

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษา และระดับปริญญา 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง 3) เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม และ 4) เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว

ผลการวิจัยด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน พบว่า หลักสูตรเน้นจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องกับสภาพด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ สังคม และการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในบริบทสังคม ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มีการเชิญวิทยากรจากภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมาบรรยาย นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับสถานประกอบการ โดยหลักสูตรระดับปริญญาสร้างเครือข่ายผ่านการจัดประชุมสัมมนาวิชาการทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติ ระดับอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมสร้างเครือข่ายผ่านภาคธุรกิจเพื่อร่วมมือในการรับนักศึกษาเข้าไปฝึกงาน การเรียนการสอนเน้นการสอนใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้นักศึกษาเลือกเรียนภาษาต่างประเทศที่สอง เช่น ภาษาฝรั่งเศส เกาหลี ญี่ปุ่น และภาษาจีนด้วย

ด้านความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) พึงพอใจในด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณสมบัติของบุคลากร (Attribute) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยว (Customer Assessment) ที่มีต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยว จำแนกเป็นแผนกพบว่า **แผนกต้อนรับส่วนหน้า** ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการของพนักงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.09) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) คือการใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) อยู่ในระดับมาก **แผนกแม่บ้าน** พบว่าด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด คือพนักงานปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) คือการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.78) **แผนกผู้ผลิตอาหาร** พบว่าด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด คือความสามารถในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.98) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) คือการส่งเสริมสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) อยู่ในระดับมาก **แผนกอาหารและเครื่องดื่ม** พบว่าด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด คือวัฒนธรรมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) อยู่ในระดับมาก ส่วน

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) คือการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.04) อยู่ในระดับมาก **กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว** พบว่าด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อมากที่สุด คือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) คือการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ และการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09) อยู่ในระดับมากและ **กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว** พบว่าด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยวมากที่สุดคือ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) คือการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.24) อยู่ในระดับมากที่สุด

ขณะที่ความต้องการในการพัฒนาตนเอง พบว่า **แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า** ต้องการพัฒนาการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.72) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) คือการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) อยู่ในระดับมากที่สุด **แผนกแม่บ้าน** พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ต้องการพัฒนาด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.60) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) คือการสื่อสารทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) อยู่ในระดับมาก **แผนกผู้ผลิตอาหาร** พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) คือการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) อยู่ในระดับมากที่สุด **แผนกอาหารและเครื่องดื่ม** พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) คือต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.75) อยู่ในระดับมากที่สุด **กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว** พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ต้องการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด และกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) คือต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย พบว่า **นโยบายเครือข่ายการพัฒนาในระดับองค์กร** คือการจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือของการท่องเที่ยวและการโรงแรมอย่างมืออาชีพ Tourism and Hotel Professionals Consortium เป็นเรื่องที่ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรมจำเป็นต้องเห็นความสำคัญในการยกระดับสมรรถนะของบุคลากรใน

ประเทศให้มีทักษะที่หลากหลาย (Multi Skill) เพื่อให้เอื้อต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานในภูมิภาคอาเซียน **นโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร** เร่งสนับสนุนให้มีการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะ MRA ให้ครบทั้ง 32 ตำแหน่งงาน เพื่อให้การอบรมมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง วิทยากรผู้ฝึกในการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะต้องมีประวัติการทำงานในโรงแรมในเครือนานาชาติเท่านั้น **นโยบายต่อการวางแผนพัฒนาหลักสูตร** 1) รัฐบาลของประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และโรงแรมในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ของประเทศ 2) รัฐบาลประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ต้องจัดสรรงบประมาณสนับสนุนเนื่องจากการฝึกงาน นักศึกษามีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง 3) สถาบันการศึกษาในประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม จะต้องมีการลงนามความร่วมมือ (MOU) กับสถานประกอบการที่ได้มาตรฐานที่จะสามารถผลักดันให้นักศึกษาที่เข้าร่วมสหกิจศึกษานานาชาติได้เข้าฝึกงานได้ 4) สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรมในประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ที่จะทำการประเมินสมรรถนะของนักศึกษาใน 6 ตำแหน่งงานนั้นจำเป็นต้องมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อย่างเพียงพอ 5) รัฐบาลของประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะคณาจารย์ในฐานะผู้สอนด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ของประเทศ และ 6) สถานที่ในการดำเนินการโครงการ CLMVT Tourism and Hotel MRA Camp จำเป็นต้องมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ครบถ้วนและเพียงพอ ประกอบกับคณาจารย์ที่รับผิดชอบโครงการในแต่ละประเทศต้องดำเนินการคัดเลือกนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่สนใจด้านการทำวิจัยด้านวัฒนธรรม เพื่อนำส่งที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการสามารถนำโจทย์วิจัยไปดำเนินการต่อที่ประเทศของตนได้

Abstract

The objectives of this research is 1) to study the teaching and learning process of tourism courses in Cambodia, Laos, Myanmar and Vietnam in vocational education institutions and degree programs 2) to assess the satisfaction of the sectors involved in Tourism groups in Cambodia, Laos, Myanmar and Vietnam with personnel and study the needs to support personnel development. 3) to study the needs of self-development of tourism personnel in Cambodia, Laos, Myanmar and Vietnam, and 4) to make recommendations for Policy on the development of teaching and learning curriculum In the promotion and support of human resource development Including the creation of an inter-state human resource development network Educational institution And private business By putting Thailand at the center of the group of Cambodia, Laos, Myanmar and Vietnam in accordance with the framework of ASEAN Tourism Professionals, including conditions, mechanisms, and limitations in driving the said policy

The findings of the teaching and learning process found that the curriculum emphasized on making the curriculum that is consistent with the political, economic, and social and tourism conditions occurring in the social context. Both theory and practice Invited speakers from the tourism industry to give a lecture In addition, it also focuses on networking and cooperation with establishments. The degree program creates networking through seminars, both national and international. Vocational education built up networking training courses through the business sector to cooperate in accepting students for internships. Teaching and learning mainly focuses on English. It also gives students the opportunity to choose a second foreign language, such as French, Korean, Japanese, and Chinese.

The finding on satisfaction of the relevant sectors, it was found that Boss Assessment Satisfied shown that knowledge, skills and attributes of the customer are the most satisfaction. The Customer satisfaction with tourism personnel is classified into departments as follows: **Front Reception** regarding the core competencies, the most satisfied tourists was regarding the knowledge of the service industry; most employees (mean 4.09) were at a high level. For Generic Competencies, the use and search of information via computer systems (average 3.89) is at a high level. The Housekeeping Department found that the Core Competencies are the most satisfied with the tourists. Namely employees who comply with workplace hygiene regulations (average 3.98), while generic competencies are general administrative tasks (average 3.78), food production department Found that the core competencies (Core Competencies) tourists are most satisfied. Is the ability to work in a diverse social environment (mean 3.98) is at a high level Generic competencies are the promotion of products and services (average 3.98) at a high level. Food and Beverage Department found that the core competencies that tourists are most satisfied with the working culture (mean 4.07) was at a high level. Generic competencies are food and beverage services (average 4.04) at a high level. Tourism Business Occupation Group Found that the core competencies that tourists are most satisfied with Is to work efficiently with colleagues and customers (mean 4.21) at the highest level The general competency (Generic Competencies) is to access and search for information via computer. And conversation in English at a pragmatic level (mean 4.09) at a high level and Tourism Business Administration Occupation Group Found that the core

competencies that tourists are most satisfied with in the tourism business careers are Working efficiently with colleagues and customers (average 4.13) is at a high level. A generic competency found that effective in telephone communication (mean 4.24) is the highest level.

While the needs for self-development, a study showed that the front desk staff need to develop teamwork (average 4.72) at the highest level, generic competencies is English communication at the highest level of operation (average 4.71) at the highest level. The housekeeper department found that core competencies need to be developed to work with colleagues and customers. Efficiency (average 3.60) is at a high level The Generic Competencies are telephone communication (mean 4.00) in the high level. The food production department found that in the core competencies, employees wanted to work in the most diverse social environment (average 4.23) at the highest level. The general competency (Generic Competencies) is speaking English at the highest operational level (average 4.41) in the highest level. The Food and Beverage Division found that the core competencies were found to need to improve the competency in maintaining the standard of service industry knowledge (average 4.20) at a high level. The general competency (Generic Competencies) is to want to develop English communication at the highest level of operation (average 4.75) is at the highest level. The tourism business career group found that the core competencies needed to develop and seek new knowledge in the new service industry (mean 4.37) at the highest level. As for Generic Competencies, it is found that the need to improve the promotion of products and services for customers (average 4.70) is at the highest level. And the Tour Operation Group found that core competencies needed to be developed and developed and sought for new service industry knowledge (average 4.50) at the highest level. As for general competency (Generic Competencies) is the need to develop the presentation of products and services to customers. And want to develop English communication at the highest operational level (average 4.80) at the highest level.

Policy recommendations found that the development network policy at the organizational level is the establishment of a network of professional tourism and hotel partners. Tourism and Hotel Professionals Consortium is a must-have cooperation from all organizations related to tourism and hospitality. Competency of the personnel in the country have a variety of skills (Multi Skill) to facilitate the labor movement in the ASEAN region. Human Resources Development Policy Accelerate the support of the training of the MRA competitor for all 32 positions in order to make the training truly effective. Facilitator to train competency assessors must have a working background in an international hotel chain only. Policy towards curriculum development planning 1) Government of Thailand Cambodia Laos Myanmar And Vietnam Recognizing the importance of enhancing the competency of tourism and hotel personnel as the main industry in generating income for the country 2) The Thai government Cambodia Laos Myanmar And Vietnam Must allocate budget support due to internships Students have relatively high expenses. 3) Educational institutions in Thailand Cambodia, Laos, Myanmar, and Vietnam Must sign a partnership (MOU) with standardized establishments that can encourage students participating in international cooperative education to be internships 4) Educational institutions offering higher education in tourism And hotels in Thailand Cambodia Laos

Myanmar And Vietnam To assess the competency of students in 6 positions, it is necessary to have sufficient learning support. 5) The government of Thailand Cambodia, Laos, Myanmar and Vietnam recognizing the importance of enhancing the competency of the faculty as tourism and hotel teachers as the country's primary revenue generating industry; and 6) the locations for implementing the CLMVT Tourism and Hotel MRA Camp. Have complete and sufficient learning support In addition, the faculty responsible for the project in each country must select the 3rd year students interested in conducting cultural research. In order to deliver the results received from participating in the project, able to carry out research problems in their country.