b>6 ด้านประสิทธิผลของหลักสูตร</b>					
6.1 หลักสูตรสามารถพัฒนาให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้มีหรือเพิ่มขึ้นได้					
6.2 หลักสูตรสามารถพัฒนาให้ผู้เข้ารับการอบรมมีสมรรถนะในการทำงานที่สูงขึ้นได้					
6.3 หลักสูตรสามารถพัฒนาให้ผู้เข้ารับการอบรมมีสมรรถนะที่เป็นเลิศและสร้างข้อได้เปรียบในการทำงานมากขึ้น					
6.4 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำเนื้อหา/ความรู้/ประสบการณ์ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้					
<b>7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตร</b>					
7.1 ความเหมาะสมของด้านปัจจัยเบื้องต้น (ความพร้อมและศักยภาพของผู้จัดการฝึกอบรม สื่อการเรียนรู้ แหล่งการเรียนรู้ และงบประมาณ)					
7.2 ความเหมาะสมของด้านกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การวัดผลประเมินผล และการบริหารหลักสูตร					
7.3 ความเหมาะสมของด้านประสิทธิผล ที่ช่วยเพิ่มพูนคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะในการทำงานที่เป็นเลิศได้ตรงตามเป้าหมายของการฝึกอบรม					
7.4 ความเหมาะสมของหลักสูตรในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาหลักสูตร เพิ่มเติม

1. การประเมินจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรมเชิงประสพการณ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. โครงสร้างหลักสูตร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. เนื้อหาของรายวิชาในหลักสูตรฝึกอบรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้/การอบรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. การวัดผลประเมินผล

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ประสิทธิภาพของหลักสูตร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. อื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือนี้อตอบแบบประเมิน  
สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินหลักสูตร

- (1) ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร                      จำนวน 1 คน  
    ดร.นิติบดี สุขเจริญ  
    การศึกษาสูงสุด กศ.ด.วิจัยและพัฒนาหลักสูตร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
    หน่วยงาน            นักวิชาการอิสระ
  
- (2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล                                      จำนวน 1 คน  
    ดร.दनัย ลิสวัสดิ์รัตนากุล  
    การศึกษาสูงสุด Ph.D. (Education Administration and Foundation) Illinois State University  
    หน่วยงาน            คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
  
- (3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนการท่องเที่ยว                                      จำนวน 3 คน
  - 3.1 นายกันตบัณฑิต จันทร์ศักดิ์ดา  
          บริษัท Sea World Travel Bangkok
  
  - 3.2 ดร.ปรเมษฐ์ บุญนำศิริกิจ  
          การศึกษาสูงสุด ปรัชญาดุสิตบัณฑิต (การจัดการมรดกทางสถาปัตยกรรมกับการท่องเที่ยว)  
          หน่วยงาน            มหาวิทยาลัยศิลปากร
  
  - 3.3 ดร.นภัสนันท์ วินิจวรกิจกุล  
          การศึกษาสูงสุด ปรัชญาดุสิตบัณฑิต (การจัดการมรดกทางสถาปัตยกรรมกับการท่องเที่ยว)  
          หน่วยงาน            คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต





แบบสอบถามความต้องการ หลักสูตรอบรมระยะสั้น  
สำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว

ที่	หัวข้อการอบรม	ระดับความต้องการ			ระยะเวลา อบรม ที่เหมาะสม	ตำแหน่งที่ควรได้รับการอบรมหัวข้อนี้				
		จำเป็น มาก	จำเป็น ปาน กลาง	จำเป็น น้อย		ผู้จัดการ ธุรกิจ (Product Manager)	ผู้จัดการ ฝ่ายขาย และการตลาด (Contracts Manager Sales and Marketing Manager)	ผู้จัดการ ฝ่ายบัญชี (Contracts Manager Credit Manager)	ผู้จัดการ ฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)	ผู้จัดการ ฝ่ายการ ท่องเที่ยว (Tour Manager)
15	ทักษะการให้บริการ พัฒนาบุคลิกภาพและการสื่อสารเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว				..... ชม.					
16	หลักสูตร Digital Marketing				..... ชม.					
17	การสำรวจเส้นทาง (Resource Inventory and itinerary survey)				..... ชม.					
18	ปัจจัยในการพิจารณาเพื่อวางแผนเส้นทางท่องเที่ยว (Factors to be considered for tour itinerary planning)				..... ชม.					
19	การจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยว				..... ชม.					
20	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว (English for Tourism)				..... ชม.					
21	เทคนิคการสร้างจิตสำนึกในงานบริการ (Service Mind)				..... ชม.					
22	การสร้างอัตลักษณ์แบรนด์สินค้าและบริการมัตใจนักท่องเที่ยว				..... ชม.					



# Assessment of desirable characteristics of business tourism

**Explanation:** Please mark  in the box that match your information and your company.

## **Part 1:** Personal Data

1. Sex  Male  Female
2. Age  Under 30 years  31- 50 years  More than 50 years
3. Highest Education  
 Undergraduate Degree  Bachelor Degree  
 Master's Degree  Doctorate's Degree
4. Experience in Tourism  
 Less than 5 years  5- 10 years  11 – 20 years  More than 20 years
5. Jobs Position  
 Owner / shareholder  Managers  
 Head of Department  Other ..... (Please specify)

## **Part 2:** Company Information

6. What kind of your company is in the tourism industry?  
 Travel Agency  
 Tour Operation  
 Travel Agency and Tour Operation
7. What does your company offer? (can choose more than 1)  
 Domestic Tour Operator  
 Inbound Tour Operator  
 Outbound Tour Operator
8. Do you have business partner?  
 8.1 No.  
 8.2 Yes, If yes, who is/are your business partner(s)?
  - Hotel business (Hotel, Guest House, home-stay ,etc)
  - Travel and tourism business (Tour bus, charter, rental, etc)
  - Service business (Hospital, spa, restaurant, etc)
  - Other support business (School of Tourism, Guide training school, etc.)
9. What position in your company do you have? (can choose more than 1)  
 General Manager  Product Manager  
 Assistant General Manager  Contracts Manager Sales and Marketing Manager  
 Senior Travel Consultant  Contracts Manager Credit Manager  
 Travel Consultant  Ticketing Manager  
 Tour Manager

10. What is your current position? (can choose more than 1)

General Manager

Product Manager

*(If you select this option Please fill in Part 3.1 and 3.2.1)*

Assistant General Manager

Contracts Manager Sales and Marketing Manager

*(If you select this option Please fill in Part 3.1 and 3.2.2)*

Senior Travel Consultant

Contracts Manager and Credit Manager

*(If you select this option Please fill in Part 3.1 and 3.2.3)*

Travel Consultant

Ticketing Manager

*(If you select this option Please fill in Part 3.1 and 3.2.4)*

Tour Manager

*(If you select this option Please fill in Part 3.1 and 3.2.5)*

**Part 3:** The excellent attributes for tour operator.

3.1 The assessment of the **General Performance** for labor in your company

The needs are divided into 5 levels rating from 5=most 4=very 3=fair 2=Less and 1=the least

No	<u>General Performance</u>	Needs Assessment				
		Most	Very	fair	Less	The least
1	Communicate effectively on the telephone					
2	Perform clerical procedures					
3	Use common business tools and technology					
4	Access and retrieve computer-based data					
5	Promote products and services to customers					
6	Process financial transactions					
7	Manage and resolve conflict situations					
8	Communicate in English at a basic operational level					

The assessment of the **Functional Competency** for person in your company.

The needs are divided into 5 levels rating from 5=most 4=very 3=fair 2=Less and 1=the least

**3.2.1 Position: Product Manager**

**3.2.1.1 Functional Competency**

<u>Functional Competency</u>	<u>Need Assessment</u>					<u>Functional Competency</u>	<u>Need Assessment</u>				
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
1.Access and interpret product information						16.Develop host community awareness programs					
2.Reserve and coordinate supplier services						17.Develop/monitor ecologically sustainable tourism operations					
3. Construct and apply tourism product research						18.Develop, implement and evaluate sponsorship plans					
4. Coordinate marketing activities						19.Implement/monitor event management systems and procedures					
5.Coordinate production of brochures and marketing materials						20.Establish and maintain a safe and secure workplace					
6.Create, implement and evaluate strategic product initiatives						21.Lead and manage a development team					
7.Develop, implement and evaluate regional tourism plans						22.Train staff members for job skills.					
8.Develop and monitor cultural tourism activities appropriately						23.Manage and maintain workplace relations effectively.					
9.Prepare and submit quotations						24.Develop and implement a business plan					
10.Manage innovative tourism projects and programs						25.Establish and maintain a business relationship					
11.Manage operational risk						26.Prepare and monitor budgets					
12.Plan and implement package sales activities						27.Manage financial operations within a budget					
13.Develop and coordinate cultural tourism activity appropriately.						28.Maintain legal knowledge required for business compliance					
14.Source and package tourism products and services						29.Read and write English at a supervisory level					
15.Source and destination information and advice											

3.2.1.2 Apart from the competency in 3.2.1.1: What Knowledge skills and attitudes are needed for professional workforce of Product Manager Position?.

Knowledge	Skill	Attitude

3.2.1.3 In your opinion, What are the desirable features needed for professional workforce of Product Manager Position?

Desirable Characteristics	Demand levels				
	Most	Very	fair	Less	The least
1. Have a good relationship					
2. Leadership					
3. Able to work under pressure					
4. Honesty					
5. Service minded					
6. Ability to work in a team					
7. Responsibility					
8. Having skills in communication					
9. Solving problem skills					
10. Diligence and enthusiasm					

Others (please specify)

.....

.....

.....

3.2.2 Position: Contracts Manager Sales and Marketing Manager

3.2.2.1 Functional Competency

Functional Competency	Need Assessment					Functional Competency	Need Assessment				
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
1.Develop, implement and evaluate regional tourism plans						10.Manage financial operations within a budget					
2.Coordinate production of brochures and marketing materials						11.Manage contractual agreements/commitments					
3.Create, implement and evaluate strategic product initiatives						12.Organise and coordinate meetings					
4.Manage and monitor tourism programs and projects						13.Prepare business documents					
5.Establish and maintain a business relationship						14.Establish and maintain a safe and secure workplace					
6.Maintain legal knowledge required for business compliance						15.Lead and manage a people					
7.Develop and manage business strategies						16.Recruit and select staff					
8.Develop and implement a business plan						17.Read and write English at an advanced level					
9.Manage and control operational costs											

3.2.2.2 Apart from the competency in 3.2.2.1: What Knowledge skills and attitudes are needed for professional workforce of Contracts Manager Sales and Marketing Manager Position?

Knowledge	Skill	Attitude



**3.2.2.3** In your opinion, What are the desirable features needed for professional workforce of Contracts Manager Sales and Marketing Manager?

Desirable Characteristics	Demand levels				
	Most	Very	fair	Less	The least
1. Have a good relationship					
2. Leadership					
3. Able to work under pressure					
4. Honesty					
5. Service minded					
6. Ability to work in a team					
7. Responsibility					
8. Having skills in communication					
9. Solving problem skills					
10. Diligence and enthusiasm					

Others (please specify)

.....

.....

.....

### 3.2.3 Position: Contracts Manager & Credit Manager

#### 3.2.3.1 Functional Competency

Functional Competency	Need Assessment					Functional Competency	Need Assessment				
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
1.Manage contractual agreements/commitments						6.Establish and maintain a safe and secure workplace					
2.Establish and maintain a business relationship						7.Prepare business documents					
3.Maintain a secure financial accounting system						8.Lead and manage a people					
4.Maintain legal knowledge required for business compliance						9.Recruit and select staff					
5.Manage quality customer service						10.Read and write English at an advanced level					

3.2.3.2 Apart from the competency in 3.2.3.1 : What Knowledge skills and attitudes are needed for professional workforce of Contracts Manager & Credit Manager Position?

Knowledge	Skill	Attitude

3.2.3.3 In your opinion, What are the desirable features needed for professional workforce of Contracts Manager &Credit Manager?

Desirable Characteristics	Demand levels				
	Most	Very	fair	Less	The least
1. Have a good relationship					
2. Leadership					
3. Able to work under pressure					
4. Honesty					
5. Service minded					
6. Ability to work in a team					
7. Responsibility					
8. Having skills in communication					
9. Solving problem skills					
10. Diligence and enthusiasm					

Others (please specify) .....

.....

### 3.2.4 Position: Ticketing Manager

#### 3.2.4.1 Functional Competency

Functional Competency	Need Assessment					Functional Competency	Need Assessment				
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
1.Administer a billing and settlement plan						11.Produce travel documentation on a computer					
2.Apply advance airfare rules and procedures						12.Access and interpret product information					
3.Reserve and coordinate supplier services						13.Receive and process a reservation					
4.Build and maintain a team approach to service delivery						14.Source and package tourism products and services					
5.Create and issue domestic tickets airfare						15.Source and provide destination information and advice					
6.Create and promote international airfares tickets						16.Establish and maintain safe and secure workplace					
7.Create ticket regular international airfares						17.Manage and maintain workplace relations effectively					
8.Construct and ticket a non-air travel plan						18.Train staff member for job skills					
9.Create, implement and evaluate strategic product initiatives						19.Provide monitoring support to business colleagues					
10.Operate a computerised reservation system						20.Read and write English at a supervisory level					

3.2.4.2 Apart from the competency in 3.2.4.1: What Knowledge skills and attitudes are needed for professional workforce of Ticketing Manager Position?

Knowledge	Skill	Attitude

3.2.4.3 In your opinion, What are the desirable features needed for professional workforce of Ticketing Manager?

Desirable Characteristics	Demand levels				
	Most	Very	fair	Less	The least
1. Have a good relationship					
2. Leadership					
3. Able to work under pressure					
4. Honesty					
5. Service minded					
6. Ability to work in a team					
7. Responsibility					
8. Having skills in communication					
9. Solving problem skills					
10. Diligence and enthusiasm					

Others (please specify)

.....

.....

.....

3.2.5 Position: Tour Manager

**3.2.5.1 Functional Competency**

Functional Competency	Need Assessment					Functional Competency	Need Assessment				
	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
1.Coordinate marketing and promotional activities						11.Establish and maintain safe and secure workplace					
2.Develop and implement operational plans						12.Build and maintain a team approach to service delivery					
3.Interpret financial statements and reports						13.Lead and manage staff member					
4.Operate an automated information system						14.Monitor work operations					
5.Assess and plan tourism opportunities for local communities						15.Monitor staff performance					
6.Operate a day-tour (or short excursions						16.Schedule and plan work shift for staff members					
7.Develop and promote/create cultural tourism activity appropriately						17.Coach others in job skills					
8.Allocate tour resources						18.Provide camp site catering					
9.Promote tourism products and services						19.Decrease criminal problem such as thief					
10.Being a source of touristic information providing tourist information and suggestion						20.Use English at a supervisory or senior operational level					

3.2.5.2 Apart from the competency in 3.2.5.1: What Knowledge skills and attitudes are needed for professional workforce of Tour Manager Position?

Knowledge	Skill	Attitude

3.2.5.3 In your opinion, What are the desirable features needed for professional workforce of Tour Manager?

Desirable Characteristics	Demand levels				
	Most	Very	fair	Less	The least
1. Have a good relationship					
2. Leadership					
3. Able to work under pressure					
4. Honesty					
5. Service minded					
6. Ability to work in a team					
7. Responsibility					
8. Having skills in communication					
9. Solving problem skills					
10. Diligence and enthusiasm					

Others (please specify)

.....

.....

.....

## ประวัติคณะผู้วิจัย

### หัวหน้าโครงการวิจัย

- ชื่อ-สกุล                      ดร. เสนีย์ สุวรรณดี
- ตำแหน่ง/หน่วยงาน        รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต  
เลขที่ 1761 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250  
โทรศัพท์ 0-23202777    โทรสาร 0-29042200  
E-mail [vpkbu3@ymail.com](mailto:vpkbu3@ymail.com)

#### ประวัติการศึกษา :

- ปริญญาตรี                    B.B.A. (Accounting)  
Assumption University, Bangkok Thailand
- ปริญญาโท                    M.A. (Economics)  
Southern Illinois University at Carbondale, U.S.A.
- ปริญญาเอก                    Ph.D. (Economics)  
Southern Illinois University at Carbondale, U.S.A.

## รองหัวหน้าโครงการวิจัย

ชื่อ-สกุล รศ.ดร.วิภาวี อหุพันธ์พิศิษฐ์  
ตำแหน่ง/หน่วยงาน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
เลขที่ 114 ถ.สุขุมวิท 23 คลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110  
โทรศัพท์ 0-226495000 ต่อ 4501,4502 โทรสาร 0-22601532, 0-22606195  
E-mail [vipavee19@yahoo.com](mailto:vipavee19@yahoo.com), [vanupunp@swu.ac.th](mailto:vanupunp@swu.ac.th)

ประวัติการศึกษา  
ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (ชีววิทยา-สัตววิทยา)  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (กายวิภาคศาสตร์)  
มหาวิทยาลัยมหิดล  
ปริญญาเอก Doctor of Philosophy (Molecular Biology)  
Illinois State, U.S.A.  
**Postdoctoral Fellow\*** Molecular Biology สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย



## ผู้ร่วมวิจัย

ชื่อ-สกุล	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัศนีย์ ทองศิลป์
ตำแหน่ง/หน่วยงาน	สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เลขที่ 1761 ถ.พัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทรศัพท์ 0-2320-2777 ต่อ 1157 โทรสาร 0-2320-2777 ต่อ 1102 E-mail : asni_01@yahoo.com
ประวัติการศึกษา	
ปริญญาตรี	ครุศาสตรบัณฑิต (คณิตศาสตร์-วัดผลการศึกษา) สถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์
ปริญญาโท	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (วิจัยและสถิติการศึกษา) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## ผู้ร่วมวิจัย

ชื่อ-สกุล	อาจารย์ภาวหา เมนทะระ
ตำแหน่ง/หน่วยงาน	สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เลขที่ 1761 ถ.พัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทรศัพท์ 0-2320-2777 ต่อ 1157 โทรสาร 0-2320-2777 ต่อ 1102 E-mail : maspol_p@hotmail.com

## ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี

วิทยาศาสตร์ประยุกต์ สาขาสถิติประยุกต์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปริญญาโท

สถิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถิติ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ผู้ร่วมวิจัย

ชื่อ-สกุล	อาจารย์ปิยวรรณ (ปัญญาณันท์) บุญเพ็ญ
ตำแหน่ง/หน่วยงาน	สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เลขที่ 1761 ถ.พัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทรศัพท์ 0-2320-2777 ต่อ 1157 โทรสาร 0-2320-2777 ต่อ 1102 E-mail : <a href="mailto:asiatoto@gmail.com">asiatoto@gmail.com</a> , <a href="mailto:asiatoto@hotmail.com">asiatoto@hotmail.com</a>
ประวัติการศึกษา	
ปริญญาตรี	การศึกษาศาสตรบัณฑิต (คณิตศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปริญญาโท	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปริญญาเอก	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (กำลังศึกษา)