

**การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพ
สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน**

**The Evaluation of Training Program for Tour Operation Staff based on the ASEAN Core
Competency Standard for Tourism Professionals Framework**

วันทกาญจน์ สีมาโรฤทธิ์* ชวลีย์ ณ ถลาง เสรี วงษ์มณฑา และศักดิ์ชัย นิรุญทวี

Wantakan Seemaroorit*, Chawalee Na Talang, Seri Wongmonta and Sakchai Nirunthawee

คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

Faculty of Tourism and Hotel Management Mahasarakham University, Muang District, Mahasarakham, 44000, Thailand

*Corresponding author, e-mail: Kranthawan@yahoo.com, Kranthawan@gmail.com

(Received: May 3, 2018; Revised: Jun 25, 2018; Accepted: Jun 28, 2018)

บทคัดย่อ

จากการที่กลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนเห็นชอบข้อตกลงร่วมกันในการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนเพื่อส่งเสริมการเคลื่อนย้ายแรงงานของสายวิชาชีพการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียนแต่ปัญหาหนึ่งที่พบในสายวิชาชีพการท่องเที่ยวของประเทศไทยคือ บุคลากรในสายงานนี้จะถูกกำหนดสมรรถนะตำแหน่งงานแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับองค์กรธุรกิจ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรธุรกิจนำเที่ยวภายใต้กรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน การดำเนินงานวิจัยมี 3 ขั้นตอน คือ 1) การพัฒนาโครงสร้างและเนื้อหาหลักสูตร 2) การทดลองใช้หลักสูตรกับบุคลากรปฏิบัติงานธุรกิจนำเที่ยว โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 30 คน 3) การประเมินผลใช้คะแนนการอบรมแบบกลุ่มเปรียบเทียบ ก่อน (Pre-test) และหลัง (Post-test) การอบรม ผลการประเมินของผู้เข้าร่วมอบรมจะเป็นข้อมูลทางสถิตินำมาวิเคราะห์เป็น ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอข้อมูลในแบบตารางคู่กับการบรรยาย ผลการศึกษาพบว่า 1) โครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตรอาจมีการปรับรายละเอียดของเนื้อหาในหลักสูตรให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มสายงานปฏิบัติการโดยยังคงสาระหลักตามข้อกำหนดสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนไว้ 2) โครงสร้างและเนื้อหาหลักสูตรที่พัฒนาสามารถนำไปใช้ให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับบุคลากรธุรกิจการท่องเที่ยวได้ ด้วยงานวิจัยนี้พบว่าก่อนผู้เข้าฝึกอบรมมีคะแนนก่อนและหลังการฝึกอบรมแตกต่างกัน คือ ก่อนฝึกอบรมคะแนนรวม 42.13 หลังฝึกอบรมคะแนนรวม 57.93 คะแนน พร้อมให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน มีบางตัวชี้วัดไม่ทันสมัยตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเครื่องมือและอุปกรณ์บางอย่างได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว

คำสำคัญ : การประเมินหลักสูตร บุคลากร ธุรกิจนำเที่ยว

Abstract

Since the ASEAN countries was formally approved the ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals to promote labor mobility with in the region. For Thailand, different tour operations often have their own standard requirement for tour operation staff competency. Thus, this study aimed to develop a training program for tour operation staff within ASEAN Mutual Recognition Arrangement on



Tourism Professionals framework. To achieve the aim, the study was consisted of 3 major steps: 1) Developing the training program structure and contents; 2) Trying out the program by recruiting a total of 30 participants, who were currently employed in tour operations, based on purposive sampling technique; 3) Evaluating training program by comparing the participants' pre-test and post-test training score and the score was statistically analyzed by frequency, percentage and standard deviation. The study found that 1) The proposed training program structure and contents was required some modification in terms of contents detail, hence, the structure was able to follow basic requirement guideline required by the ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals framework; 2) The proposed training program and content was relevant and applicable to use with tour business operation staff. The results of the participants' pre and post tests revealed that their pre-test score was 42.13 % and their post-test score was 57.93 % which clearly indicated the program could improve their knowledge and skills in accordance with the ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals framework. Moreover, this study suggests that some module contents e.g. computer skill should be revised consistently because technology and its devices is changing rapidly.

Keywords: Training program, Training evaluation, Tour Operation

บทนำ

การดำเนินงานของธุรกิจสิ่งที่มีผู้บริหารองค์กร รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะสามารถบริหารจัดการองค์กร และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้สามารถรองรับงานในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันได้นั้น ต้องมีการตื่นตัวต่อการแข่งขัน ทั้งในด้านจำนวนคู่แข่ง และความซับซ้อนในการดำเนินงาน การสร้างบริการที่มีเอกลักษณ์และความเป็นมืออาชีพในการให้บริการได้อย่างน่าเชื่อถือ จากกระแสโลกาภิวัตน์นับเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งซึ่งช่วยให้ธุรกิจได้เปรียบคู่แข่ง (Wachang-ngern, 2004, Online) ซึ่งหากการขับเคลื่อนและดำเนินงานก่อให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืนได้นั้น องค์กรมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงจนกลายเป็นเอกลักษณ์จะทำให้เป็นที่ดึงดูดใจของลูกค้า สร้างการยอมรับจากลูกค้าและสร้างสัมพันธภาพที่ดีในระยะยาวแก่ลูกค้าก็จะส่งผลให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มประเทศในอาเซียนเรียกร้องข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายในอาเซียน 2) แลกเปลี่ยนข้อมูลแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุดในการพัฒนาสมรรถนะสำหรับวิชาชีพท่องเที่ยวระหว่างสมาชิกอาเซียน ดังนั้น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในฐานะผู้แทนของประเทศไทย เห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในด้านวิชาชีพการท่องเที่ยวและโรงแรม จึงมอบหมายให้สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว จัดทำมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาวิชาชีพท่องเที่ยว 2 แผนก รวม 9 ตำแหน่งงาน รวม 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน (Institution of Tourism Professionals Development, Ministry of Tourism and Sports, 2013, Online) ปัจจุบันพบว่า แต่ละบริษัทนำเที่ยวจะมีการกำหนดสมรรถนะตำแหน่งงานในธุรกิจนำเที่ยวที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรมีการจัดทำหลักสูตรอบรมเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน และนำหลักสูตรไปประเมิน โดยการฝึกอบรมบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยวตามหลักสูตร เพื่อให้บุคลากรของบริษัทนำเที่ยวมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในมาตรฐาน

สมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน และบริษัทนำเที่ยวสามารถนำหลักสูตรไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรได้ ทั้งนี้ ศึกษาเฉพาะสาขาธุรกิจนำเที่ยวในแผนกที่ 2 การดำเนินการนำเที่ยว (Tour operator) 5 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (พนักงานวางแผนนำเที่ยว พนักงานออกแบบผลิตภัณฑ์) ผู้จัดการฝ่ายสัญญา (ผู้จัดการแผนกขายและการตลาด) ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสาร และผู้จัดการนำเที่ยว (หัวหน้าแผนกออกบัตรโดยสาร ผู้จัดการแผนกสำรองตั๋ว) เนื่องจากทั้ง 5 ตำแหน่งนี้เป็นส่วนสำคัญที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาหลักสูตรอบรมบุคลากรของบริษัทนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน

วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. การพัฒนาโครงสร้างและเนื้อหาหลักสูตร มีขั้นตอนและวิธีการดังนี้

- 1.1 ศึกษาคู่มือกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนที่กระทรวงการท่องเที่ยวได้กำหนด ตลอดจนแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 ทารืออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อคัดเลือกหัวข้อที่จะนำมากำหนดเป็นเนื้อหาของหลักสูตร
- 1.3 นำหลักสูตรให้นักวิชาการจากมหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน ผู้ทรงคุณวุฒิจากธุรกิจนำเที่ยวจำนวน 2 คน พิจารณากรอบและเนื้อหาของหลักสูตรเบื้องต้น
- 1.4 นำหลักสูตรไปทดลองใช้กับบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ได้รับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวมีคศุเทศก์ พ.ศ. 2551 เป็นกลุ่มใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และทำการทดสอบก่อนและหลังฝึกอบรม
- 1.5 ปรับโครงสร้างเนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรมหลักการฝึกอบรมและหลังการทดสอบ
- 1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยการนำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิจากการทดลองมาวิเคราะห์สรุปเป็นหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว

2. การทดลอง มีขั้นตอนและวิธีการดังนี้

- 2.1 นำหลักสูตรไปฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง (Experimental group) โดยการสุ่มอย่างง่าย จากกลุ่มประชากรทั้งหมด 368 คน เป็นบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ได้รับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว มีคศุเทศก์ พ.ศ. 2551
- 2.2 ฝึกอบรมจำนวน 2 วัน ใช้วิธีการบรรยาย การฝึกปฏิบัติ การสาธิต โดยที่มหาวิทยาลัยที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญจากภาครัฐและเอกชน จำนวน 3 คน

3. การประเมินผล มีขั้นตอนและวิธีการดังนี้

- 3.1 ทำการทดสอบก่อนการฝึกอบรม (Pre-test) และการหลังการฝึกอบรมได้ทำการทดสอบ (Post-test) อีกครั้ง
 - 3.2 เกณฑ์การประเมิน ผู้ที่เข้าอบรมจะต้องทำแบบทดสอบ จำนวน 100 ข้อ 100 คะแนน ผู้เข้าอบรมต้องทำแบบทดสอบได้ 60 คะแนนขึ้นไป ถือว่าเป็นผู้ผ่านเกณฑ์ทดสอบ
- สรุปผลการประเมิน นำข้อมูลที่ได้จากแบบทดสอบมาประมวลผล โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย

ผลการวิจัย

1. **การพัฒนาหลักสูตร** เนื่องจากหลักสูตรเป็นส่วนหนึ่งของ “ชุดเครื่องมือ” สำหรับผู้อบรมที่จะช่วยให้ทุกคนเกิดการพัฒนาศักยภาพในการทำงานในหลากหลายแขนง ในเบื้องต้นหลักสูตรนี้ ตลอดจนข้อมูลในหลักสูตรอาจแตกต่างไปจากเนื้อหาตามหนังสืออื่น สืบเนื่องจากกระบวนการสอนและทดสอบมีความแตกต่างกันนั่นเอง

2. **โครงสร้างของเนื้อหาหลักสูตร** ประกอบด้วย 1) หลักการและเหตุผล กลุ่มประเทศในอาเซียนเรียกร้องข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน โดยมีวัตถุประสงค์ คือ (1) อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายในอาเซียน (2) แลกเปลี่ยนข้อมูลแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุดในการพัฒนาสมรรถนะสำหรับวิชาชีพท่องเที่ยวระหว่างสมาชิกอาเซียน 2) แนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตร หลักสูตรนี้มุ่งหวังจะให้หลักสูตรเพื่อพัฒนาบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ตามที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในฐานะผู้แทนของประเทศไทยเห็นชอบในข้อตกลงร่วมกัน ว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน โดยหลักสูตรนี้จะพัฒนาหลักสูตรสำหรับสาขาธุรกิจนำเที่ยวในแผนกที่ 2 ดำเนินการนำเที่ยว (Tour operation) เลือกเฉพาะมาตรฐานสมรรถนะทั่วไป 3) วัตถุประสงค์ของหลักสูตร (1) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานธุรการได้ (3) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ (4) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป (5) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า (6) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถดำเนินธุรกรรมทางการเงิน (7) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ (8) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจและสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการพื้นฐานได้ 4) คุณสมบัติของผู้เข้าอบรม เป็นบุคลากรผู้ดำเนินการของธุรกิจนำเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ได้รับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 5) กิจกรรมการอบรม เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีส่วนร่วมในการอบรม เกิดการเรียนรู้เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรอบรม ดังนั้น กิจกรรมในการอบรมมีดังนี้ (1) การบรรยาย (2) การอภิปรายกลุ่มย่อย (3) การซักถาม-ตอบ (4) การทดสอบ (5) การวัดผลและประเมินผล (6) โครงสร้างของหลักสูตร ได้แก่ (1) ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ (2) ด้านการปฏิบัติงานธุรการ (3) ด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์ (4) ด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป (5) ด้านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า (6) ด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการขาย (7) ด้านการจัดการและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ความขัดแย้ง และ (8) ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน 7) ระยะเวลาในการอบรม จำนวน 2 วัน

3. **แบบทดสอบ** เป็นแบบทดสอบเลือกตอบ ชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 100 ข้อ 100 คะแนน ครอบคลุมเนื้อหาทั้ง 8 ด้าน

4. ประเมินผลหลักสูตร

นำหลักสูตรไปฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่าง และมีการทดสอบโดยใช้แบบทดสอบพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.00) มีช่วงอายุ 36-40 ปี และ 41-45 ปี มากที่สุด มีอัตราร้อยละที่เท่ากัน (ร้อยละ 30.00) มีอายุการทำงาน 4 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 23.33) และมีตำแหน่งปัจจุบันเป็นผู้จัดการฝ่ายสัญญา (ผู้จัดการแผนกขายและการตลาด) มากที่สุด (ร้อยละ 40.00)

ผลการทดสอบก่อนฝึกอบรมและหลังฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านมีคะแนนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีคะแนนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ยกเว้น ด้านการปฏิบัติงานธุรการ มีคะแนนไม่แตกต่างกัน เพราะความรู้พื้นฐานด้านการปฏิบัติงานธุรการเป็นความรู้ทั่วไปที่ผู้อบรมมีพื้นฐานเดิมอยู่ก่อนแล้ว ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนจากแบบทดสอบความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ก่อนฝึกอบรมและหลังฝึกอบรม จำแนกเป็นรายด้าน

แบบทดสอบด้าน	คะแนน ก่อนอบรม		คะแนน หลังอบรม		t	P-Value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1. การสื่อสารทางโทรศัพท์	5.43	0.817	7.07		
2. การปฏิบัติงานธุรการ	4.87	0.973	4.93	0.868	-0.320	0.752
3. การใช้และสืบค้นข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์	5.90	0.885	7.03	1.326	-4.011	0.000*
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	6.13	0.900	8.63	1.326	-9.724	0.000*
5. การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า	7.70	1.878	12.20	1.789	-10.019	0.000*
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการขาย	5.60	0.932	7.77	1.478	-7.050	0.000*
7. การจัดการและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ความขัดแย้ง	5.00	0.910	7.60	1.303	-8.510	0.000*
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน	1.50	0.509	2.70	0.535	-9.893	0.000*
คะแนนรวม (คะแนนเต็ม100 คะแนน)	42.13	2.345	57.93	6.868	-3.032	0.000*

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบก่อนการฝึกอบรมโดยรวม ไม่มีผู้สอบผ่าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ มีผู้สอบผ่าน มากที่สุด (ร้อยละ 43.33) ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่มีผู้สอบผ่าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้สอบผ่านและผู้สอบไม่ผ่านจากแบบทดสอบความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ก่อนฝึกอบรมจำแนกเป็นรายด้าน

แบบทดสอบด้าน	ผู้สอบผ่าน		ผู้สอบไม่ผ่าน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ (10 ข้อ)	13	43.33	17	56.67
2. ด้านการปฏิบัติงานธุรการ (9 ข้อ)			30	100.00
3. ด้านการใช้และสืบค้นข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์ (14 ข้อ)			30	100.00
4. ด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป (14 ข้อ)			30	100.00
5. ด้านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า (21 ข้อ)			30	100.00
6. ด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการขาย (15 ข้อ)			30	100.00
7. ด้านการจัดการและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ความขัดแย้ง (13 ข้อ)			30	100.00
8. ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน (4 ข้อ)			30	100.00

ผลการทดสอบหลังฝึกอบรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์มีผู้สอบผ่าน มากที่สุด (ร้อยละ 93.33) รองลงมา คือ ด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป (ร้อยละ 76.67) ส่วนด้านที่มีผู้สอบผ่าน น้อยที่สุด คือ ด้านการใช้และสืบค้นข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 13.33) ดังตารางที่ 3



ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้สอบผ่านและผู้สอบไม่ผ่านจากแบบทดสอบความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน หลังฝึกอบรมจำแนกเป็นรายด้าน

แบบทดสอบด้าน	ผู้สอบผ่าน		ผู้สอบไม่ผ่าน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ (10 ข้อ)	28	93.33	2	6.67
2. ด้านการปฏิบัติงานธุรการ (9 ข้อ)	7	23.33	23	76.67
3. ด้านการใช้และสืบค้นข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์ (14 ข้อ)	4	13.33	26	86.67
4. ด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป (14 ข้อ)	23	76.67	7	23.33
5. ด้านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า (21 ข้อ)	16	53.33	14	46.67
6. ด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการขาย (15 ข้อ)	11	36.67	19	63.33
7. ด้านการจัดการและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ความขัดแย้ง (13 ข้อ)	22	73.33	8	26.67
8. ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน (4 ข้อ)	22	73.33	8	26.67

อภิปรายผลการวิจัย

1. เนื่องจากหลักสูตรเป็นส่วนหนึ่งของ “ชุดเครื่องมือ” สำหรับผู้เข้าร่วมอบรม โดยเน้นสมรรถนะเป็นสำคัญ หรือ Competency Based Training (CBT) และการประเมินผลสมรรถนะหรือ Competency Based Assessment (CBA) ซึ่งเป็นระบบการอบรมและการประเมินผลที่ได้กำหนดร่วมกันโดยกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน (ASEAN) หลักสูตรนี้มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของประเทศสมาชิกด้านการท่องเที่ยวและการบริการในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนโดยเฉพาะ ดังนั้น ข้อมูลเบื้องต้นหลักสูตรเน้นการพัฒนาสมรรถนะตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งสอดคล้องกับ Chaveewattanukul (1998, Online) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ศตวรรษที่ 21 ของเครือเจริญโภคภัณฑ์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต เครือเจริญโภคภัณฑ์ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมาก เนื่องจากมองว่าคนคือทรัพยากรอันมีค่าที่สุดและสามารถพัฒนาได้โดยเน้น 3 วิธีใหญ่ๆ ได้แก่ การให้การศึกษา การอบรม และการพัฒนาโดยจะให้ความสำคัญกับการอบรมมากที่สุด

2. โครงสร้างของเนื้อหาหลักสูตร ประกอบด้วย 1) หลักการและเหตุผล 2) แนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับ Voratitipong (2009, Online) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืน พบว่า หลักสูตรการอบรมการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืนที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 1) ความจำเป็นและปัญหา 2) จุดมุ่งหมายของหลักสูตร และ 3) หน่วยการอบรม จำนวน 10 บท และสอดคล้องกับแนวคิดของ Utranan (1994, Online) กล่าวว่า หลักสูตรควรมีองค์ประกอบ 2 ส่วน 1) องค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับหลักสูตร ได้แก่ จุดมุ่งหมายทั่วไป จุดมุ่งหมายเฉพาะเนื้อหาสาระ ประสบการณ์การเรียนรู้ และการประเมินผล 2) องค์ประกอบอื่น ๆ ที่ควรบรรจุไว้ในหลักสูตร ได้แก่ เหตุผลและความจำเป็นของหลักสูตร

3. แบบทดสอบมี 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ทำแบบทดสอบ และส่วนที่ 2 การทดสอบความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งนี้ แบบทดสอบได้จัดทำครอบคลุมทั้ง 8 ด้าน เพื่อนำไปทดสอบว่าผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจในหลักสูตรและวัดระดับสมรรถนะผู้เข้าอบรมตามกรอบมาตรฐานวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน สอดคล้องกับแนวคิดของ Taba (1962, Online) ให้ความเห็นว่าการทดสอบจะต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญ 5 ประการ คือ 1) จุดประสงค์ 2) เนื้อหา 3) กระบวนการเรียนการสอน 4) การประเมินผล และ 5) แบบทดสอบ

4. การประเมินหลักสูตร พบว่าผู้เข้าอบรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.00) มีช่วงอายุ 36-40 ปี และ 41-45 ปี มากที่สุด มีอัตราร้อยละที่เท่ากัน (ร้อยละ 30.00) และมีอายุการทำงาน 4 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 23.33) ตามที่ผู้เข้าร่วมอบรม

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงนั้น อาจเพราะการทำงานในบริษัทนำเที่ยวเป็นงานที่เหมาะสมสำหรับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และจะอยู่ในวัยกำลังทำงาน และช่วงอายุ 41-45 เพราะวัยนี้เป็นวัยที่เหมาะสมสำหรับการทำงานเพื่อสร้างฐานะและความมั่นคงกับชีวิต และมีตำแหน่งปัจจุบันเป็นผู้จัดการฝ่ายสัญญา (ผู้จัดการแผนกขายและการตลาด) มากที่สุด (ร้อยละ 40.00) นั้น อาจเพราะผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการขายและตลาดเป็นตำแหน่งที่ต้องพบปะผู้คนในกลุ่มเดียวกัน เพื่อสร้างเครือข่ายทางการท่องเที่ยว ตลอดจนหาช่องทางตลาดและพัฒนาตนเองให้มีความทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง

5. การทดสอบก่อนอบรม ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบโดยมีคะแนนรวม 42.13 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ถือว่าไม่มีผู้ผ่านการอบรม เนื่องจากเกณฑ์ในการทดสอบผู้สอบผ่านจะต้องได้ 60 คะแนนขึ้นไป จากกลุ่มผู้เข้าอบรมไม่ผ่านนั้น เนื่องจากกลุ่มนี้ยังไม่ได้รับการอบรมมาก่อน จึงทำให้ไม่มีผู้ผ่านการอบรม และเมื่อทำการอบรมแล้ว ทำการทดสอบอีกครั้ง หลังอบรม ผลโดยเฉลี่ยมีคะแนน 57.93 ก็ยังพบว่าไม่มีผู้สอบผ่านนั้น อาจเป็นเพราะกลุ่มผู้เข้าอบรมยังไม่เข้าใจดีพอของมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพ อาจเนื่องจากเวลามีจำกัด ทำให้ความรู้ที่ได้รับจากการอบรมยังไม่เพียงพอ หากเป็นการนำไปใช้ในเชิงลึกหรือรายละเอียดปลีกย่อยผู้เข้าอบรมอาจไม่ทราบทั้งหมด สอดคล้องกับ Kunnaworapanya & Chotanachote (2014, Online) วิจัยเรื่องการประเมินหลักสูตรอบรม ความรู้เกี่ยวกับการวิจัยทางสังคมพบว่า ผู้ผ่านการอบรมมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เช่น มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของหลักสูตรมากขึ้น สามารถนำความรู้และเทคนิคต่าง ๆ ไปใช้ประโยชน์ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และควรจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง

6. การทดสอบหลังอบรม โดยรวมมีผู้สอบผ่านมากที่สุด 22 คน (ร้อยละ 73.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ มีผู้สอบผ่านมากที่สุด (ร้อยละ 93.33) รองลงมา คือ ด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป (ร้อยละ 76.67) ส่วนด้านที่มีผู้สอบผ่านน้อยที่สุด คือ ด้านการใช้และสืบค้นข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 13.33) ส่วนผู้ไม่ผ่าน จำนวน 8 คน (ร้อยละ 26.67) ตามที่ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบความพื้นฐานเกี่ยวกับสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน หลังอบรมโดยรวมมีผู้สอบผ่าน จำนวน 22 คน อาจเป็นเพราะว่าผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของหลักสูตร ตลอดจนได้มีส่วนร่วมในการวิจัยทั้งการตอบคำถาม การอภิปรายร่วมกัน ตลอดจนการสาธิตสถานการณ์ในการอบรม ทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้เกิดทักษะ จึงส่งผลให้ผู้อบรมผ่านการทดสอบเป็นที่น่าพอใจ โดยเฉพาะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ รองลงมาคือด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป สอดคล้องกับ Lortrakul (2014, Online) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ” พบว่า การอบรมเชิงปฏิบัติการเป็นรูปแบบการพัฒนาที่เหมาะสม เพราะจะทำให้ผู้รับการพัฒนาได้เรียนรู้จากการฟังและการปฏิบัติจริงอย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์สูงสุด

7. การเปรียบเทียบคะแนนจากแบบทดสอบหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญ 0.5 ซึ่งสอดคล้องกับ Junthasila *et al.* (2013, 31-45) วิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านการจัดการเรียนการสอน โดยใช้สมองเป็นฐานเพื่อพัฒนาความสามารถด้านภาษาของผู้เรียนสำหรับครูระดับประถมศึกษาพบว่า ผลการใช้หลักสูตรอบรมพบว่า สมรรถนะด้านความรู้หลังการอบรมสูงขึ้นกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาหลักสูตรอบรมบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว มีส่วนสำคัญประกอบด้วยโครงสร้างของเนื้อหาหลักสูตร ประกอบด้วย 1) หลักการและเหตุผลที่กลุ่มประเทศในอาเซียนเรียกร้องข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน 2) แนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตร หลักสูตรนี้มุ่งหวังจะให้ป็นหลักสูตรเพื่อพัฒนาบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน 3) วัตถุประสงค์ของหลักสูตรเพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในสมรรถนะทั้ง 8 ด้าน



การทดสอบความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน แบบเลือกตอบชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 100 ข้อ 100 คะแนน แบ่งเป็น 8 ด้านได้แก่ 1) การสื่อสารทางโทรศัพท์ 2) ปฏิบัติงานธุรการ 3) การใช้และสืบค้นข้อมูลบนระบบคอมพิวเตอร์ 4) การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป 5) การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า 6) การดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการขาย 7) การจัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง และ 8) การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน ซึ่งการประเมินผลหลักสูตรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุการทำงาน 4 ปี มากที่สุด และมีตำแหน่งปัจจุบันเป็นผู้จัดการฝ่ายสัญญา (ผู้จัดการแผนกขายและการตลาด) มากที่สุด ผู้เข้าอบรมทำการทดสอบก่อนอบรมโดยเฉลี่ยมีคะแนน 42.13 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน หลังอบรม โดยเฉลี่ยมีคะแนน 57.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ มีผู้สอบผ่านมากที่สุด หลังอบรมโดยรวมมีผู้สอบผ่านมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์มีผู้สอบผ่านมากที่สุด รองลงมาคือด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

มาตรฐานสมรรถนะที่นำมาเป็นกรอบเนื้อหาของหลักสูตรนี้ เป็นมาตรฐานที่กำหนดไว้ตั้งแต่ปี 2556 ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีบางสมรรถนะที่ตัวชี้วัดไม่ทันสมัยตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเครื่องมือและอุปกรณ์บางอย่างได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการทบทวนมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนร่วมกัน

เอกสารอ้างอิง

- Chaveewattanukul, N. (1998). *The 21st century human resource development of Charoen Pokphand group*. Master Thesis in Public Administration Program. Chulalongkorn University.
- Institution of Tourism Professionals Development, Ministry of Tourism and Sports. (2013). ASEAN MRA on tourism professionals handbook 4th. Bangkok: Ministry of Tourism and Sports. (in Thai)
- Junthasila, A., Chamnankit, P. & Jomhonghibhat, B. (2013). Development of a training course curriculum for enhancing the brain-based instructional management competencies in order to Invent the language ability of students for elementary school teachers. *Journal of Yala Rajabhat University*, 12(2), 31-45. (in Thai)
- Kunnaworapanya, A. & Chotanachote, K. (2014). *The assessment of social research training course evaluation*. Journal of Professional Routine to Research, (1)1. Mahidol University. Retrieved on November 3rd, 2017 from: http://doi.nrct.go.th//ListDoi/listDetail?Resolve_Doi=10.14456/jpr2r.2014.8. (in Thai)
- Lortrakul, A. (2014). *Competency development of state university staff*. Doctoral Thesis in Public Administration, Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (in Thai)
- Taba, H. (1962). *Curriculum development: Theory and practice*. New York.
- Utranan, S. (1994). *Curriculum development and fundamentals*. Bangkok: Wongduan Printing. (in Thai)
- Voratitipong, P. (2009). *The development of curriculum on sustainable tourism management for the community*. Doctoral Thesis in Curriculum and Development Program. Faculty of Industrial Education and Technology. King Mongkut's University of Technology North Bangkok. (in Thai)

Wachang-ngern, P. (2004). *Organizational behavior* (2nd ed.). King Mongkut's University of Technology North Bangkok. Bangkok: Ruamsarn Publisher. (in Thai)