

การพัฒนาหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐาน สมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน¹

Staff Competency Development Program for Tour Business Operations under the ASEAN Common Competency Standards for Tourism Profes- sionals¹

วันทกาญจน์ สีมารอฤทธิ์², ชวลีย์ ณ ถลาง³

Wantakan Seemarorit², Chawalee Na Thalang³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อพัฒนาหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อเตรียมรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ หลักสูตรพัฒนาบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 คน

ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อเตรียมรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น หลักสูตรพัฒนาบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับคู่มือหลักสูตร 2) โครงสร้างของเนื้อหาหลักสูตร แยกตามตัวชี้วัดตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ได้แก่ หน่วยที่ 1 การสื่อสารทางโทรศัพท์ หน่วยที่ 2 ปฏิบัติงานธุรการ หน่วยที่ 3 การใช้และสืบค้นข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์ หน่วยที่ 4 การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป หน่วยที่ 5 การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า หน่วยที่ 6 การดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการขาย หน่วยที่ 7 การจัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง และหน่วยที่ 8 การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน หลักสูตรนี้ยังได้พัฒนาแบบประเมิน

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของดุษฎีนิพนธ์ “การพัฒนาหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อเตรียมรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”

² นิสิตหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา 0818733130

³ รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

¹ This Article submitted in partial fulfillment of the requirements for a doctoral degree on “The Development of a Training Program for Tour Agency Staff’s Performance Enhancement following the ASEAN Core Competency Standard for Tourism Professionals to Support the ASEAN Economic Community”

² A Doctoral Student in Tourism Management Program, College of Management, University of Phayao, 0818733130

³ Associate Professor at College of Management, University of Phayao

ผู้เข้าอบรม โดยสรุปการศึกษาครั้งนี้ได้โครงสร้างและเนื้อหาเป็นไปตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน และได้แบบประเมินสำหรับผู้เข้าอบรมในหลักสูตร

คำสำคัญ : การพัฒนาหลักสูตร, บุคลากร, ธุรกิจนำเที่ยว, กรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพ

Abstract

The current study aimed to create a program for development of staff competency for tour business operators under the ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals. The researcher used a qualitative study approach in formulating the program's structure and contents. The approach was built upon the ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals Manual. The program was reviewed and evaluated by 6 tourism industry professionals.

The study showed that the program was developed for the ASEAN Economic Community (AEC) and consisted of 1) How to communicate effectively on the telephone 2) Perform clerical procedures 3) Access and retrieve computer-based data 4) Use common business tools and technology 5) Promote products and services to customers 6) Process financial transactions 7) Manage and resolve conflict situations and 8) Speak English at a basic operational level. This program also developed a program evaluation for participants. In conclusion this study has developed structure, contents of the program and program evaluation for participants.

Keywords : Competency Development Program, Staff, Tour Business Operations, ASEAN Competency Standards

บทนำ

การเตรียมความพร้อมของประเทศไทยสู่การเป็นประชาคมอาเซียนโดยกระทรวงการต่างประเทศ ได้เสนอให้มีการจัดตั้งกลุ่มงานหรือส่วนงานที่รับผิดชอบประเด็นเกี่ยวกับอาเซียนโดยตรง (ASEAN Unit) ในแต่ละหน่วยงาน ให้มีการพัฒนาศักยภาพข้าราชการทั้งด้านการทำงานในเวทีระหว่างประเทศ และทักษะภาษาอังกฤษและภาษาเพื่อนบ้าน นอกจากนี้ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกำลังเร่งรัดการดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับพันธกรณีของไทยภายใต้กรอบอาเซียนในทั้งสามเสา การเตรียมความพร้อมของภาคประชาชน โดยการสร้างความตระหนักรู้และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการสร้างประชาคมอาเซียน ผ่านกิจกรรม

อาเซียนสัญจร กิจกรรมวันอาเซียน โครงการสัมมนา ครูต้นแบบสู่ประชาคมอาเซียน ค่ายยุวทูตอาเซียน การจัดทำสื่อเผยแพร่ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ รายการ โทรทัศน์ วิทยุสารานุกรมของกระทรวงการต่างประเทศ รวมทั้งการจัดสัมมนาและการส่งวิทยากรบรรยาย ซึ่งที่ผ่านมาได้ดำเนินการแล้วปีละกว่า 200 ครั้ง เครือข่ายศูนย์อาเซียนศึกษา และหลักสูตรอาเซียนศึกษา ภายใต้ความรับผิดชอบของกระทรวงศึกษาธิการ ส่วนความพร้อมของภาคเอกชน มีผู้แทนภาคเอกชนในคณะกรรมการอาเซียนแห่งชาติ ได้แก่ สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย โดยกระทรวงการต่างประเทศได้ประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานทั้งสามข้างต้น เพื่อพัฒนา

ศักยภาพของภาคเอกชนให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันและสามารถใช้โอกาสจากการเปิดตลาดเสรีอาเซียนได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการจัดทำยุทธศาสตร์เพื่อลดทอนผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อภาคธุรกิจไทย โดยเฉพาะกับผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (งานนโยบายกรมอาเซียน, 2554, สื่อบริการออนไลน์)

ประเทศไทยกำหนดแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวประจำปี พ.ศ. 2555 – 2560 เป็นแผนที่เน้นกิจกรรมโครงการในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ ขณะเดียวกันเป็นการยกระดับพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของผู้ประกอบการเอง เพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งข้อเสนอแนะกิจกรรมต่างๆ ในแผนนี้ได้มาจากการหารือและรับฟังความคิดเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะจากภาคเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ในการพัฒนาภาคบริการนั้น มีเป้าหมายเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสาขาธุรกิจบริการที่มีศักยภาพยกระดับคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและชุมชน ให้เป็นแหล่งสร้างรายได้หลักของประเทศ รวมถึงเป็นแหล่งกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการกระจายผลประโยชน์จากการพัฒนาได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรมโดย

1. เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการบนฐานความเป็นไทย การสร้างนวัตกรรมและต่อยอดองค์ความรู้
2. ขยายฐานการผลิตและการตลาดภาคธุรกิจบริการที่มีศักยภาพออกสู่ตลาดต่างประเทศ
3. พัฒนาศักยภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการส่งเสริมการลงทุนธุรกิจบริการภายในประเทศ การดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศและเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

4. ฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเชื่อมโยงมโหรีและพัฒนาระดับคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวในเชิงกลุ่มพื้นที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและชุมชน

5. บริหารจัดการการท่องเที่ยวให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน

6. เสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเอกชนท้องถิ่น ชุมชน ผู้ประกอบการรายย่อยและวิสาหกิจชุมชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

การจัดการการท่องเที่ยวมีรูปแบบการพัฒนาโดยตลอด และมีแนวโน้มการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการวิเคราะห์กลุ่มตลาดเป้าหมาย เพื่อการวางแผนการจัดการหรือการสร้างกลยุทธ์ที่ดีในอนาคต ซึ่งการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีความสำคัญที่ทำให้เศรษฐกิจของประเทศมีการเจริญเติบโตและมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นการให้บริการในระดับอุตสาหกรรมบริการ การจัดการการท่องเที่ยวให้ประสบความสำเร็จนั้น ต้องให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ดีและทั่วถึง จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2544, หน้า 292)

กระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนเทคโนโลยี จึงทำให้องค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมถึงเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในยุคการสื่อสารที่ไร้พรมแดน (สุมาลี แสงสว่าง, 2550) ดังนั้น ธุรกิจต่างๆ ต้องมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เช่นเดียวกันผู้ประกอบการธุรกิจในทุกสาขาที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงจากทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อันเนื่องมาจากการเปิดเสรีทางการค้าในกลุ่มอาเซียนเอง และกลุ่มประเทศอื่นด้วย

การจัดการและการสร้างกลยุทธ์การแข่งขันทางธุรกิจนั้น องค์กรหรือธุรกิจต้องเลือกใช้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีความสามารถในการพัฒนาธุรกิจและมีการตรวจสอบความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งความต้องการของลูกค้าและคู่แข่งได้อย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับความสนใจและความนิยมของลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อสินค้าและการบริการ โดยที่ความพึงพอใจของลูกค้าสามารถอธิบายความแตกต่างระหว่างมูลค่าที่ได้รับและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการ โดยที่ผู้ซื้อจะเลือกใช้บริการที่ลูกค้าได้รับมูลค่าสูงสุด (Kotlet. 2000 : unpagged) รวมถึงสภาพแวดล้อมของธุรกิจ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจ ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร ก่อให้เกิดผลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบต่อการดำเนินงานในปัจจุบันและอนาคต (จินตนา บุญบังการ และณัฐพันธ์ เจริญนันท์. 2544, หน้า 34) โดยเกี่ยวข้องกับความอยู่รอดและความต่อเนื่องของการดำเนินงานที่ส่งผลให้ธุรกิจมีการเจริญเติบโตมากขึ้น

ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในปี 2558 ซึ่งการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้นมาจากแนวคิดอาเซียนจะรวมตัวกันเป็นตลาดหรือฐานการผลิตเดียวกัน (Single Market and Production Base) โดยมีข้อตกลงร่วมกันว่า จะทำให้มีการเคลื่อนย้ายเสรี (Free Flow) ใน 5 สาขา ได้แก่ 1) การเปิดเสรีการค้าสินค้า คือมีเป้าหมายที่จะดำเนินการยกเลิกภาษีสินค้า 2) การเปิดเสรีการค้าบริการ โดยเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นของนักลงทุนอาเซียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ในสาขาบริการที่สำคัญ ซึ่งจะเปิดโอกาสให้แก่ผู้ประกอบการไทยที่สนใจเข้าไปลงทุนในประเทศที่เป็นสมาชิกได้อย่างเสรีมากขึ้น เช่นเดียวกับผู้ประกอบการจากประเทศที่เป็นสมาชิกก็จะสามารถเข้ามาลงทุนในประเทศไทยได้อย่างเสรีเช่นกัน ซึ่งรวมถึงธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้อง

3) การเปิดเสรีการลงทุนในสาขาอุตสาหกรรมที่ตกลงกัน โดยมีการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตได้อย่างเสรีเหมือนอยู่ในประเทศเดียวกัน ผู้ประกอบการในประเทศสมาชิกสามารถดำเนินกระบวนการผลิตในประเทศใดก็ได้ 4) การเปิดเสรีด้านเงินทุน และ 5) การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรี โดยให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของแต่ละประเทศภายใต้กรอบ AEC การเปิดเสรีด้านบริการ ซึ่งรวมถึงธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก นักท่องเที่ยว ธุรกิจร้านอาหารและสถานบันเทิง ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เป็นต้น จัดอยู่ในกลุ่มเร่งรัดที่กำหนดยกเลิกเงื่อนไขข้อจำกัดทั้งหมด (ศุขชา โนรีเวช. 2555, สื่อบนไลน์)

กลุ่มประเทศในอาเซียนเรียกร่องข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายในอาเซียน 2) แลกเปลี่ยนข้อมูลแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุดในการพัฒนาสมรรถนะสำหรับวิชาชีพท่องเที่ยวระหว่างสมาชิกอาเซียน ในส่วนของการภาคท่องเที่ยวได้รับทราบวัตถุประสงค์ของการตกลงอาเซียนในการเสริมสร้างความร่วมมือเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางไปยังภูมิภาคอาเซียนระหว่างกัน การเสริมสร้างความร่วมมือด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันกับภูมิภาคอื่น มุ่งหวังให้ประชาคมอาเซียนมีมาตรฐานการท่องเที่ยวเดียวกันทั้งภูมิภาค ดังนั้นกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในฐานะผู้แทนของประเทศไทย เห็นชอบในข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน และเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในด้านวิชาชีพการท่องเที่ยวและโรงแรม จึงมอบหมายให้สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวจัดทำมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน สาขา

ธุรกิจโรงแรม 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน และสาขาธุรกิจท่องเที่ยว 2 แผนก รวม 9 ตำแหน่งงาน รวม 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว. 2556. :คู่มือ)

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว เพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นภาคที่มีขนาดพื้นที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย และยังมีจำนวนประชากรมากที่สุดกว่าภาคอื่น โดยมีจำนวนจังหวัดทั้งสิ้น 20 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดนครพนม จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดยโสธร จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดเลย จังหวัดสกลนคร จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดอำนาจเจริญ และในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีบริษัทนำเที่ยวประเภทนำเที่ยวออก นอกประเทศ (Outbound Tour Operator) ประเภทนำเที่ยวเข้าประเทศ (Inbound Tour Operator) และประเภทนำเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tour Operator) รวมทั้งสิ้น 614 ราย

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวที่จะพัฒนาภาคธุรกิจบริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการพัฒนาหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อเตรียมรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยจะศึกษาสาขาธุรกิจนำเที่ยวในแผนกที่ 2 การดำเนินการนำเที่ยว (Tour Operator) 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (พนักงานวางแผนนำเที่ยว พนักงานออกแบบผลิตภัณฑ์) ผู้จัดการฝ่ายสัญญา (ผู้จัดการแผนกขายและการตลาด) ผู้จัดการฝ่ายสัญญา (ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ) ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสาร และผู้จัดการนำเที่ยว (หัวหน้าแผนกออกบัตรโดยสาร ผู้จัดการแผนกสำรองตั๋ว) เนื่องจากทั้ง

5 ตำแหน่งนี้เป็นส่วนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานในบริษัทนำเที่ยว และจะเป็นผู้ปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อเตรียมรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อเตรียมรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีวิธีดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อเตรียมรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้เชี่ยวชาญที่พิจารณาหลักสูตรมาจากภาคการศึกษา ภาคเอกชน จำนวน 6 คน แยกเป็น มหาวิทยาลัยจำนวน 4 คน จากบริษัทนำเที่ยว จำนวน 2 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย นำมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ปรีกษาผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เพื่อนำมาจัดทำเป็นร่างหลักสูตรพัฒนาบุคลากรนำเที่ยว

3. การสร้างและพัฒนาหลักสูตร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ศึกษา คู่มือ กรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนที่กระทรวงการท่องเที่ยวได้กำหนดไว้แล้ว ตลอดจนแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 ผู้วิจัยได้ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อคัดเลือกหัวข้อที่จะนำมากำหนดเป็นเนื้อหาของ หลักสูตรอบรม

3.3 เมื่อได้หัวข้อที่จะกำหนดเป็นเนื้อหา ผู้วิจัยได้ร่างหลักสูตรโดยปรึกษาหารือกับนักวิชาการ จากมหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน ผู้ทรงคุณวุฒิจาก ธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 2 คน เพื่อเป็นกรอบในการ กำหนดเนื้อหาของหลักสูตรเบื้องต้น

3.4 นำร่างหลักสูตรไปฝึกอบรมกับกลุ่ม ทดลองจำนวน 30 คน และทำการทดสอบหลักสูตร อบรม จำนวน 2 ครั้ง

3.5 นำผลการฝึกอบรมและการทดสอบ จากกลุ่มทดลองมาปรับปรุงและแก้ไขให้มีความ สมบูรณ์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการ โดย ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ กรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการ ท่องเที่ยวอาเซียนเพื่อเป็นแนวทางในการประยุกต์ ในการร่างหลักสูตร

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ เนื้อหานำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรง คุณวุฒิ ที่เป็นตัวแทนจากมหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน และตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 2 คน โดย การส่งร่างหลักสูตรให้ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณา จำนวน 2 ครั้ง จากนั้น นำข้อเสนอแนะ วิเคราะห์สรุปเป็นหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของ ธุรกิจนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วม วิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน

ผลการวิจัย

หลักสูตรพัฒนาบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการ ท่องเที่ยวอาเซียนนั้น หลักสูตรประกอบด้วย

1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับคู่มือ เนื่องจาก หลักสูตรเป็นส่วนหนึ่งของ “ชุดเครื่องมือ” สำหรับ

ผู้ร่วมฝึกอบรม ที่จะช่วยให้ทุกคนเกิดการ พัฒนาการด้านทักษะการทำงานในหลากหลาย แขนง ในเบื้องต้น รูปแบบของหลักสูตรการอบรมนี้ ตลอดจนข้อมูลในคู่มือ อาจแตกต่างไปจากเนื้อหา ตามหนังสือเรียนที่เคยใช้มาซึ่งสืบเนื่องจาก กระบวนการสอนและทดสอบมีความแตกต่างกัน นั้นเอง โดยกระบวนการดังกล่าวเรียกว่า การฝึก อบรมโดยเน้นสมรรถนะเป็นสำคัญ หรือ Competency Based Training (CBT) และการประเมินผล สมรรถนะเป็นสำคัญ หรือ Competency Based Assessment (CBA) ซึ่งเป็นระบบการฝึกอบรมและ การประเมินผลที่ได้กำหนดร่วมกันโดยกลุ่มประเทศ สมาชิกอาเซียน (ASEAN) เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนา ศักยภาพของประเทศสมาชิกด้านการท่องเที่ยวและ การบริการในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนโดย เฉพาะ

2. โครงสร้างของเนื้อหาหลักสูตร ประกอบ ด้วย

1) **หลักการและเหตุผล** กลุ่มประเทศ ในอาเซียนเรียกร่องข้อตกลงร่วมกันว่าด้วย คุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว ภายในอาเซียน 2) แลกเปลี่ยนข้อมูลแนวทางการ ปฏิบัติที่ดีที่สุดในการพัฒนาสมรรถนะสำหรับ วิชาชีพท่องเที่ยวระหว่างสมาชิกอาเซียน ในส่วน ของการภาคท่องเที่ยวได้รับทราบวัตถุประสงค์ของ การตกลงอาเซียนในการเสริมสร้างความร่วมมือ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางไปยัง ภูมิภาคอาเซียนระหว่างกัน การเสริมสร้างความ ร่วมมือด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อ ปรับปรุงประสิทธิภาพและความสามารถในการ แข่งขันกับภูมิภาคอื่น มุ่งหวังให้ประเทศสมาชิก อาเซียนมีมาตรฐานการท่องเที่ยวเดียวกันทั้ง ภูมิภาค ดังนั้น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาใน ฐานะผู้แทนของประเทศไทย เห็นชอบในข้อตกลง ร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากร

วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน และเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในด้านวิชาชีพการท่องเที่ยวและโรงแรม จึงมอบหมายให้สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวจัดทำมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน และสาขาธุรกิจท่องเที่ยว 2 แผนก รวม 9 ตำแหน่งงาน รวม 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว เพื่อรองรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือภาคอีสาน ซึ่งเป็นภาคที่มีขนาดพื้นที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย และยังมีจำนวนประชากรมากที่สุดกว่าภาคอื่น และเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวที่จะพัฒนาภาคธุรกิจบริการ จึงมีความสนใจในการพัฒนาหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อเตรียมรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนใน โดยจะศึกษาสาขาธุรกิจนำเที่ยวในแผนกที่ 2 การดำเนินการนำเที่ยว (Tour Operator) 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ 1) ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (พนักงานวางแผนนำเที่ยว พนักงานออกแบบผลิตภัณฑ์) 2) ผู้จัดการฝ่ายสัญญา (ผู้จัดการแผนกขายและการตลาด) 3) ผู้จัดการฝ่ายสัญญา (ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ) 4) ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสาร 5) ผู้จัดการนำเที่ยว (หัวหน้าแผนกออกบัตรโดยสาร ผู้จัดการแผนกสำรองตั๋ว)

2) แนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตร หลักสูตรฝึกอบรมนี้ มุ่งหวังจะให้บัณฑิตหลักสูตรเพื่อพัฒนาบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ตามที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในฐานะผู้แทนของประเทศไทยเห็นชอบในข้อตกลงร่วมกัน ว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรรายวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน และ

เห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในด้านรายวิชาชีพการท่องเที่ยวและโรงแรม จึงมอบหมายให้สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวจัดทำมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน โดยหลักสูตรนี้จะพัฒนาหลักสูตรสำหรับสาขาธุรกิจนำเที่ยวในแผนกที่ 2 ดำเนินการนำเที่ยว (Tour Operation) เลือกเฉพาะมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปของตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (พนักงานวางแผนนำเที่ยว พนักงานออกแบบผลิตภัณฑ์) ผู้จัดการฝ่ายสัญญา (ผู้จัดการแผนกขายและการตลาด) ผู้จัดการฝ่ายสัญญา (ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ) ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสาร และผู้จัดการนำเที่ยว (หัวหน้าแผนกออกบัตรโดยสาร ผู้จัดการแผนกสำรองตั๋ว) มาตรฐานสมรรถนะทั่วไป มี 8 ข้อได้แก่ 1) การสื่อสารทางโทรศัพท์ 2) ปฏิบัติงานธุรการ 3) การใช้และสืบค้นข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์ 4) การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป 5) การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า 6) การดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการขาย 7) การจัดการและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ความขัดแย้ง 8) การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน

3) วัตถุประสงค์ของหลักสูตร 1) เพื่อให้ ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานธุรการได้ 3) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ 4) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป 5) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า 6) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถดำเนินธุรกรรมทางการเงิน 7) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ 8) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจและ

สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการพื้นฐานได้

4) คุณสมบัติของผู้เข้าฝึกอบรม

1) เป็นบุคลากรผู้ดำเนินการของธุรกิจนำเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ได้รับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว มีคฤหัสถ์ พ.ศ. 2551 ประเภทนำเที่ยวออกนอกประเทศ (Outbound Tour Operator) ประเภทนำเที่ยวเข้าประเทศ (Inbound Tour Operator) และประเภทนำเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tour Operator) 2) เป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (พนักงานวางแผนนำเที่ยว พนักงานออกแบบผลิตภัณฑ์) ผู้จัดการฝ่ายสัญญา (ผู้จัดการแผนกขายและการตลาด) ผู้จัดการฝ่ายสัญญา (ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ) ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสาร และผู้จัดการนำเที่ยว (หัวหน้าแผนกออกบัตรโดยสาร ผู้จัดการแผนกสำรองตั๋ว)

5) กิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีส่วนร่วมในการฝึกอบรม เกิดการเรียนรู้ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม ดังนั้นกิจกรรมในการฝึกอบรมมีดังนี้ 1) การบรรยาย 2) การอภิปรายกลุ่มย่อย 3) การระดมสมอง 4) การซักถาม-ตอบ 5) การฝึกปฏิบัติ

6) สื่อประกอบการอบรม เพื่อให้สื่อที่นำมาประกอบในการอบรม ต้องสอดคล้องกับเนื้อหาและกิจกรรมฝึกอบรมซึ่งประกอบด้วย 1) เอกสารประกอบการบรรยาย 2) สื่อการสอน Power Point 3) เครื่องคอมพิวเตอร์ 4) Projector

7) การวัดผลและประเมินผลการฝึกอบรมการฝึกอบรมมีการประเมินผลก่อนและการฝึกอบรม

8) โครงสร้างของหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยวแยกตามตัวชี้วัดตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ได้แก่ หน่วยที่ 1 การสื่อสารทางโทรศัพท์ หน่วยที่ 2 ปฏิบัติงานธุรการ หน่วยที่ 3 การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์

หน่วยที่ 4 การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป หน่วยที่ 5 การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า หน่วยที่ 6 การดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการขาย หน่วยที่ 7 การจัดการและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ความขัดแย้ง และหน่วยที่ 8 การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน

9) ตารางการฝึกอบรมบุคลากรของธุรกิจ นำเที่ยว หลักสูตรดังกล่าวใช้เวลาในการฝึกอบรม 2 วัน เนื่องจากการเนื้อหาของหลักสูตรประกอบด้วยสมรรถนะทั่วซึ่งมี 8 ด้าน ไปอบรมเฉพาะ

3. แบบทดสอบผู้เข้าอบรมตามหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน เป็นแบบทดสอบเลือกตอบ ชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 100 ข้อ 100 คะแนน ครอบคลุมเนื้อหาทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ (10 ข้อ) 2) ด้านการปฏิบัติงานธุรการ (9 ข้อ) 3) ด้านการใช้และสืบค้นข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์ (14 ข้อ) 4) ด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป (14 ข้อ) 5) ด้านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า (21 ข้อ) 6) ด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการขาย (15 ข้อ) 7) ด้านการจัดการและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ความขัดแย้ง (13 ข้อ) 8) ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน (4 ข้อ)

สรุปอภิปรายผลการวิจัย

จากการพัฒนาหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนนำมาอธิบายผลการวิจัยให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ฝึกอบรมเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อไป ดังนี้

1. เนื่องจากหลักสูตรเป็นส่วนหนึ่งของ “ชุดเครื่องมือ” สำหรับผู้เข้าร่วมฝึกอบรม จะช่วยให้เกิด

การพัฒนาการด้านทักษะการทำงานในหลากหลายแขนง ผู้เข้าร่วมอบรมอาจจะพบว่ารูปแบบของหลักสูตรการอบรมนี้ ตลอดจนข้อมูลในคู่มือ อาจแตกต่างไปจากเนื้อหาตามหนังสือเรียนที่เคยใช้สืบเนื่องจากกระบวนการสอนและทดสอบมีความแตกต่างกันนั่นเอง โดยกระบวนการดังกล่าวเรียกว่า การฝึกอบรม โดยเน้นสมรรถนะเป็นสำคัญ หรือ Competency Based Training (CBT) และการประเมินผลสมรรถนะหรือ Competency Based Assessment (CBA) ซึ่งเป็นระบบการฝึกอบรมและการประเมินผลที่ได้กำหนดร่วมกันโดยกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน (ASEAN) อันเนื่องมาจากหลักสูตรนี้มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของประเทศสมาชิกด้านการท่องเที่ยวและบริการในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนโดยเฉพาะ ดังนั้น ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับคู่มือจึงต้องระบุให้ชัดเจนว่าหลักสูตรนี้เน้นการพัฒนาสมรรถนะตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งสอดคล้องกับ นภา ณวิวัฒน์สกุล (2541) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ศตวรรษที่ 21 ของเครือเจริญโภคภัณฑ์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต เครือเจริญโภคภัณฑ์ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมากเนื่องจากมองว่าคนคือทรัพยากรอันล้ำค่าที่สุดและสามารถพัฒนาได้โดยเห็น 3 วิธีใหญ่ ๆ ได้แก่ การให้การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาโดยจะให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมมากที่สุด

2. โครงสร้างของเนื้อหาหลักสูตร ประกอบด้วย 1) หลักการและเหตุผล ซึ่งเป็นส่วนที่ต้องกล่าวถึงประวัติความเป็นมาหรือความสำคัญของการร่างหลักสูตรดังกล่าว โดยจะทำให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจในหลักสูตร 2) แนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตรนี้ เนื่องจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในฐานะผู้แทนของประเทศไทยเห็นชอบในข้อตกลงร่วมกัน ว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน และเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีความ

พร้อมในด้านรายวิชาที่การท่องเที่ยวและโรงแรม จึงมอบหมายให้สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวจัดทำมาตรฐานสมรรถนะร่วมรายวิชาที่การท่องเที่ยวอาเซียน โดยหลักสูตรนี้ได้พัฒนาสำหรับสาขาธุรกิจนำเที่ยวในแผนกที่ 2 คือส่วนดำเนินการนำเที่ยว (Tour Operation) เลือกเฉพาะมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (พนักงานวางแผนนำเที่ยว พนักงานออกแบบผลิตภัณฑ์) ผู้จัดการฝ่ายสัญญา (ผู้จัดการแผนกขายและการตลาด) ผู้จัดการฝ่ายสัญญา (ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ) ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสาร และผู้จัดการนำเที่ยว (หัวหน้าแผนกออกบัตรโดยสาร ผู้จัดการแผนกสำรองตั๋ว) มาตรฐานสมรรถนะทั่วไปมี 8 ข้อได้แก่ 1) การสื่อสารทางโทรศัพท์ 2) ปฏิบัติงานธุรการ 3) การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์ 4) การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป 5) การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า 6) การดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการขาย 7) การจัดการและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ความขัดแย้ง 8) การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐานเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ ปทุมพร วรดิพงษ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืน พบว่า หลักสูตรการฝึกอบรมการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืนที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 1) ความจำเป็นและปัญหา 2) จุดมุ่งหมายของหลักสูตร และ 3) หน่วยการฝึกอบรม จำนวน 10 บท ซึ่งฝ่ายการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว พบว่าโครงสร้างหลักสูตรมีความสอดคล้องและเหมาะสมในระดับมาก

3. แบบทดสอบผู้เข้าอบรมตามหลักพัฒนาบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ได้นำเนื้อหาในหลักสูตรมาพิจารณาเป็นคำถาม เพื่อใช้ประเมินผลผู้เข้าอบรม โดยให้มีการประเมินผลก่อนและหลังการฝึกอบรม แบบทดสอบมี 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ทำ

แบบทดสอบ และส่วนที่ 2 คือ การทดสอบความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งนี้ แบบทดสอบได้จัดทำครอบคลุมทั้ง 8 หน่วยที่มีการฝึกอบรม เพื่อเป็นทดสอบว่าผู้เข้าฝึกอบรมมีความเข้าใจในหลักสูตรและทดสอบระดับสมรรถนะผู้ขอเข้าอบรมตามกรอบมาตรฐานวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ปทุมพร วรจิตพิงค์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืน พบว่า การจัดการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืนจะต้องให้บุคลากรในชุมชนได้มีโอกาสได้รับการฝึกอบรม เพื่อสร้างทักษะและสร้างความเข้าใจ

สรุป จากผลการวิจัยนี้ โครงสร้างของเนื้อหาหลักสูตร และแบบทดสอบผู้เข้าอบรมตามหลักพัฒนาบุคลากรของบริษัทนำเที่ยว ทั้งสองส่วนนี้มีความสอดคล้องกับกรอบตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้มีตำแหน่งที่จะต้องรับการวัดสมรรถนะสามารถนำหลักสูตรไปศึกษาและทดลองทำแบบทดสอบ เพื่อเตรียมความพร้อมเพื่อเตรียมรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
2. ธุรกิจนำเที่ยวสามารถนำหลักสูตรไปศึกษาและนำไปใช้เพื่อทดลองกับบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมเพื่อเตรียมรับการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
3. สถาบันการศึกษาที่เป็นตัวแทนฝึกอบรมสามารถนำหลักสูตรไปประกอบการฝึกอบรม

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการที่พิจารณาในการจัดสรรทุนให้กับผู้วิจัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวกับในการทำวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- งานนโยบายกรมอาเซียน. (2554). *ไทยกับความก้าวหน้าของการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558. ASEAN Highlights 2011*. สืบค้นเมื่อ 28 มกราคม 2556, จาก <http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/files/overall%20ASEAN.pdf>
- จินตนา บุญบังการ. และณัฐพันธ์ เชจรันนันทน์. (2544). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น. 34
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. (2544). *การวางแผนและพัฒนาการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 292
- นภา ณวิวัฒนสกุล. (2541) *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ศตวรรษที่ 21 ของเครือเจริญโภคภัณฑ์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปทุมพร วรจิตพงษ์. (2552). *การพัฒนาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิต). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ศรุธา โนรีเวช. (2558). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC ปี 2558 : ผลด้านบวกและด้านลบต่อธุรกิจท่องเที่ยว*. Thailand Trade for Machinery & Electronic. สืบค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2556, จาก <http://ttmemedia.wordpress.com/>
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2556). *มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). คู่มือ: กรุงเทพฯ.
- สุมาลี แสงสว่าง. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกรมราชทัณฑ์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นเมื่อ 28 มกราคม 2550, 1 จาก http://202.28.199.4/tdc/dccheck.php?Int_code=126&Recl=3890&obj_id=3938&showmenu=no&userid=0
- Kotlet. P. (2000). *Marketing Management*. The Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall.